

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por	Ing. Ivonne Benavides	Coordinadora Comercial SETE CIA. LTDA.	
Revisado por	Ing. Ivonne Benavides	Representante de la Dirección SETE CIA. LTDA.	
Aprobado por	Ing. Fredi Miño Salazar.	Presidente SETE CIA. LTDA.	

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

Tabla de Contenido

1. Control de Cambios.....	3
2. Lista de Distribución.	3
3. Objetivo	4
4. Alcance	4
5. Documentos de Referencia.....	4
6. Definiciones	4
7. Responsabilidades	4
8. Desarrollo	5
9. Anexos y Control de Registros	6

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

1. Control de Cambios.

FECHA ANTERIOR	CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	AUTOR
2012/10/29	Se realiza la reestructuración del procedimiento, se incluye lista de distribución, numeral 2	2015/07/09	Ivonne Benavides
2015/07/09	Se indica la metodología de la disponibilidad del procedimiento y especificación al receptor las quejas por parte del cliente / 8.1.	2015/08/15	Ivonne Benavides
2015/08/15	Se incluye numeral 8.2 con la inclusión de manejo de apelaciones. Se modifica numeración 8.1, 8.2 y 8.3.	2015/10/28	Ivonne Benavides
2015/10/28	Modificar numeral 7 Responsabilidades. Se incluye en el numeral 8.1, párrafo 1 el literal c. Se modifica en el numeral 8.1, párrafo 2, literales b y c. Modificación numeral 8.2 (incremento párrafo 1). Se modifica en numeral 8.2, párrafo 2, el literal b.	2016/08/19	Ivonne Benavides
2016/08/19	Actualización Normas de Referencia, Revisión General.	2019/04/30	Ivonne Benavides

2. Lista de Distribución.

PROCESO	CARGO	MEDIO
ADMINISTRACIÓN	GERENTE ADMINISTRATIVO FINACIERO	DIGITAL
OPERACIONES	COORDINADOR QA/QC	DIGITAL
OPERACIONES	COORDINADORES DE PROYECTOS	DIGITAL
SEGURIDAD SALUD Y AMBIENTE	COORDINADOR SSA	DIGITAL
RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	DIGITAL
LOGISTICA	AISITENTE DE LOGISTICA	DIGITAL
ADQUISICIONES	AISTENTE DE ADQUISICIONES	DIGITAL
VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS	DIGITAL

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

3. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto proporcionar los lineamientos para identificar, analizar y verificar el servicio no conforme dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Alcance

Este procedimiento cubre todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de SERVICIOS TECNICOS ESPECIALIZADOS CORREA MIÑO CIA. LTDA.

5. Documentos de Referencia

- ✓ Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN ISO/IEC 1720, Evaluación de la conformidad-Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Organismos que realizan la Inspección.
- ✓ Criterios Generales 17020 EMA y SAE.
- ✓ Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- ✓ Norma Internacional ISO 14001.
- ✓ Manual de Calidad.

6. Definiciones

Servicio No Conforme: Servicio que no cumple con los requerimientos del servicio y que son determinados por clientes

No-conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Queja: Insatisfacción del cliente en la entrega de un servicio conforme al contrato u orden de servicio – Servicio No Conforme.

Apelación: Una solicitud de un cliente o solicitante de una reconsideración formal de los resultados o información emitida en reportes o certificados de inspección.

7. Responsabilidades

- Es responsabilidad del Coordinador Comercial o quien haga sus veces la difusión de este procedimiento y monitorear el cumplimiento del mismo.
- Es responsabilidad del Coordinador QA/QC, conjuntamente con el Coordinador de Operaciones y coordinador de Gestión de Calidad realizar la evaluación de la queja o apelación y definición de las acciones a tomar.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

8. Desarrollo

8.1 Servicio No Conforme

- Se considera un Servicio No Conforme en la siguiente situación:
 - a. Quejas o Reclamos por escrito de clientes por la gestión del área o proceso ejecutado.
 - b. Devolución de certificados de calibración por parte de cliente por errores en su contenido.
 - c. En ambos casos, las acciones realizadas para el análisis y atención del Servicio No Conforme (quejas) no deberán ser discriminatorias.
- En el caso de que ocurra un Servicio No Conforme, se podrá realizar cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. Analizar la causa e Identificar si la queja/producto no conforme está relacionado con alguna actividad de inspección que se esté ejecutando o haya sido ejecutada por personal de SETE CORREA MIÑO.
 - b. Una vez realizado el análisis, se registra en la Matriz de Hallazgos, El Coordinador de Gestión de Calidad se reunirá con el Coordinador Q/QC, Coordinador de operaciones o quien haga sus veces para realizar la investigación y evaluar el problema, las decisiones referentes al tratamiento del problema no podrán ser tomadas por personas que hayan participado en el servicio de inspección que dio origen al Servicio No Conforme.
 - c. Tomar las acciones correctivas necesarias, las mismas serán definidas por las personas que intervinieron en el análisis y evaluación de la Queja.
 - d. Comunicar al cliente las acciones tomadas dentro del SGC para evitar la recurrencia.

8.2 Apelaciones:

- Las acciones realizadas para el análisis y atención de una apelación no deberán ser discriminatorias.

Se considera Apelación en la siguiente situación:

- a. Apelaciones por escrito de clientes solicitando el cambio de los resultados o información emitida en reportes o certificados de inspección, en la misma deberá constar como mínimo la siguiente información: Información de contacto que realiza la apelación, descripción clara de la acción agraviada o la base de la apelación

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME	Código: SETE-PROC-GCA-005
		Fecha de Aprobación: 2019-04-30
		Revisión No.: 05

(fecha, lugar, número de reporte/certificado, otros), explicación de cómo la acción presuntamente es inconsistente con los requisitos, siendo lo más específico posible.

- En el caso de que ocurra una Apelación, se realizará las siguientes actividades:
 - a. Se evaluará la solicitud, y solicitará toda la información posible sobre la apelación, con el fin de determinar la aplicabilidad de la misma
 - b. Analizar la causa y tomar las acciones correctivas necesarias, esta actividad la realizará el Coordinador de Gestión de Calidad conjuntamente con el Coordinador QA/QC, Coordinador de operaciones o quien haga sus veces, las decisiones referentes al tratamiento de la apelación no podrán ser tomadas por personas que hayan participado en el servicio de inspección que dio origen a la misma.
 - c. Comunicar al cliente las acciones tomadas referente a la apelación.

Esta información será registrada en la Matriz de Hallazgos.

Notas: SETE deberá mantener informado al Cliente sobre el avance del proceso de atención de la Queja o Apelación.

8.3 Disponibilidad del procedimiento.

Este procedimiento se encontrará disponible en formato digital y físico (carpeta de archivo) para todas las partes interesadas, estará bajo la responsabilidad del encargado del SG.

El cliente será Informado mediante correo electrónico respecto a la aplicación del presente procedimiento de SETE CORREA MIÑO, adicional el mismo se encontrará disponible en la Página Web para cualquier parte Interesada.

9. Anexos y Control de Registros

Identificación	Código	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición de los Registros
Matriz de hallazgos	SETE-FORM-GCA-006	Digital	Digital	Digital	5 años	Archivo Pasivo