



GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Código: CMC-FOR-04

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES

Versión: 01

Fecha: 01/02/2024

PROCESO	PRODUCTO	SALIDA	DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	COMO SE IDENTIFICA LA SALIDA NO CONFORME	CÓMO SE IDENTIFICA DEL PRODUCTO NO CONFORME	TRATAMIENTO		QUIEN AUTORIZA EL TRATAMIENTO
						CUANDO SE IDENTIFICA ANTES DE LA ENTREGA	CUANDO ES IDENTIFICADA POR EL CLIENTE	
G E S T I Ó N P O S V E N T A	SERVICIO TÉCNICO POSVENTA	Pre-alistamiento del servicio	No se realiza pre-alistamiento para determinar servicios adicionales que se requieran.	* Control de Calidad	** Seguimiento a servicio posventa (call center) *** PQRS (web, redes sociales, oficio, call center)	* Solicitar cotización de insumos adicionales según corresponda ** Bridar asesoría al cliente solicitándole aprobación de insumos y tiempo adicional.		Jefe de taller
		Asistencia técnica	Retorno por falla reincidente.			* Se realiza retorno interno para evaluar y corregir la falla		Jefe de taller
		Evidencias y trazabilidad reportada al cliente	No se reporta el proceso de asistencia técnica al cliente.			* Se establece comunicación con el cliente explicando paso a paso el proceso que se realizó a su vehículo y se le envían los documentos soporte.	* Se deja registro de PQRS y se realiza contacto con el cliente explicándole detalladamente el trabajo que se le realizó a su vehículo, anexando soportes al correo y whatsapp	Jefe de taller
		Lavado	Vehículo mal lavado			* Se realiza retorno interno para evaluar y corregir la falla	* Se deja registro para gestión de PQRS	Jefe de taller
		Control de Calidad	Alguno de los ítems del check list de control de calidad no cumple			* Se realiza retorno interno para evaluar y corregir la falla	* Se deja registro para gestión de PQRS	Jefe de taller