

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

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORMES					
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Identificar, controlar, prevenir y dar tratamiento a los productos no conformes que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios.	ALCANCE: Aplica para los procesos misionales en los que surtan salidas que puedan afectar la satisfacción de los clientes.				
RESPONSABLES: Gerentes Comerciales Directores Posventa	PARTICIPANTES: 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.				
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No identificación y gestión de las PNC</td><td>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	INDICADORES: - Reporte de PNC en el periodo % de Cumplimiento de las acciones correctivas asociadas a los PNC
RIESGO	CONTROL				
No identificación y gestión de las PNC	Diligenciamiento matriz SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24				
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) - Política de Calidad - Matriz de requisitos clientes GE-FOR-09 - NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 8.7	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: Personal capacitado Infraestructura: Equipos de cómputo, paquete office, one drive, documentación. Económico: Presupuesto General				
ANEXOS - Matriz de Identificación de Producto No Conforme CMC-FOR-24 - Procedimiento de No conformidad y Acción y Correctiva CMC-PRO-02 - Matriz de Estado de No Conformidades y Oportunidades de Mejora CMC-FOR-19 - Matriz de requisitos clientes GE-FOR-09 - Procedimiento Seguimiento nivel de satisfacción clientes GSC-PRO-03 - Procedimiento PQRS GSC-PRO-05					

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

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de producto o servicio no conforme	Los productos o servicios 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 producto o servicio no conforme	Se realiza reporte por medio del formulario 24. SEGUIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME CMC-FOR-24.xlsx 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

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

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

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

ELABORÓ:	AUDITOR INTERNO DE CALIDAD
REVISÓ:	ASESOR EXTERNO DE CALIDAD
APROBÓ:	GERENTE GENERAL