	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 1 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades para la elaboración, implementación, seguimiento y cierre de las acciones preventivas, correctivas y de mejora que conlleven a eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales o a la mejora continua de la eficiencia, eficacia y efectividad de los Sistemas de Gestión (ISO 9001:2008, ISO 14001 y OHSAS 18001) y demás partes interesadas, con las cuales la compañía suscriba acuerdos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD


3.1. Fuentes de Información para Detectar No Conformidades

TRIAL, define como fuentes de información para identificar no conformidades reales o potenciales, las siguientes:

- El análisis de mercados.
- El análisis de peligros.
- Las situaciones que puedan generar no conformidades.
- Los resultados del análisis de datos.
- Los resultados de la revisión por la gerencia.
- Los informes de auditoría interna y externa.
- Las quejas o reclamos de los clientes.
- Los resultados de las mediciones de satisfacción de clientes y contratistas.
- Los registros de los sistemas de gestión.
- Información de servicios críticos del SIAT.
- Los resultados de inspecciones gerenciales.
- Los resultados de los controles y programas de gestión establecidos por la compañía.

La compañía ha dispuesto el Área de Servicio al Cliente para la recepción de preguntas, quejas y reclamos (PQR), Calidad será quien determina si se trata de una No Conformidad real o potencial. Sin embargo, los procesos de realización y en general todas las personas de la organización están en la capacidad de recepcionar y reportar

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 2 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		

PQR a Calidad en aras de enriquecer la información para el análisis y toma de acciones que conduzcan a la mejora continua.

3.2. Categorías

Rangos en los que se establece el impacto de una No Conformidad que pueden ser:

- **Por Servicio:** Cuando se presenta una No Conformidad debido al incumplimiento en los compromisos pactados. Estas pueden ser por:


Clientes:

- ✓ **Calidad del Producto:** Cuando el producto llega fuera de especificaciones al cliente. Para la investigación y cierre de este tipo de No Conformidad, será necesario diligenciar el Formato de Investigación No Conformidades, Incidentes y Casi-Incidentes (SIAF-17).
- ✓ **Fallas en la Comunicación:** Cuando no se cumplen los compromisos pactados inicialmente con el cliente, o los canales de comunicación son deficientes.
- ✓ **Fallas en la Selección de Proveedores Contratistas:** Incumplimiento en los procedimientos de selección y evaluación de proveedores de transporte.
- ✓ **Faltante de Producto:** Cuando se reportan diferencias entre la cantidad cargada y la cantidad descargada del producto transportado.
- ✓ **Incumplimiento en el Cargue:** No acatamiento o falta de cumplimiento de los horarios establecidos para el ingreso a las Plantas de Cargue o para el inicio del proceso de cargue del producto.
- ✓ **Incumplimiento en el Descargue:** No acatamiento o falta de cumplimiento de los horarios establecidos para el ingreso a las Plantas de Descargue o para el inicio del proceso de descargue del producto.
- ✓ **Sustracción de Producto:** Se refiere a la posible toma del producto transportado por parte del conductor del vehículo.

Transportadores:

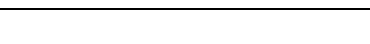
- ✓ **Demora en el Pago:** Cuando no se cancelan en las fechas establecidas los fletes de los servicios de transporte ejecutados.
- ✓ **Fallas en la Comunicación:** Cuando no se cumplen los compromisos pactados inicialmente con el transportador, o los canales de comunicación son deficientes.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 3 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		

