




**GESTIÓN LOGÍSTICA
MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME**

PD-GL-003

ELABORA:				REVISAR:				APRUEBA:			
Jader Durango	2013	07	10	Maria Ramirez	2013	07	10	Olga Castillo	2011	08	07
	A	M	D		A	M	D		A	M	D
VERSIÓN No. 3				ANULA VERSIÓN No. 2 DE FECHA			No DE COPIA USUARIO		TOTAL PAGINAS		
2013	07	10		2011	08	07	1		3		

	TITULO MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA EL ÁREA LOGÍSTICA Y COMERCIAL	CODIGO DOCUMENTO PD-GL-003 Página 1 de 3
--	--	---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos necesarios para identificar y controlar el servicio que no cumple con las especificaciones dadas por el cliente, para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos logísticos.

3. DEFINICIONES

3.1 Servicio no conforme

Corresponde a un servicio que no cumple con las especificaciones de calidad del cliente y permite dar un tratamiento inmediato que puede ser: reproceso o rechazo.

3.2 Producto averiado

Es todo aquel producto que en su aspecto visual no corresponda a una perfecta presentación, o embalaje del mismo.

3.3 BPM

Buenas Prácticas de manufactura, principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, y distribución de alimentos para consumo humano.

3.4 Fecha de vencimiento


Fecha en la cual el alimento pierde sus características físico – químicas y biológicas adecuadas para el consumo humano.

4. CONDICIONES GENERALES

Toda la mercancía despachada en las instalaciones de RefriLogística S.A.S, debe cumplir con las especificaciones del cliente en cuanto a calidad se refiere, haciendo énfasis en la presentación del producto y su correcto embalaje.

Adicionalmente se mencionan las siguientes condiciones que se entiende como novedades conforme:

- ✓ Producto con fecha de vencimiento próxima según los parámetros del cliente.
- ✓ Producto con número de lote errado, respecto a la información inicialmente enviada al cliente.

	TITULO MANEJO DE SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO	AREAS DE APLICACIÓN: APLICA PARA EL ÁREA LOGÍSTICA Y COMERCIAL	CODIGO DOCUMENTO PD-GL-003 Página 2 de 3
--	--	---	---	--

- ✓ Merma o faltantes de producto.
- ✓ Mala presentación, daños en le empaque, suciedad entre otros.
- ✓ Diferencia en cantidad del producto con respecto al estándar.

5. CONTENIDO

4.1 DETECCION DE PRODUCTO NO CONFORME

Ya sea en el proceso de descargue, almacenamiento o despacho donde se detecte producto averiado; este deber retirado de la zona de trabajo y posteriormente trasladado a la bodega de producto no conforme. Diligenciando el formato **FO-GL-003**.

4.2 DILIGENCIAMIENTO DE NOVEDADES

Una vez el producto halla sido identificado, apartado y relacionado en el formato para tal fin, estipulando referencia, cantidad, lote, con sus respectivas causales de la no conformidad.

Paso seguido y con la información ya recolectada se procede a realizar el traslado virtual por el sistema.

Teniendo el producto actualizado por el sistema, se procede a almacenar físicamente a la bodega de producto no conforme.

4.3 DEVOLUCION DE PRODUCTO.

El producto no conforme almacenado se devolverá al cliente únicamente con la autorización del mismo, donde se relacionaran las cantidades y los defectos del porque están allí.

Se debe clarificar en la devolución, el producto averiado que es responsabilidad del operador logístico, y este será facturado a Refrilogística, el restante es responsabilidad del cliente.