



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

Código:	GC-P-01
Vigencia:	Mayo 2012
Versión:	02
Páginas:	Página 1 de 4

1.0 Objetivo:

Este documento tiene como propósito proporcionar a las empresas del Grupo (Valley Customs, Valley Logistic, Valley Cargo y Box Express), enseñar una metodología que permita asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no propuesta y darle tratamiento apropiado dentro de la organización

2.0 Alcance:

Este procedimiento aplica para los procesos de la cadena de valor de las empresas del Grupo (Valley Customs, Valley Logistic, Valley Cargo y Box Express); inicia al detectarse el producto y/o servicio que no cumpla con los requisitos establecidos.

3.0 Responsables:

La divulgación de este documento es responsabilidad del coordinador de calidad, la implementación y aplicación del mismo se realiza en todas las empresas del Grupo (Valley Customs, Valley Logistic, Valley Cargo y Box Express), por parte de los líderes de los procesos.

4.0 Generalidades:

- Se pueden presentar no conformes ocasionados por el cliente, al determinarse que la solicitud, información y/o documentación proporcionada, no cumplen con los requisitos mínimos necesarios para dar inicio a la prestación del servicio.
- Servicios no conformes en el proceso, se presentan por errores al realizar las actividades correspondientes para la prestación del servicio, incumpliendo los requisitos establecidos en el manual integral de seguridad y calidad para el servicio prestado por las empresas del grupo.
- Se podrá detectar también producto no conforme derivado de los insumos o la prestación de servicios brindada por los proveedores.
- El consecutivo asignado por el proceso de calidad al Producto/ Servicio No conforme será independiente al asignado a las quejas, reclamos y sugerencias.
- Permanentemente el Coordinador de Calidad deberá realizar seguimiento a los No conformes detectados, registrando los cierres correspondientes en el formato "Control de quejas, reclamos, sugerencias y producto/ servicio no conforme GC-F-17".
- Los productos/ servicios no conformes deberán ser tratados a la menor brevedad posible, para evitar inconvenientes mayores con los clientes.
- