

	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 5/09/2027

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Identificar, controlar, prevenir y dar tratamiento a las salidas 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 de Marca Directores Posventa	PARTICIPANTES: Gerentes de Marca, Directores Posventa, Call Center, Gerente Administrativa y financiera, 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 SNC</td><td>Matriz de salidas no conformes, Inspecciones, formatos de control, análisis de indicadores, control de calidad, otros.</td></tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	No identificación y gestión de las SNC	Matriz de salidas no conformes, Inspecciones, formatos de control, análisis de indicadores, control de calidad, otros.	INDICADORES: - Reporte de SNC en el periodo % de Cumplimiento de las acciones correctivas asociadas a las SNC
RIESGO	CONTROL				
No identificación y gestión de las SNC	Matriz de salidas no conformes, Inspecciones, formatos de control, análisis de indicadores, control de calidad, otros.				
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 Salidas No Conformes CMC-FOR-04 - Solicitud de Acción Correctiva y de mejora CMC-FOR-03 - 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-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción de Corrección:** Solución inmediata de No conformidad
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, legales, generalmente implícita u obligatoria.
- **Salida:** Es el resultado de un proceso, que es entrada para otro proceso.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de salidas no conforme	Las salidas no conformes se encuentran definidas en la Matriz CMC-FOR-04, la cual es de conocimiento de todos los trabajadores y de su consulta por medio del mapa de procesos en el botón Gestión de Calidad y Mejora Continua/Formato CMC-FOR-04. Es responsabilidad de todos los colaboradores involucrados, conocerla y aplicarla.	Gerente de Marca Director Posventa Asesores: Repuestos, servicio, Comerciales, Call center	Matriz de identificación de Salidas No Conformes CMC-FOR-04
2	Reporte y registro de Salida 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 identificación de Salidas No Conformes CMC-FOR-04
3	Tratar el producto o servicio no conforme	Se debe dar tratamiento de las salidas no conformes, de acuerdo al tratamiento definido en la Matriz de identificación de Salidas No Conformes	Líder de Procesos	Matriz de identificación de Salidas No Conformes CMC-FOR-04
4	Verificar tratamiento	Si el tratamiento es efectivo, se da cierre a la salida no conforme.		Solicitud De Acción

	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		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.		Correctiva CMC-FOR-03
5	Realizar seguimiento y Cierre	Realizan seguimiento de acuerdo con el caso: - En la Matriz de Identificación Salidas No Conformes CMC-FOR-04 validando que se le hay dado el tratamiento según la salida no Conforme identificada. - En la Matriz de Estado de No Conformidades y Oportunidades de Mejora CMC-FOR-19, confirmando que estas hayan sido efectivas. La auditora sistemas de Gestión debe realizar trazabilidad a los productos no conformes en la Matriz de Estado de No Conformidades y Oportunidades de Mejora	Auditora Sistemas de gestión	Matriz de Estado de No Conformidades y Oportunidades de Mejora CMC-FOR-19
6	Presentación de informe	Se realizará informe de reporte de casos a la Gerente Administrativa y Financiera y Subgerencia cada semestre o según se requiera para su conocimiento y fines pertinentes.	Auditora Sistemas de gestión	Informe de seguimiento

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	07/04/2022	Elaboración del procedimiento
2	30/09/2022	Ajuste en el tratamiento de productos y servicios no conformes
3	01/12/2022	Se modificó el reporte por correo a líder de calidad, se incluyó el formato Matriz de estado de acciones correctivas CMC-FOR-19 , se eliminó del procedimientos, indicadores de gestión y auditorías
4	1/02/2024	Se ajusta el documento: Título del procedimiento a Matriz de identificación de Salidas No Conformes, Se agrega anexo de matriz CMC-FOR-04. Se incluye descripción de las actividades referentes a salidas no conformes. Se incluye herramienta online para reporte de SNC

	GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 05/09/2027

5	05/09/2025	Revisión por actualización de la información documentada, según termino de vigencia. Se cambia la denominación de Coordinador de Sistemas de Gestión por Auditora sistemas de Gestión , Gerente general por Director General , se cambia el logo de la Organización
---	------------	---

ELABORÓ:	Auditora sistemas de Gestión
REVISÓ:	Gerente Administrativa y Financiera
APROBÓ:	Director General