



## GESTION DEL MEJORAMIENTO TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

**CODIGO: GM-PR-05**

**VERSION: 02**

**FECHA: 03/11/2016**

### 1. OBJETIVO:

Plantear las directrices para la identificación y el tratamiento del servicio o producto no conforme y disminuir el impacto que este pueda ocasionar en la prestación del servicio.

### 2. DEFINICIONES:

**Servicio no Conforme:** Incumplimiento de un requisito del servicio establecido por el cliente, las leyes o la NTC GP 1000.

**Producto no Conforme:** Incumplimiento de un requisito de las características de un producto o servicio establecido por la entidad.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

### 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

Cuando un usuario presente una solicitud, queja o reclamo se debe determinar si esta es justa, si la queja es a causa del incumplimiento de un requisito del producto o servicio, debe ser tratada como producto o servicio no conforme.

### 4. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	Identificar el producto o servicio no conforme o determinar si la queja o reclamo de un usuario es justa y registrarlo en Synergy como tratamiento del servicio no conforme.	Líder del Proceso.	Synergy.
2.	Aplicar tratamiento o corrección inmediata de acuerdo con el impacto que pueda generar el producto o servicio no conforme.	Funcionarios involucrados en el proceso	N/A
3	Registrar en Synergy el producto o servicio no conforme y las acciones	Líder del Proceso.	Synergy.

**GESTION DEL MEJORAMIENTO  
TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME**

**CODIGO: GM-PR-05**

**VERSION: 02**

**FECHA: 03/11/2016**

	tomadas para dar solución inmediata		
4.	Evaluar la necesidad de implementar acciones de mejora; de acuerdo a la repetición del producto no conforme o de la gravedad del mismo de acuerdo con el procedimiento acciones correctivas o preventivas, en caso de ser necesaria la implementación de la acción se debe registrar en Synergy el número de la acción correctiva asociada.	Líder del Proceso	Synergy.
5.	Si se han implementado acciones de mejora realizar seguimiento para verificar que las acciones iniciadas hayan sido efectivas.	Líder del proceso Gestión del mejoramiento.	Synergy.

**5- DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS**

CODIGO	TITULO

**6- CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION MODIFICADA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	Se actualizan las actividades teniendo en cuenta la utilización del Synergy para el control de los productos o servicios no conformes.