

2018



Servicio no conforme



1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la identificación análisis y tratamiento de los servicios no conformes que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades realizadas por la organización.

2. ALCANCE:

Aplica desde la detección del servicio no conforme, definición de controles, determinación de las acciones, definición de responsabilidades y verificación del cumplimiento de las acciones tomadas.

3. DEFINICIONES

- a. **Servicio No Conforme:** La empresa considera servicio no conforme el incumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio.
- b. **Concesión:** autorización para utilizar o aceptar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- c. **Desecho:** Acción tomada sobre un Servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- d. **Reproceso:** Acción tomada sobre un Servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- e. **Liberación:** Autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso.
- f. **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- g. **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente, especificados de un producto.
- h. **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- i. **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. RESPONSABILIDADES:

DIRECTOR EJECUTIVO: La dirección ejecutiva se encuentra autorizada para la determinación de las acciones, establecimiento de responsables y fechas de ejecución, resultantes de la identificación de servicios no conformes.

DIRECTOR DE CALIDAD: Realizar seguimiento a los datos e informar a la dirección ejecutiva la presentación de servicios no conformes **y realizar seguimiento a la realización de actividades establecidas en este procedimiento**

LIDERES DE PROCESO Y/O DIRECTORES DE ZONA: realizar las actividades establecidas en este procedimiento, incluyendo, seguimiento y verificación de las acciones que se decidieron ejecutar y les fueron asignadas.

5. DEFINICION DE PRODUCTO NO CONFORME

Para la OSA, y su tipo de actividad ha establecido dos tipos de eventos significativos definidos como servicios o productos no conformes:

- A. No cumplir con los presupuestos establecidos anualmente por nuestros mandantes, en las zonas incluidas en el alcance de la certificación emitida para el sistema de gestión de la calidad.
- B. Documentos y soportes entregados a los usuarios.

6. SERVICIO NO CONFORME INCUMPLIMIENTO PRESUPUESTOS

Como información de entrada para la detección servicio no conforme, se tomara el consolidado total de recaudo y de gastos, que se realiza a final de año en donde se informara a la dirección ejecutiva el monto recaudo anualmente. Como información de entrada también se tomara la medición del objetivo de calidad "recaudo".

En el momento de presentar e identificarse un Servicio no conforme el director de calidad debe informar a la Dirección ejecutiva, con el fin documentar y analizar la naturaleza de la misma y definir las acciones a tomar.

6.1 ACCIONES Y/O CONTROLES

La dirección ejecutiva es la única que tiene la autoridad para la determinación de las acciones, establecimiento de responsables y fechas de ejecución, resultantes de la identificación de servicios no conformes.

Las acciones a realizar serán registradas mediante acta en donde se establecerá la naturaleza de las no conformidades, las acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales y de cualquier acción tomada.

6.2 ANALISIS Y TRATAMIENTO

El servicio no conforme debe registrarse mediante acta, donde se realiza una descripción del origen, tipo de corrección seleccionada, responsable de la ejecución y verificación de la misma.

El análisis será realizado en conjunto entre la dirección ejecutiva, el director de calidad y los líderes de proceso cuando se considere necesario, quienes de forma adicional determinaran las actividades a desarrollar respecto al servicio no conforme identificado. El tratamiento al servicio no conforme puede consistir en la aplicación de una acción inmediata (corrección) o en la autorización para realizar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos (concesión).

6.3 SEGUIMIENTO

El Director de calidad junto a los cargos determinados por la dirección ejecutiva, realizará el seguimiento y verificación de las acciones que se decidieron ejecutar. Este seguimiento se realizara según lo registrado en las actas.

