

OBJETIVO.

Describir el paso a paso para el registro de **Productos No Conformes (PNC)** en la herramienta Aranda.

ALCANCE.

Este instructivo aplica para el proceso de Aprovisionamiento, Directores de Área, Gerentes de Proyecto, Coordinadores, y/o personal responsable de la recepción, revisión y/o instalación de los elementos.

DEFINICIONES

Aranda: Herramienta de gestión de Mesa de Servicio.

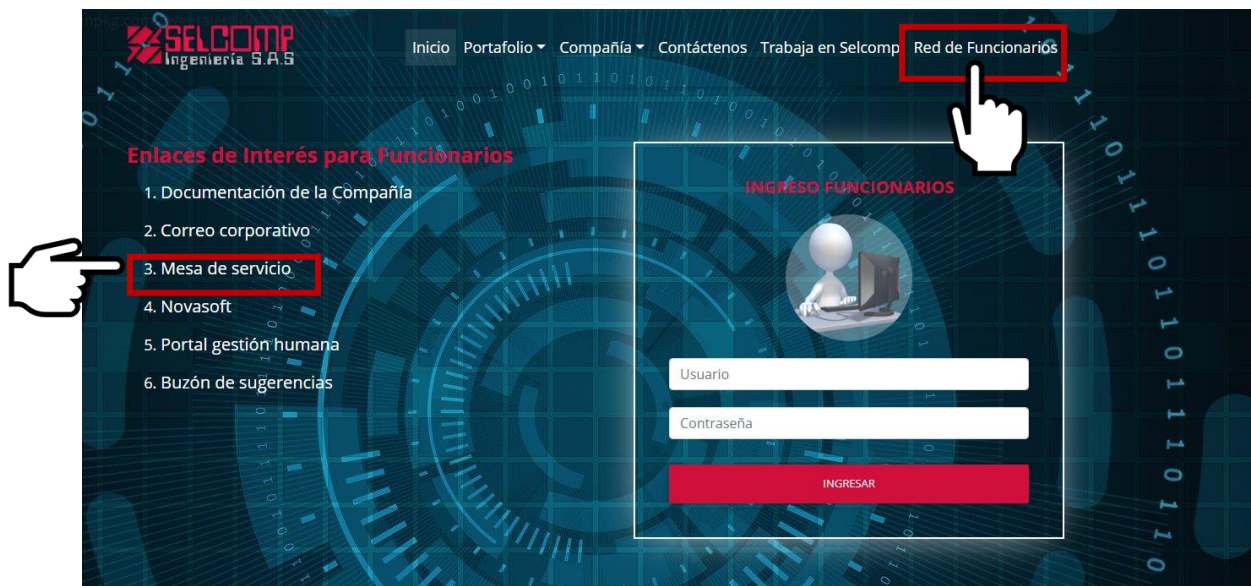
Mesa de Servicio: Punto único de contacto para recepción de solicitudes.

Caso: Registro de producto no conforme creado en Aranda.

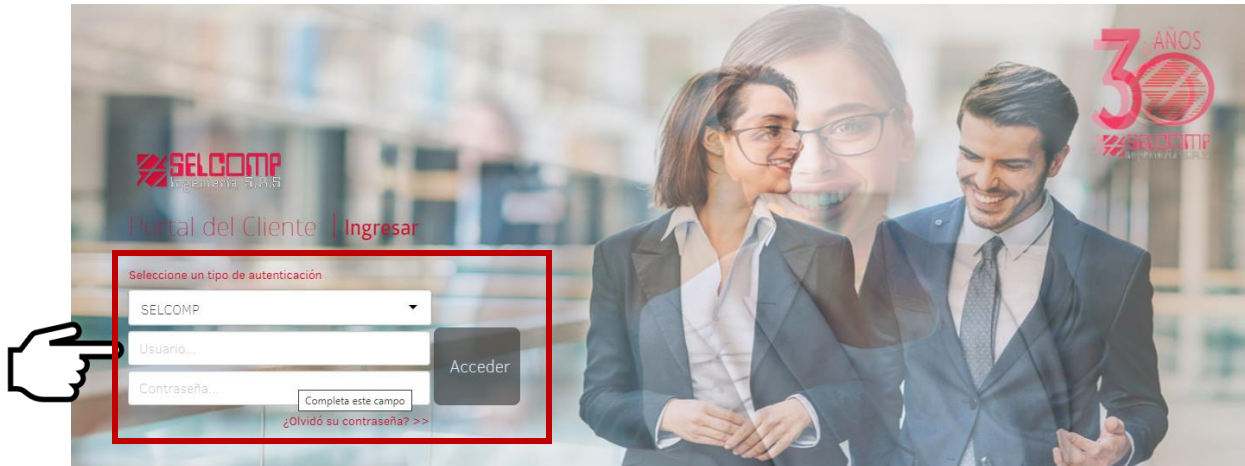
Producto No Conforme (PNC): son aquellos elementos que no cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente, ya sea a nivel de funcionalidad o características.

DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO.

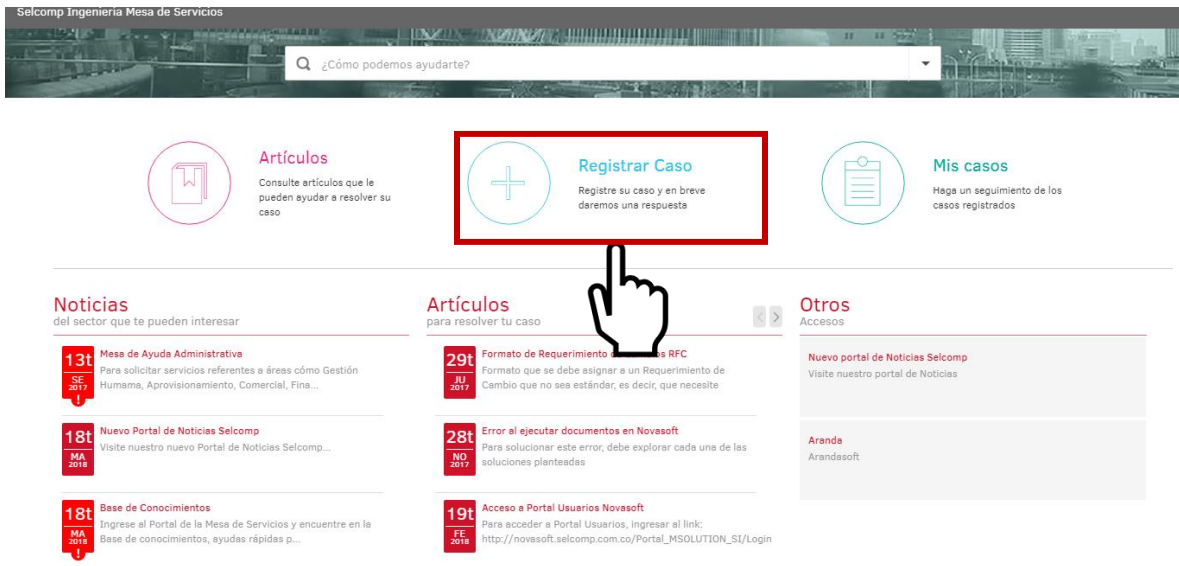
1. Ingresar a la página de Selcomp: www.selcomp.com.co, ir a la red de funcionarios e ingresar a la opción “**3. Mesa de Servicio**”.



