

## SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO: GC-PR-004 VERSIÓN: 03 PÁGINA: 1 DE 2

### **OBJETIVO:**

Establecer las directrices para identificar y controlar el servicio no conforme e impedir la entrega de este servicio al cliente.

## 1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1	Identificación del servicio no conforme.  Durante la prestación del servicio, en el momento de realizar el seguimiento y la medición del servicio, se identifica el servicio no conforme.  La información del servicio no conforme se registra en el formato GC-FO-007 Servicio no conforme.	Todo el personal  Responsable del proceso	
2.2	Tratamiento del servicio no conforme  Todos los casos de servicio no conforme son estudiados por separado para decidir su tratamiento, el cual estará determinado en la tabla de servicio no conforme (Anexo 1).  Esta decisión debe comunicarse a todos los involucrados para darle el tratamiento y se registra en el formato GC-FO-007 Registro Servicio no conforme.	Responsable del proceso	
2.3	Verificación del servicio no conforme  El responsable del proceso debe verificar que el tratamiento dado al servicio no conforme haya sido el adecuado y demuestre la conformidad al servicio.  Mensualmente, los responsables del proceso enviaran al representante de la dirección los registro de servicio no conforme GC-FO-007 para sus análisis.	Responsable del proceso	
2.4	Acciones correctivas.  Cuando se presenta repetición en la aparición de servicios no conformes, o cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, se procede a definir e implementar las	Responsable del proceso	



# SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO: GC-PR-004 VERSIÓN: 03 PÁGINA: 2 DE 2

acciones correctivas necesarias para eliminar						
las causas detectadas, de acuerdo a lo						
estipulado en el procedimiento GC-PR-003						
Acciones correctivas, preventivas y de mejora.						

### 3. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

DOCUMENTO	CODIGO
Servicio no conforme	GC-FO-007
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	GC-PR-003
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	GC-FO-006

## 4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	31-julio de 2009	Aprobación del documento.
02	12-Abril de 2010	Se incluyó observación en el numeral 2.1. Se determinó en el numeral 2.3, el responsable de liberar el servicio no conforme.
3	24 de Junio de 2010	<ul> <li>2,1 Se eliminó la observación, se pasó para el anexo 1</li> <li>2,2 Se eliminó el análisis de causas</li> <li>2.3 Se incluyó la verificación del servicio no conformes</li> </ul>

Revisó	Aprobó	
Representante de la Dirección	Directora Ejecutiva	