7. DOCUMENTOS EMITIDO Y ENTREGADOS A USUARIOS

Se realiza verificación entre la dirección ejecutiva, líderes de proceso y dirección de calidad y se terminan los procesos que generan productos y/o servicios no conformes son:

- ✓ Recaudo Zonal
- ✓ Recaudo Transportes
- ✓ Recaudo Usuarios especiales
- ✓ Central de llamadas

Otros criterios utilizados para esta identificación son:

- A. Impacto directo en el recaudo: Impacto directamente en el recaudo al influir en la gestión de pago de los usuarios y la interacción con los mismos.
- B. Impacto directo en el gasto: Aumenta directamente el gasto, generando gastos no considerados y/o no proyectados inicialmente y que afectan el cumplimiento de la meta establecida por nuestros mandantes.

A continuación se describe por procesos las salidas no conformes y sus tratamientos

RECAUDO ZONAL

S ó PN 1

- Generación de estados de cuenta con valores errados en cuanto a la tarifa informada. Es muy importante que antes entregar a los usuarios estados de cuenta, el asesor de recaudo verifique que lo reflejado en los documentos a entregar al usuario corresponda con el manual tarifario establecido por la OSA.

Tratamiento:

1. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
2. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Realizar los ajustes en sistema osanet según manual tarifario.
3. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Generar nuevo documento con los ajustes realizados y enviar al usuario.
4. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Identificar que funcionario que genere la liquidación y realizar retroalimentación sobre la falencia identificada.
5. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento del asesor de recaudo, informado al director de zona si es repetitivo la presentación de esta falencia, con el fin de tomar acciones.

S ó PN 2

- Generación de liquidaciones tarifas que no corresponden a la información registrada en el sistema osanet o en las auto declaraciones (categoría, base tarifaria, actividad económica, fechas de acuerdos de pago, capacidad locativa, medios, etc.).

Tratamiento:

1. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
2. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Realizar los ajustes en sistema osanet según manual tarifario.
3. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Generar nuevo documento con los ajustes realizados y enviar al usuario.
4. Aux administrativo / Coord de zona / Director de zona: Identificar que funcionario que genere la liquidación y realizar retroalimentación sobre la falencia identificada.
5. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento del asesor de recaudo, informado al director de zona si es repetitivo la presentación de esta falencia, con el fin de tomar acciones.

RECAUDO TRANSPORTES

S ó PN 1

- Generación de liquidaciones con fechas de pago ya vencidas o que incumplen las fechas de pago establecidas en los acuerdos de pago establecidas con los usuarios.

Tratamiento:

1. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Identificar que funcionario que genere la liquidación.
2. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
3. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Enviar comunicado al funcionario en donde se solicita que se realicen las correcciones necesarias, informando el plazo establecido para realizar los ajustes, este comunicado se enviara con copia al director de zona correspondiente.
4. Funcionario: Realizar los ajustes en sistema osanet.
5. Funcionario: Generar nueva liquidación corregida y enviar al usuario. se debe enviar vía correo electrónico con copia al proceso de transportes.
6. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades informado al director de transportes el resultado del seguimiento.

S ó PN 2

- Generación de liquidaciones tarifas que no corresponden a la información registrada en el sistema osanet (categoría, parque automotor, tipo de servicio y derecho a gestionar).

Tratamiento:

1. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Identificar que funcionario que genere la liquidación.
2. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
3. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Enviar comunicado al funcionario en donde se solicita que se realicen las correcciones necesarias informadas el plazo establecido para realizar los ajustes, este comunicado se enviara con copia al director de zona correspondiente.
4. Funcionario: Realizar los ajustes en sistema osanet.
5. Funcionario: Generar nueva liquidación corregida y enviar al usuario. se debe enviar vía correo electrónico con copia al proceso de transportes.
6. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades informado al director de transportes el resultado del seguimiento.

S ó PN 3

- Generación y envío de sticker en cantidades o información errada.

Tratamiento:

1. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias en los Stickers.
2. Auxiliar administrativo: Realizar los ajustes, cambio y/o generación de Stickers.
3. Auxiliar administrativo: Enviar al usuario los Stickers
4. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades informado al director de transportes el resultado del seguimiento.

