



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO
CONFORME

OCTUBRE 2016

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la identificación, control y tratamiento del Servicio No Conforme, a fin de asegurar que las correcciones y/o acciones correctivas tomadas permitan eliminar las causas que las ocasionaron.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para el tratamiento de los servicios de Vigilancia Privada, Custodia de Bienes y Tecnologías de la Seguridad de National Enterprise of Security, identificado como no conformes.

3. DEFINICIONES

- 4.1. Servicio No Conforme:** Incumplimiento de algún requisito acordado del servicio. No incluye situaciones causadas por fuerza mayor (climáticas, huelgas, demoras en la carga o descarga generadas por el cliente, entre otros).
- 4.2. SNC:** Servicio No Conforme
- 4.3. Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- 4.4. Tratamiento del Servicio No Conforme:** Acciones tomadas por la organización para corregir el requisito incumplido.
- 4.5. Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- 4.6. Liberación:** Autorización para proseguir con el servicio.
- 4.7. Concesión:** Autorización para proseguir o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados

4. RESPONSABLES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Gerente General	- Asegurar los recursos para la implementación del presente procedimiento.
Gerente de Operaciones	- Garantizar que se de tratamiento a los servicios no conformes identificados producto de las actividades del Servicio de Vigilancia Privada, Custodia de Bienes y Tecnologías de la Seguridad. - Gestionar la asignación de recursos, cuando se requiera compensar al cliente por daños en la integridad de su mercancía
Supervisor / Coordinador	- Identificar los servicios no conformes reportados por el cliente y recopilar las acciones inmediatas y de mitigación para cada caso registrándolas en el formato correspondiente. - Dar tratamiento en coordinación con la Gerencia de Operaciones a los Servicios No Conformes identificados para su unidad y hacerle seguimiento hasta la liberación del cliente. - Responsable de Reportar los Servicios No Conformes al área a la Gerencia de Operaciones
Coordinador SIG	- Verificar la eficacia de las acciones tomadas ante un Servicio No Conforme. - Hacer seguimiento a la eficacia de las medidas correctivas planteadas por el área de Operaciones.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	VERSIÓN : 01	CODIGO: NEOS-OVI-PR-02	PAGINA: 3 DE 4

5. DESARROLLO

5.1 Identificación y Registro del Servicios No Conformes

Un servicio no conforme puede ser identificado de principalmente de acuerdo al tipo de servicio por:

N°	Servicio	Responsable
1	Seguridad Privada	Supervisor / Coordinador Personal Operativo de Seguridad Cliente
2	Custodia de Bienes	Coordinador de Custodia Cliente
3	Tecnologías de la Seguridad	Centro de Control Cliente

Al identificarse un Servicio No Conforme, se debe reportar al Gerente de Operaciones y Coordinador SIG, en función a la siguiente tabla o sobre cualquier requisito del cliente que sea incumplido sobre el contrato, de acuerdo a la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**.

Servicio	Tipo	Responsable
Vigilancia Privada	Robo y/o asalto (que no sobrepase la capacidad de vigilancia)	Gerente de Operaciones
	Hurto	
	ingreso no autorizado de narcóticos	
	Salida de Mercadería No Declarada	
	Ingreso no autorizado de personas y vehículos	
	Salida no autorizada de personas y vehículos	
	Uso inadecuado del arma	
	Daños en la propiedad del cliente con responsabilidad probada	
	Abandono de servicio	
	No cobertura del puesto	
	Acto de deshonestidad	
Custodia de Bienes	Abandono de custodia	Gerente de Operaciones Custodia
	Asalto que no sobrepase la capacidad de la custodia	
	Hurto	
	No completar la custodia	
	No presentar el reporte en el tiempo establecido	
Tecnologías de la Seguridad	No tener la trazabilidad del servicio de custodia (GPS)	Gerente de Operaciones Tecnologías de la Seguridad
	No reportar incidencias en tiempo real	
	Fallos en los equipos y en el sistema	
	Falsos reportes	
	No tomar acción en tiempo inmediato según protocolo	
	No identificar falsas alarmas	
	No hay repuesta técnica oportuna según contrato	

