

Objetivo.

Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación, tratamiento y solución de los Productos No Conformes (PNC), con el fin de propender por el control y la calidad de los productos suministrados desde Aprovisionamiento.

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.

Se inicia con la identificación de un producto no conforme y culmina con la realización de acciones que permitan brindar una solución al solicitante.

Definiciones:

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

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.

Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Inicio		
1. Identificación del PNC	<p>El Producto No Conforme - PNC- se identifica en cada uno de los proyectos o áreas de la Empresa, al determinar la no conformidad de los requisitos.</p> <p>Este debe ser notificado en un plazo no mayor a 2 días hábiles luego de ser retirado del almacén.</p>	Proyecto o área solicitante
2. Reporte del PNC detectado	<p>Se registra el PNC a través de un caso Aranda (ver <u>GA-P03-IN01 Instructivo solicitud caso PNC en Aranda</u>) por parte de los Directores de Área, Gerentes de Proyecto, Coordinadores y /o personal responsable de la recepción, revisión y/o instalación de los elementos, registrando los siguientes datos:</p> <p>a) No. de solicitud (SP o SR).</p> <p>b) No. Serial del elemento (cuando aplique).</p> <p>c) Novedad reportada o diagnóstico generado en sitio.</p>	Gerentes de Proyecto, Coordinadores y /o personal responsable de la recepción, revisión y/o instalación de los elementos.

Actividad	Descripción	Responsable
3. Entrega del PNC a aprovisionamiento	<p>El proyecto o área afectada por el PNC debe retornar el(los) elemento(s) en las mismas condiciones físicas como fue entregado (empaquete original).</p> <p>El PNC debe ser entregado a Aprovisionamiento, adicionando en Aranda las notas que den cuenta de la devolución a satisfacción por parte del área o proyecto.</p> <p>NOTA: En caso de requerir el servicio de transporte para su devolución, se deberá registrar la solicitud de transporte en Aranda - Servicios Administrativos.</p>	Directores de Área, Gerentes de Proyecto, Coordinadores y /o personal responsable de la recepción, revisión y/o instalación de los elementos
4. Rotulado y disposición del PNC	<p>Una vez es recibido el elemento, el Almacén registrará en el caso de Aranda esta acción, con nota pública para que la misma pueda ser vista por el usuario que reportó el PNC. Luego procederá a identificar el elemento con un rótulo y lo almacenará en el área correspondiente.</p> <p>Si el PNC pertenece a un proveedor se hace devolución de acuerdo con los procedimientos definidos por el mismo.</p> <p>En caso de ser un producto del stock de almacén y la causa del PNC corresponda a una falla de funcionamiento, el elemento será catalogado como desecho tecnológico, y se realizará el reintegro al sistema para su proceso de baja.</p>	Asistente de Aprovisionamiento
5. Verificación en Laboratorio	En caso de ser necesario, el elemento PNC puede ser remitido para revisión al laboratorio quienes emiten un concepto técnico verbal y/o escrito sobre el estado del elemento.	Asistente de Aprovisionamiento/Técnico de Laboratorio
6. Notificación al proveedor	<p>Una vez identificado el origen del producto el área de Aprovisionamiento notificará al proveedor sobre la no conformidad presentada, para ello acudirá al conducto establecido por cada aliado, o en su defecto, remitirá un correo electrónico. Esta acción será registrada en el caso de Aranda.</p> <p>Si el PNC obedece a un error de registro en el pedido o requisición, se intentará un cambio por parte del proveedor, en caso de no ser posible, se aplicarán las penalizaciones definidas en la "GA-PT01 Política de Gestión de Solicitudes" y se deberá generar una nueva solicitud.</p>	Asistente de Aprovisionamiento