RECAUDO USUARIOS ESPECIALES

- Generación de liquidaciones con fechas de pago ya vencidas o que incumplen las fechas de pago establecidas en los acuerdos de pago establecidas con los usuarios.

Tratamiento:

1. Coordinadora de usuarios especiales y/o auxiliar administrativo: Identificar que funcionario que genere la liquidación.
2. Coordinadora de usuarios especiales y/o auxiliar administrativo: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
3. Coordinadora de usuarios especiales y/o auxiliar administrativo: Enviar comunicado al funcionario en donde se solicita que se realicen las correcciones necesarias, informado el plazo establecido para realizar los ajustes, este comunicado se enviara con copia al director de zona correspondiente.
4. Funcionario: Realizar los ajustes en sistema osanet.
5. Funcionario: Generar nueva liquidación corregida y enviar al usuario. se debe enviar vía correo electrónico con copia a la coordinación de usuarios especiales.
6. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades informado a la Coordinadora de usuarios especiales el resultado del seguimiento.

S ó PN
1

- Generación de liquidaciones tarifas que no corresponden a la información registrada en el sistema osanet (categoría, base tarifaria, actividad económica, capacidad locativa, medios, etc.).

Tratamiento:

1. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Identificar que funcionario que genere la liquidación.
2. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
3. Director de transportes y/o auxiliar administrativo: Enviar comunicado al funcionario en donde se solicita que se realicen las correcciones necesarias informadas el plazo establecido para realizar los ajustes, este comunicado se enviara con copia al director de zona correspondiente.
4. Funcionario: Realizar los ajustes en sistema osanet.
5. Funcionario: Generar nueva liquidación corregida y enviar al usuario. se debe enviar vía correo electrónico con copia al proceso de transportes.
6. Auxiliar administrativo: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades informado al director de transportes el resultado del seguimiento.

S ó PN
2

RECAUDO CENTRAL DE LLAMADAS

S ó PN 1

- Generación de liquidaciones con fechas de pago que incumplen las fechas establecidas en los acuerdos de pago establecidas con los usuarios.

Tratamiento:

1. Coordinadora central de llamadas: Identificar que funcionario que género la liquidación.
2. Coordinadora central de llamadas: Realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
3. Coordinadora central de llamadas: Realizar los ajustes en sistema osanet, generando nueva liquidación corregida y enviar al usuario.
4. Coordinadora central de llamadas: Realizar seguimiento al desempeño del asesor del centro de llamadas que realizo la liquidación inconforme.

S ó PN 2

- Generación de liquidaciones tarifas que no corresponden a la información registrada en el sistema osanet o en las auto declaraciones (categoría, base tarifaria, actividad económica, capacidad locativa, medios, etc.).

Tratamiento:

1. Coordinadora central de llamadas: Una vez identificada la inconsistencia realizar verificación en sistema osanet con el fin de verificar la totalidad de la información e identificar otras posibles falencias.
2. Coordinadora central de llamadas: Realizar los ajustes en sistema osanet.
3. Coordinadora central de llamadas: Generar nueva liquidación corregida y enviar al usuario.
4. Coordinadora central de llamadas: Registra los casos identificados y realiza seguimiento al cumplimiento del asesor de la central de llamadas, con el fin de tomar acciones, si es repetitiva la presentación de esta falencia

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	01/05/2015
02	<ul style="list-style-type: none"> • Se adiciona el numeral 7 en donde se establecen las salidas no conformes de los procesos y sus tratamientos. • Se incluye autoridad del director de calidad para realizar seguimiento y verificación de las actividades establecidas para el tratamiento de los productos no conformes. • Se introduce en el numeral 5 nuevo tipo de producto no conforme, el cual conociste en Documentos y soportes entregados a los usuarios 	04/06/2018

Elaboró:

Julián Granados

Cargo: Director de Calidad

Fecha: 04/06/2018