- ✓ Inconformidades en la Liquidación: Se refiere al reporte de diferencias de dinero existentes en la Liquidación del Viaje ejecutado y las consideraciones que tenga el transportador (Ej. Reintegro de faltantes, pago Stan By, etc.)
 - ✓ Omisión Documental: Cuando se presenta por parte del Coordinador Logístico, una omisión en el envío de los documentos a los transportadores.
- **Por Equipo:** Cuando el vehiculo presenta algún daño, causando deficiencias en el servicio; Para la investigación y cierre de este tipo de No Conformidad, será necesario diligenciar el Formato de Investigación No Conformidades, Incidentes y Casi-Incidentes (SIAF-17).
 - **Por Seguridad, Salud Ocupacional o Ambiente:** Cuando el personal encargado de TRIAL no cumple con las Normas o procedimientos establecidos de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, especialmente por no portar o dar buen uso a los elementos de seguridad suministrados por la compañía; Para la investigación y cierre de este tipo de No Conformidad, será necesario diligenciar el Formato de Investigación No Conformidades, Incidentes y Casi-Incidentes (SIAF-17).
 - **Por Auditoria:** Cuando dentro de las revisiones periódicas internas o externas de los Sistemas de Gestión, se generan Recomendaciones o No Conformidades a los procesos. Esta se divide en cinco (5) subcategorías que son:
 - ✓ Desconocimiento del Sistema: Cuando un colaborador se le informa acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión, pero aun así lo desconoce.
 - ✓ Falta de Documentación: Cuando no se tiene incluido dentro del Sistema de Gestión la documentación respectiva, aclarando la realización de las actividades.
 - ✓ Incumplimiento Registros: Cuando los procesos no aplican adecuadamente el Control de Registros establecido por la compañía, en términos de organización, recuperación, protección, etc.
 - ✓ Omisión Procedimientos: Cuando un colaborador conoce los procedimientos establecidos en los Sistemas de Gestión, pero no les da el cumplimiento requerido.
 - ✓ Revisión Indicadores de Gestión: Cuando no se cuenta con una herramienta de medición para algún proceso, o el Indicador de Gestión correspondiente no da cumplimiento a la meta establecida.


Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	<p align="center">NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 4 de 7
<p align="center">SISTEMA DE CALIDAD</p>		

3.3. Análisis de las Causas


Actividad	Responsable	Documento Anexo
<p>1. Identificación de no conformidades reales, potenciales u oportunidad de mejora:</p> <p>No Conformidad Externa: Recibir la No Conformidad del cliente, proveedor o transportador y digitarla en la Planilla de Información, Reclamos y No Conformidades, ubicada en la Compartida en Servidor. Calidad revisa semanalmente las no conformidades registradas en dicha planilla y registra la información en la matriz de no conformidades.</p> <p>No Conformidad Interna: Recibir la No Conformidad del cliente interno vía correo electrónico a calidad y digitarla en la matriz de no conformidades.</p> <p>Oportunidad de Mejora: Recibir la oportunidad de mejora vía correo electrónico a calidad y digitarla directamente en la matriz de acciones preventivas y de mejora.</p>	<p>Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente</p> <p>Coordinación de Calidad</p> <p>Coordinación de Calidad</p>	<p>Planilla de Información, Reclamos y No Conformidades (CIRSCF-1)</p> <p>Plan de Acción No Conformidades (CIRSCF-2)</p> <p>Plan de Acción No Conformidades (CIRSCF-2)</p>
<p>2. Para las No Conformidad Internas, se debe remitir el formato de Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora al directamente implicado en la No Conformidad u Oportunidad de Mejora para que este ejecute el análisis de las causas, junto con las personas de los procesos involucrados. Se tendrá 2 días hábiles para diligenciar el formato de solicitud y enviarlo a Calidad.</p>	<p>Coordinación de Calidad</p>	<p>Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CIDCF-9)</p>
<p>3. Para el caso de las No Conformidades de los clientes, la Coordinación de Calidad deberá reunirse con el Coordinador Logístico</p>	<p>Coordinación de Calidad</p>	<p>Respuesta No Conformidades al Cliente (CIRSCF-3)</p>

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 5 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		


implicado en la misma máximo dos (2) días hábiles después de la ocurrencia, para realizar el análisis de causa raíz y plantear los planes de acción a tomar.		
4. Identificar y analizar las causas de las No Conformidades reales, potenciales u oportunidad de mejora a través de la aplicación de la herramienta estadística de los 5 porque o la espina de pescado (Si Aplica)	Coordinación de Calidad Coordinación Logística	
5. Plantear las acciones a implementar para eliminar las causas de la no conformidad real o potencial o desarrollar una mejora, identificando los responsables y las fechas de ejecución.	Coordinación de Calidad Coordinación Logística	
5. Verificar el diligenciamiento del registro en términos de: <ul style="list-style-type: none"> Diligenciamiento total del formato. Claridad en la descripción de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora. Correcta aplicación de las herramientas de análisis de causas. Planteamiento claro de las acciones, responsables y fechas. 	Coordinación de Calidad	
6. Enviar a la Gerencia Ejecutiva el registro de Respuesta No Conformidades al Cliente debidamente diligenciado máximo dos (2) días después de la ocurrencia de la misma para la revisión y aprobación respectiva. La Gerencia Ejecutiva deberá verificar dicho registro en máximo tres (3) días hábiles, indicando si aplica a la Coordinación de Calidad las correcciones que se deban realizar.	Coordinación de Calidad Gerente Ejecutiva	
7. Una vez aprobada la respuesta a la No Conformidad por parte de la Gerencia, se procede a realizar el envío de la misma al cliente dando respuesta sobre el correo en que fue notificada, con copia a los directos implicados de Trial y a las Gerencias.	Coordinación de Calidad	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 6 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		

