


| | | |
|---|---|---------------|
|  | INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL | PCA-04 |
| Pág. 1 de 3 | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIO NO CONFORME | REV. 1 |

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIO NO CONFORME

ELABORADO



Ing. Franklin Tapia D.
Administrador SGC

REVISADO



Tcnl. Francisco Aguilera
Representante de la Dirección

APROBADO



Cmt. de Policía de E. M.
Abg. Enrique Espinosa De Los Monteros
Director General del ISSPOL


| | | |
|---|---|---------------|
|  | INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL | PCA-04 |
| Pág. 2 de 3 | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIO NO CONFORME | REV. 1 |

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| Proceso | Usuario | Fecha | Entrega | Recibe |
|---------|--------------------------|------------|-----------------------|--------------------------|
| Todos | Responsables de procesos | 02-02-2015 | Administrador del SGC | Responsables del proceso |

HISTÓRICO DE REVISIONES

| Revisión | Fecha | Descripción de la Modificación |
|----------|------------|--------------------------------|
| 1 | 02-02-2015 | Creación del documento |

| | | |
|---|---|---------------|
|  | INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL | PCA-04 |
| Pág. 3 de 3 | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE GESTION DE SERVICIO NO CONFORME | REV. 1 |

1.- OBJETIVO

1.1.- GENERAL.- Controlar el uso no intencionado del No Conforme dentro de los diferentes procesos de la organización.

1.2. ESPECIFICO.- Gestionar los no conformes detectados dentro de las labores operativas y administrativas del ISSPOL.

2- ALCANCE.- Aplica a las actividades que son parte del servicio certificado por SGS y que brinda la organización a sus clientes. (afiliados, asegurados, derecho habientes)

3- DEFINICIONES

3.1 No conformidad: Incumplimiento de un requisito que se establece dentro de la normativa vigente de calidad.

3.2 Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria

4. DESCRIPCION

El responsable del proceso donde se identifica el No Conforme debe constituir su grupo de trabajo con las personas involucradas directamente en el hallazgo, con el fin, de solventar de manera eficaz el inconveniente. De ser necesario, se solicitará la participación del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

Es indispensable contar con la formalización del hallazgo por parte del cliente (oficio, email, entre otros) para el inicio de la gestión del No Conforme, el cual, el cual requiere la utilización de la Matriz de Servicio No Conforme, RCA-09

En el caso, de No Conformes que son parte de productos y/o servicios entregados por parte de proveedores, los mismos son analizados y gestionados dentro de la Evaluación de Proveedores.

En función del análisis del No Conforme, la correspondiente matriz debe considerar en las acciones, los casos particulares que se requieran por ejm, entregas al cliente de productos/servicios siempre y cuando exista autorización del responsable del proceso.

Una vez que el Servicio no Conforme es gestionado, el mismo debe someterse a una verificación por parte del responsable, validando de esta manera su conformidad con los requisitos del SGC,

Para la detección de un No Conforme que ha sido entregado al cliente, el responsable del proceso conjuntamente con el Administrador del SGC analizan y establecen los Planes de Acción pertinentes, según Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas

El responsable de la Administración del SGC en conjunto con el responsable del proceso donde se levanta el hallazgo son responsable de verificar el cierre eficaz de la no conformidad.

4. ANEXOS