




Alteliza	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	F. Aprobación		PR-SIG-009
		15-02-2022		
		Versión	01	Página 1 / 4

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Johao Aparicio Jefe de Operaciones	 Moises Salazar Zavala Jefe SIG	 Carlos Bardon Barbieri Representante Legal Carlos Bardon Barbieri Representante Legal

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	F. Aprobación		PR-SIG-009
		15-02-2022		
		Versión	01	Página 2 / 4

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la identificación y tratamiento de los servicios no conformes aplicables a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de **ALTELIZA**.

II. ALCANCES

Este procedimiento aplica para todos los procesos definidos en el alcance del sistema de Gestión de Calidad de ALTELIZA, incluyendo los procesos de alta dirección y de soporte.

III. COLABORADORES

1. Operario de Limpieza
2. Supervisor residente / regional
3. Coordinador de Operaciones

IV. DEFINICIONES

- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto.** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Falla interna.** Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos, Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SIG

V. DESARROLLO

1. Aspectos que generan un servicio no conforme:

- Incumplimiento a lo establecido en el SIG, a los requisitos del cliente u otros.
- Problemas operativos en cualquier parte de la realización del servicio.
- Incumplimiento de proveedores.
- No conformidad de servicio por quejas del cliente.

2. La identificación y/o detección del servicio no conforme

2.1. Cuando es identificado y/o detectado por el Operario de Limpieza:

- 2.1.1. El colaborador al identificar un hallazgo lo informa a su Supervisor vía telefónica o presencial y este a su vez lo comunica al Coordinador de Operaciones a través de correos electrónicos o llamada telefónica.
- 2.1.2. El Supervisor registra el evento por medio de la aplicación de ALTELIZA.

2.2. Cuando es identificado por el supervisor Zonal:

- 2.2.1. Realiza la supervisión de acuerdo a los ítems establecidos en la Aplicación de ALTELIZA, si es posible toma las acciones inmediatas para la eliminación de la no conformidad.
- 2.2.2. Reporta los incumplimientos en la aplicación para la toma de las acciones necesarias

3. Documentación del servicio No Conforme

- 3.1. La naturaleza de los incumplimientos del Servicio No Conforme, las acciones programadas para la Rectificación, las Concesiones, y las Autorizaciones se documentan en la **Aplicación de ALTELIZA** y son consolidadas por el Analista de operaciones y servicios mediante el Control de tickets y Checklist de Operación. Dando seguimiento al cierre de acciones
- 3.2. Los Supervisores, administradores de Servicio son responsables de identificar y documentar el Servicio No Conforme.

3.2.1. Analiza el hallazgo:

- b. Si se tratara de un reporte consecutivo (más de los límites establecidos) presentados en el mes y en el mismo cliente, se convierte en un servicio No conforme, el cual tendrá que ser analizado según el procedimiento de acciones correctivas o de acuerdo a la criticidad del caso.

Límites por tipo de No conformes.

Tipo de Servicio No conforme	Límite Máximo
Limpieza y Orden Externo	30
Limpieza y Orden interno	10
Limpieza de baños	5
Equipos y Maquinarias	9
Materiales e implementos	18
Presentación de personal	19
Documentación	9
Otros	6

- c. Caso contrario, comunica al supervisor la acción a llevarse a cabo para el levantamiento de la observación.

3.2.2. Acciones para el Hallazgo

- 3.2.2.1. El Analista de operaciones y servicio, realiza la coordinación de los reportes emitidos y asegura las acciones a tomar por cada una de ellas, dando seguimiento al cierre de las mismas. Teniendo en cuenta las siguientes indicaciones.

- 3.2.2.1.1. De ser por temas logísticos comunica al jefe de logística:

El jefe de logística:

- Toma conocimiento del reporte.
- Identifica la naturaleza del reporte
 - a. Si son materiales de Mala calidad
 - Verifica sustento enviado sean fotos, videos entre otros
 - Realiza el cambio de material
 - Comunica al analista comercial la atención de reclamo.
 - b. Si es por Falta material
 - Revisa la guía de entrega de materiales para identificar las cantidades enviadas.
 - c. Si el envío fue completo
 - Solicita sustento de gasto de material
- Caso contrario
 - Envía material faltante.
 - Comunica al analista comercial la atención de reclamo

- 3.2.2.1.2. De ser por temas de personal comunica al jefe de RRHH.

- 3.2.2.1.3. De ser por temas de servicio comunica al administrador de contrato.

Registra el reporte recibido por el coordinador de servicios.

- a. En caso de limpieza deficiente
 - Indica verificar la situación reportada de manera presencial.
 - Indica capacitar al personal con el fin de mejorar la operación.
- b. En caso de Robo
 - Solicita se investigue el caso escuchando a las partes.

- 3.2.2.1.4. De ser por temas contractuales comunica al coordinador de comercial.

Si después de aplicar el tratamiento de producto o servicio no conforme, el problema persiste, se debe aplicar los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

3.3. El responsable del proceso

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	F. Aprobación		PR-SIG-009
		15-02-2022		
		Versión	01	Página 4 / 4

3.3.1. Debe velar que se ejecuten en el tiempo establecido y/o gestionar en la instancia que corresponda, las solicitudes aprobadas de Rectificación, Concesión o Aceptación.

3.3.1.1.1. De la notificación al responsable del proceso

2.1 El responsable del proceso

2.1.1 Analiza las acciones correctivas y preventivas tomadas por el área, con el fin de que sea el más adecuado y que sirva para eliminar la causa raíz.

4. CONTROL DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	LUGAR DE ARCHIVO	SOPORTE	ACCESO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	Responsable	Fecha de aprobación	Responsable	Fecha de la implementación	Responsable