




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

# **PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME**

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

Revisión: 15/02/2023

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME</b>	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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME</b>	F. Aprobación		PR-SIG-009
		15-02-2022		
		Versión	01	

### 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.

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

**3.3. El responsable del proceso**

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