El Gerente de Operaciones del Servicio afectado, debe registrar los Servicios No Conformes, en el formato **Matriz de Servicios No Conformes (NEOS-OVI-FO-02.1)**.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		
	VERSIÓN : 01	CODIGO: NEOS-OVI-PR-02	PAGINA: 4 DE 4

5.2 Análisis del Servicio No Conforme

El Gerente de Operaciones, confirmar que se trata de un SNC y se reúne con los Responsables de proceso pertinentes y determinan la acción inmediata y de mitigación a tomar, indicando al responsable y el plazo de cumplimiento de las mismas registrándola detalladamente en el formato **Matriz de Servicios No Conformes (NEOS-OVI-FO-02.1)**.

Se deben tomar acciones apropiadas a la Naturaleza del Servicio No Conforme, a fin de mitigar sus efectos sobre el servicio prestado. Cuando se requiera se debe solicitar autorización del cliente implementar las acciones a tomar.

5.3 Reporte del Servicio No Conforme (SNC)

Reportar el Servicio No Conforme y las acciones a tomar en el formato **Matriz de Servicios No Conformes (NEOS-OVI-FO-02.1)** al Coordinador SIG, quien a la vez comunicará al Gerente General.

5.4 Seguimiento de las acciones planteadas

Realizar seguimiento a las acciones implementadas utilizando el Registro **Matriz de Servicios No Conformes (NEOS-OVI-FO-02.1)**, con la finalidad de verificar la eficacia de su levantamiento, en los plazos previstos.

5.5 Liberación del Servicio

Antes de liberar el servicio, se deberá verificar la conformidad de las acciones tomadas, a fin de garantizar que los requisitos del servicio han sido liberados por el Cliente.

Nota: Bajo ninguna circunstancia se liberarán Servicios No Conformes que afecten o puedan afectar la integridad de las personas o el medio ambiente.

Asimismo solo con autorización expresa del Cliente y bajo su responsabilidad y riesgo, se podrá ejecutar un servicio que pueda afectar la conformidad de los requisitos establecidos con el este.

5.6 Evaluación de la Generación de SAC al Servicio No Conforme

Analizar la naturaleza de los servicios no conformes reportados y determinará la necesidad de generar una Solicitud de Acción de Mejora empleando cualquiera de los siguientes criterios:

- Si durante los últimos 30 días se han generado más de 6 servicios no conformes del mismo tipo, se reportara como una No Conformidad.

Cuando se determine generar una **Solicitud de Acción de Mejora (NEOS-SIG-FO-06.1)** se debe seguir el **Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora (NEOS-SIG-PR-06)**

6. CONTROL DE REGISTROS

Matriz de Características del Servicio

NEOS-GCO-DG-01

Matriz de Servicios No Conformes

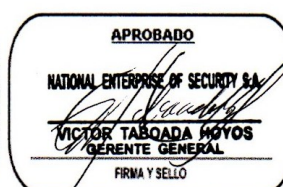
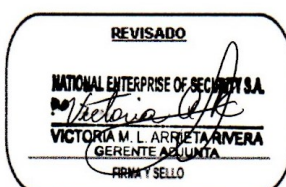
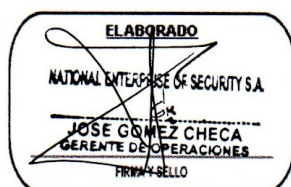
NEOS-OVI-FO-02.1

Solicitud de Acción de Mejora

NEOS-SIG-FO-06.1

7. CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	RESUMEN DE MODIFICACIONES	VERSIÓN
-	Creación del Documento	01



DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad de National Enterprise of Security S.A.