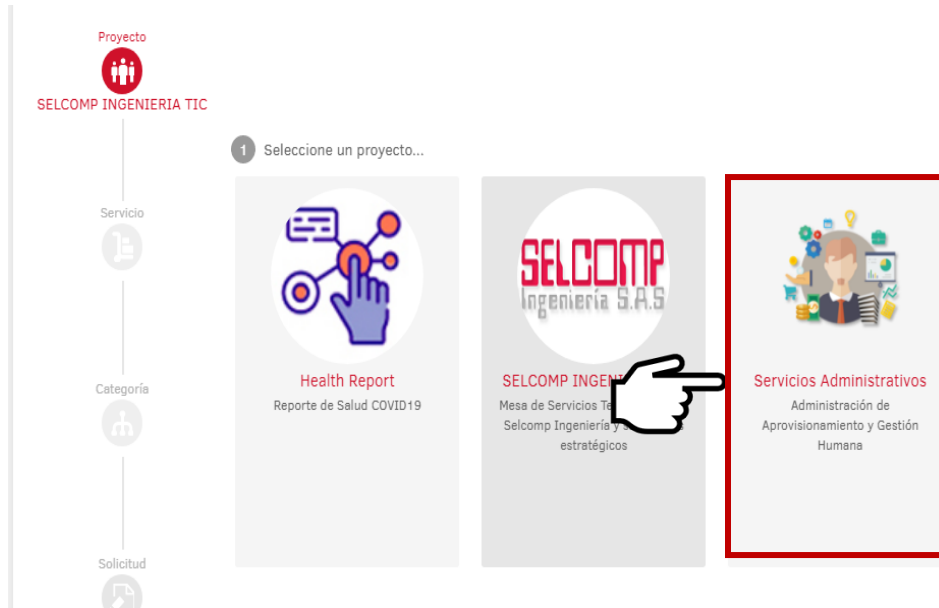
2. Ingresar a la Herramienta Aranda, registrar usuario y contraseña. Si no cuenta con usuario de red de Selcomp, en el primer campo de logueo se debe seleccionar Aranda.



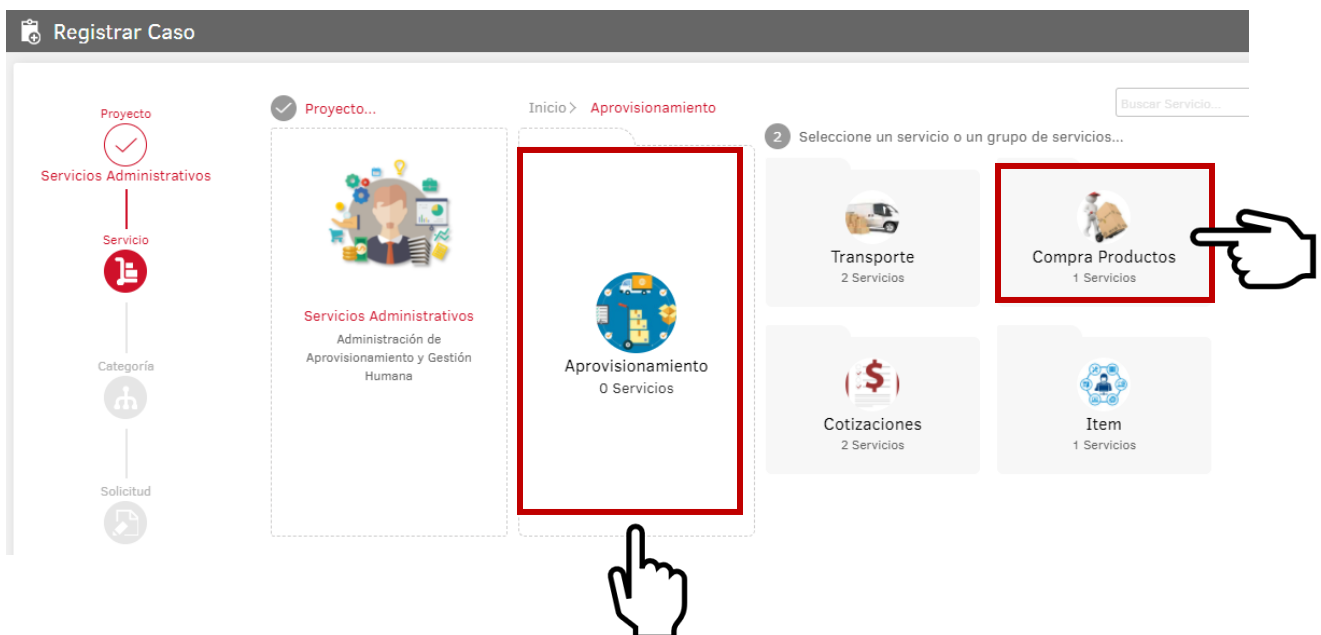
3. Registrar el caso seleccionando la opción señalada en la siguiente imagen:



