

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES	Versión: 1
		Vigencia: 2019-11-23
		Código: P-GC-01
		Página: 1

1. OBJETIVO

Establecer una metodología sistemática para el control de servicios no conformes prestados por parte de la organización.

2. ALCANCE

Aplica para los procesos misionales que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Cada líder del proceso es el responsable de detectar y reportar los servicios que no cumplan con la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLE

Es responsable de garantizar que se cumpla este procedimiento el Asistente de Gestión de Calidad de la organización.

4. DEFINICIONES

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **No Conformidad:** El incumplimiento de un requisito.

5. GENERALIDADES

Una no conformidad hace referencia al incumplimiento de un requisito a nivel interno o externo. Los siguientes son los principales requisitos definidos por los clientes para la prestación del servicio:

- N° de muelles disponibles que se requieren para la operación.
- Características de la estantería
- Características de la etiqueta del producto y manejo del etiquetado del mismo (en caso de ser requerido este servicio).
- Tipo de embalaje (N° de cajas y de unidades del producto, nivel de apilamiento en los palets).
- Rotación de inventario
- Condiciones físicas del producto (no averías ni abolladuras)

Cuando se detecta una no conformidad, de ser posible se debe realizar la implementación de acciones inmediatas (corrección) y posteriormente diligenciar el formato F-G con una

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES	Versión: 1
		Vigencia: 2019-11-23
		Código: P-GC-01
		Página: 1

descripción detallada de la situación. El reporte inmediato permitirá realizar la investigación del caso y establecer los planes de acción para evitar su ocurrencia.

6. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Reporte de la no conformidad.	Se realiza la detección del servicio no conforme. Se realiza el reporte a gestión de calidad. En caso de que la no conformidad esté relacionada con averías del producto, este deberá ser ubicado en el área asignada para su almacenamiento y posterior entrega al cliente.	Líder del proceso misional	Formato F-GC-06
2	Investigación de la no conformidad	Se recibe el formato y se lleva a cabo la investigación de la causa-raíz	Asistente de gestión de calidad	N/A
3	Definir acciones correctivas	Realizar reunión con el personal involucrado y en conjunto definir las acciones correctivas a implementar.	Asistente de gestión de calidad Líder de proceso	Formato F-GC-06
4	Implementación de acciones	Se llevan a cabo los planes de acción definidos con la finalidad de corregir el error y evitar que se vuelva a presentar.	Líder de proceso	Formato F-GC-06

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES	Versión: 1
		Vigencia: 2019-11-23
		Código: P-GC-01
		Página: 1

5	Cierre de acciones	Realizar el seguimiento de la implementación de los planes de acción y la eficacia de los mismos para evitar que la no conformidad se vuelva a presentar. Una vez obtenida la evidencia de las actividades, dar cierre a la no conformidad.	Asistente de gestión de calidad	Formato F-GC-06
---	--------------------	---	---------------------------------	-----------------