8. Si la No Conformidad es por Servicio - Cliente, se tendrán cinco (5) días hábiles máximo para dar respuesta al cliente. Si la No Conformidad es por otra categoría, se tendrán máximo diez (10) días hábiles para dar cierre a la No Conformidad correspondiente.	Coordinación de Calidad	
9. Actualizar con esta información la Matriz de No Conformidades, en el campo de Causa Raíz y Plan de Acción para realizar el seguimiento correspondiente, indicando en la misma la fecha de envío de la información al cliente.	Coordinación de Calidad	
10. En las reuniones gerenciales mensuales, se debe verificar y analizar la conveniencia, adecuación y recursos necesarios para llevar a cabo las acciones propuestas y determinar la viabilidad de la ejecución de las mismas. Si el resultado del análisis de viabilidad es favorable se procede a la implementación de las acciones, de lo contrario se plantean y evalúan nuevas.	Gerencias Coordinación de Calidad	
11. Establecer de acuerdo a lo propuesto por el responsable de las acciones, las que se llevaran a cabo con base en el análisis de causas y los resultados esperados.	Gerencias Coordinación de Calidad	
12. Una vez aprobadas las acciones a seguir por la Gerencia, se debe dar inicio a la ejecución de las mismas.	Responsables de las acciones	
13. Hacer seguimiento periódico a las acciones implementadas, para identificar los avances y el nivel de cumplimiento.	Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad	
14. Previo al cierre de la No Conformidad real o potencial, se debe realizar una verificación de las acciones correctivas tomadas, con el fin de evaluar la eficacia de la misma; Si el Plan de Acción aún no ha sido ejecutado por el responsable o este no fue eficaz la No Conformidad real o potencial continua abierta hasta que se dé el respectivo cumplimiento.	Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: CIRSCP-1
		Versión: 7
		Fecha Ult. Mod. Noviembre de 2012
		Página 7 de 7
SISTEMA DE CALIDAD		

15. Evaluar la eficacia, conveniencia y adecuación de las acciones tomadas, registrando los Planes de Acción en la Matriz de No Conformidades. Se medirá la eficacia del cierre de las mismas, a través de las estadísticas obtenidas mensualmente, donde se evidencia la ocurrencia de las situaciones en el tiempo. Si la No Conformidad real o potencial no se vuelve a presentar se puede evidenciar la eficacia del cierre de la misma, si se presenta nuevamente la No Conformidad, se deberán retomar los planes de acción para dar el cierre eficaz a la situación.	Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad	
16. Realizar retroalimentación de los resultados de las acciones implementadas a los procesos involucrados.	Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad	
17. Archivar los registros generados durante la investigación, el análisis y la toma de acciones de las no conformidades reales o potenciales, o acciones de mejora: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. • Investigación No Conformidades, Incidentes y Casi-Incidentes (Si Aplica). • Respuesta No Conformidades al Cliente (Si Aplica). • Soportes que se den a lugar (Correos electrónicos, análisis de producto, fotografías, etc.) 	Coordinación de Calidad	

4. ANEXOS

- Planilla de Información, Reclamos y No Conformidades (CIRSCF-1)
- Plan de Acción No Conformidades (CIRSCF-2)
- Respuesta No Conformidades al Cliente (CIRSCF-3)
- Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CIDCF-9)
- Investigación No Conformidades, Incidentes y Casi-Incidentes (SIAF-17)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila
	Gerente Ejecutiva		Gerente General