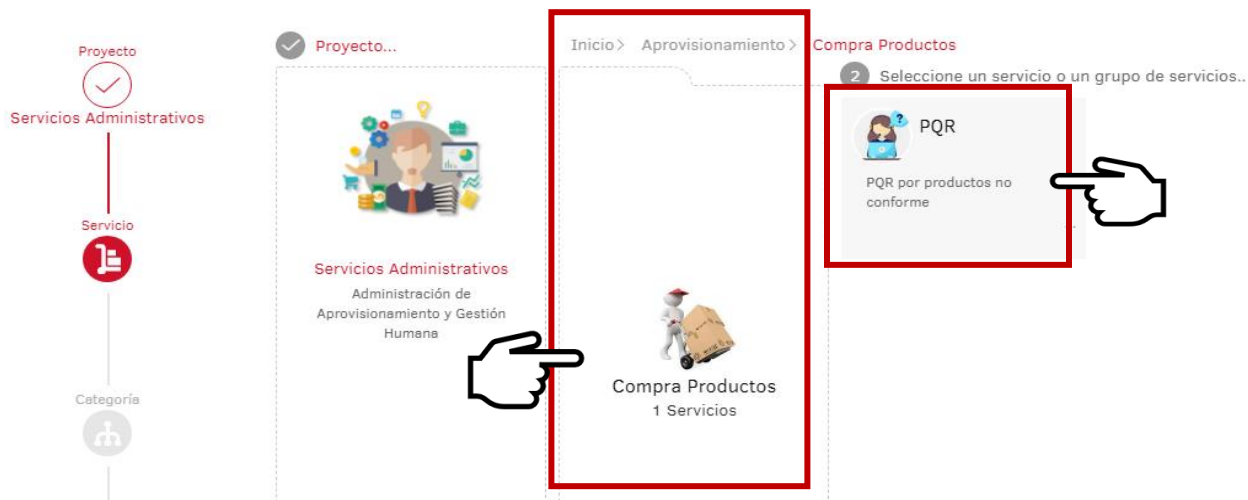
4. Seleccionar el proyecto “**Servicios Administrativos**” como se muestra a continuación.



