

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-PRO-07
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORMES</b>					
<b>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</b>  Identificar, controlar, prevenir y dar tratamiento a los productos no conformes que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios.	<b>ALCANCE:</b>  Aplica para los procesos misionales en los que surtan salidas que puedan afectar la satisfacción de los clientes.				
<b>RESPONSABLES:</b>  Gerentes Comerciales Directores Posventa	<b>PARTICIPANTES:</b>  Gerentes Comerciales, Directores Posventa, Call Center, Jefe de Administración y Bienestar Laboral, Jefe de Taller, Control de Calidad y demás trabajadores que intervienen dentro de los procesos misionales.				
<b>RIESGOS Y CONTROLES</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGO</th> <th style="text-align: center;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">No identificación y gestión de las PNC</td> <td style="padding: 5px;">Diligenciamiento matriz SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No identificación y gestión de las PNC	Diligenciamiento matriz SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24	<b>INDICADORES:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de PNC en el periodo</li> <li>% de Cumplimiento de las acciones correctivas asociadas a los PNC</li> </ul>
RIESGO	CONTROL				
No identificación y gestión de las PNC	Diligenciamiento matriz SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24				
<b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)  <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Calidad</li> <li>Matriz de requisitos clientes GE-FOR-09</li> <li>NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 8.7</li> </ul>	<b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico)  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Humano:</b> Personal capacitado</li> <li><b>Infraestructura:</b> Equipos de cómputo, paquete office, one drive, documentación.</li> <li><b>Económico:</b> Presupuesto General</li> </ul>				
<b>ANEXOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Identificación de Producto No Conforme CMC-FOR-24</li> <li>Procedimiento de No conformidad y Acción y Correctiva CMC-PRO-02</li> <li>Matriz de Estado de No Conformidades y Oportunidades de Mejora CMC-FOR-19</li> <li>Matriz de requisitos clientes GE-FOR-09</li> <li>Procedimiento Seguimiento nivel de satisfacción clientes GSC-PRO-03</li> <li>Procedimiento PQRS GSC-PRO-05</li> </ul>					

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-PRO-0
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 01/01/2027

## DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de producto no conforme	Los productos no conformes se encuentran definidas en la Matriz CMC-FOR-24, la cual es alimentada por las agentes Call-Center	Call center	Matriz de identificación de PNC  CMC-FOR-24
2	Reporte y registro de Salida no conforme	Se realiza reporte por medio del formulario <a href="#">24. SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24.xlsx</a>  En caso de identificar una salida no conforme que no se encuentre incluida dentro de la Matriz, se actualizará el documento en los campos requeridos.	Líder de proceso Asesores: Repuestos, servicio, Comerciales, Call center	Matriz de PNC CMC-FOR-24
3	Tratar el producto o servicio no conforme	Se debe dar tratamiento de los PNC mediante el establecimiento de acciones de mejora.	Líder de Procesos	Plan de acción Oportunidades de Mejora CMC-FOR-20
4	Verificar tratamiento	Se realiza seguimiento a la acción de mejora mediante el formato CMC-FOR-20  Las salidas no conformes llevan a correcciones (reproceso, separación, contención, concesión), pero cuando algo ya es reiterativo o afectó en gran proporción la satisfacción del cliente o alguna parte interesada, se debe aplicar el Formato de Solicitud De Acción Correctiva CMC-FOR-03 con análisis de causa raíz	Auditor Interno de Calidad	Plan de acción Oportunidades de Mejora CMC-FOR-20  Formato de Solicitud De Acción Correctiva CMC-FOR-03
6	Presentación de informe	Se realizará informe de reporte a la Jefe de Administración & Bienestar Laboral para su conocimiento y fines pertinentes.	Auditor Interno De Calidad	Informe de seguimiento

	<b>GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b>	Código: CMC-PRO-0
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 01/01/2027

**CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE CAMBIO</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO</b>
1	01/01/2025	Elaboración del procedimiento

<b>ELABORÓ:</b>	<b>AUDITOR INTERNO DE CALIDAD</b>
<b>REVISÓ:</b>	<b>ASESOR EXTERNO DE CALIDAD</b>
<b>APROBÓ:</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>