Actividad	Descripción	Responsable
7. Ejecución del cambio del PNC	<p>Las acciones de respuesta del proveedor pueden ser:</p> <p>El cambio de la parte, retorno del mismo elemento con la novedad resuelta o nota crédito si no logra resolver la situación de manera favorable. Los productos que sean entregados por el proveedor y no cumplan las especificaciones requeridas, serán de cambio inmediato por el mismo. Para aquellos que presenten fallas se pactará el cambio en un tiempo de común acuerdo.</p> <p>NOTA: Si el PNC corresponde a un elemento del stock del almacén, se hará reintegro de este y se procederá con la adquisición del elemento para la reposición correspondiente, quedando cargado al Centro de Costo de Selcomp – Área Aprovisionamiento. En caso de aplicar nota crédito al proveedor, Aprovisionamiento generará la compra de la parte creando un registro de requisición con cargo a esta área.</p> <p>Todas las acciones ejecutadas deberán ser registradas en el caso de Aranda, el cual deberá ser gestionado de acuerdo con los lineamientos para tal fin.</p> <p>NOTA: Si el tratamiento del PNC no ocasionó el registro de una nueva solicitud en Novasoft, la devolución (reposición o elemento reparado) al solicitante se realiza con un acta, en caso contrario, se generará una salida o despacho asociada a la nueva solicitud registrada en Novasoft.</p>	Asistente de Aprovisionamiento
8. Solución del PNC	Aprovisionamiento coordina la entrega del elemento y una vez es recibido en el proyecto o área solicitante, se da por resuelto el caso.	Asistente de Aprovisionamiento
Fin		

Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Producto No Conforme detectado	Cliente interno o externo	Gestión de Aprovisionamiento	Electrónico y Físico	Cada vez que se presente	Elemento físico.
Producto No Conforme detectado	Asistente de Aprovisionamiento	Proveedor	Electrónico y Físico	Cada vez que se presente	Elemento físico.
Producto Conforme	Proveedor	Asistente de Aprovisionamiento	Físico	Cada vez que se presente	Elemento físico.
Producto Conforme	Asistente de Aprovisionamiento	Cliente interno o externo	Físico	Cada vez que se presente	Elemento físico.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	E.E.E.	2005-09-26	E.M.C	2005-09-28	J.U.N	2005-10-01	Elaboración inicial.
1	E.E.E.	2006-06-02	E.M.C	2006-06-06	J.U.N	2006-06-09	Corrección del instructivo.

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME (PNC)

GA-P03-R10 – Página 4 de 4

2	D.C	2009-01-19	P.B	2009-01-20	J.U.N	2009-01-22	Inclusión de carta para la entrega al proveedor cuando ocurra un PNC dejando copia en la carpeta lista de proveedores aceptados.
3	Andrés Simbaqueba	2010-04-30	Paola Blanco	2010-05-03	Jorge Nova	2010-05-04	Codificación con las siglas del departamento y ajustes del mismo.
4	Andrea Melo	2012-07-18	Omar Rojas	2012-07-25	Jorge Nova	2012-08-01	Actualización del logo de la empresa, modificación del código.
5	Andrea Melo	2013-02-12	Jacqueline Ordoñez	2013-02-15	Jorge Nova	2013-02-18	Modificación a procedimiento y actualización de actividades, modificación del logo y código.
6	Andrea Melo	2014-03-04	Jackeline Ordoñez	2014-03-07	Salvador Angulo	2014-04-01	Ajuste del proceso y modificación del código.
7	Andrea Melo	2016-10-07	Angie Pacanchique	2016-10-10	Angie Pacanchique	2016-10-12	Modificación del proceso por cambio del sistema contable Novasoft y herramienta Aranda.
8	Martha Medina	2019-03-01	Andrea Melo	2019-03-04	Leidy Mondragón	2019-03-05	Modificación de la descripción del procedimiento.
9	Yined Ariza Marín	2021-03-08	Jennifer Parra Hernández	2021-03-10	Jennifer Parra Hernández	2021-03-10	Actualización del procedimiento
10	José Martínez	2021-05-28	Yined Ariza Marín	2021-06-22	Jennifer Parra Hernández	2021-06-29	Modificación del objetivo, se agregaron definiciones y se actualizo la descripción del procedimiento.