5. Ingresar al servicio “**Aprovisionamiento**” y seleccionar la opción “**Compra de Productos**”



6. Registrar el caso en la opción “**Compra de Productos**” y servicio “**PQR**”.



7. Registrar el **Producto no Conforme** seleccionando la categoría señalada a continuación:

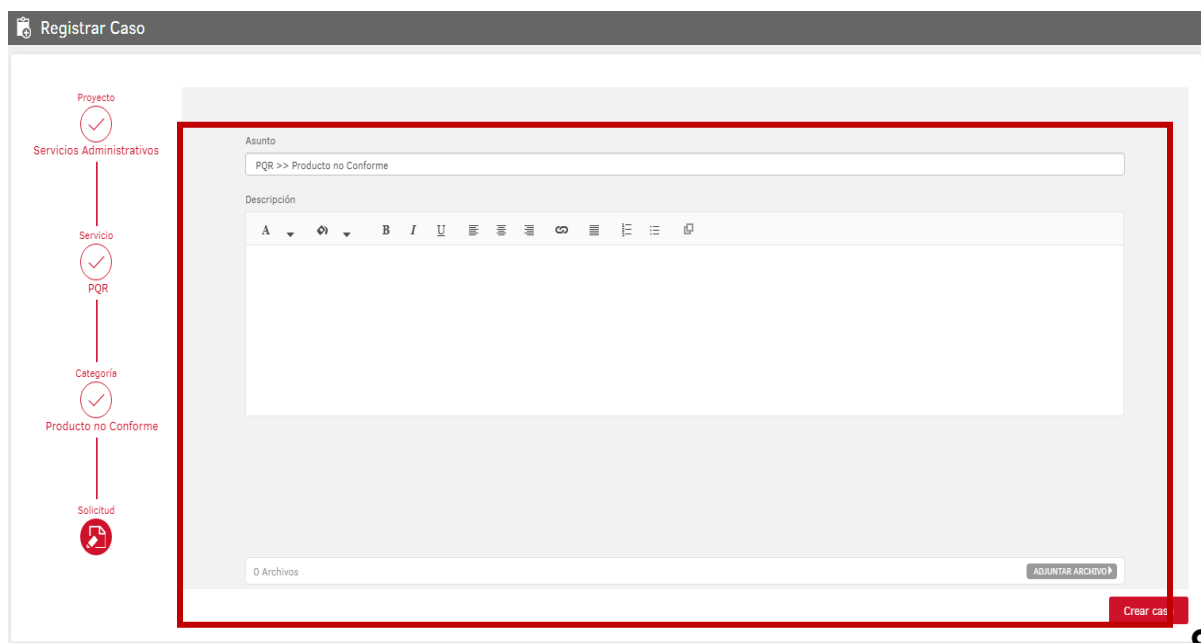


Esta opción desplegará una siguiente ventana donde se deberá registrar el detalle del caso, especificando lo siguiente en el campo “**descripción**”:

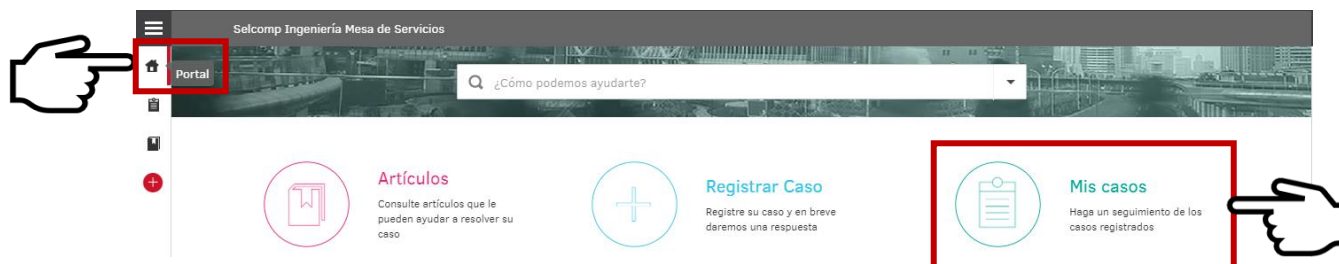
- a) No. de solicitud (SP o SR).
- b) No. Serial del elemento (cuando aplique).
- c) Novedad reportada o diagnóstico generado en sitio.

También podrá adjuntar archivos, en caso de requerir ampliar la descripción con imágenes u otro tipo de documentos que permitan un mayor entendimiento de la causa que originó el producto no conforme.

Por último, para que el caso quede registrado se debe dar click en el botón “Crear Caso”.



8. Consultar el avance del caso. El área de Aprovisionamiento registrará los avances del caso, los cuales podrán ser consultados a través de “Mis Casos” sección a la cual se llegará mediante el icono de portal, visible en la siguiente imagen:



Con esta acción y luego de seleccionar el caso a consultar, se visualizarán los avances y notas registradas por el área de aprovisionamiento, para lo cual bastará con dar clic sobre la opción “**Notas**”.

En ese módulo el solicitante podrá adicionar comentarios al caso si fuera necesario, a través de la opción “**Añadir nota**”.



NOTA: Recuerde que cuenta con máximo 2 días hábiles para reportar el producto no conforme luego de la entrega por parte de Almacén.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	José Martínez	28/05/2021	Yined Ariza Marín	22-06-2021	Jennifer Parra Hernández	29/06/2021	Elaboración inicial

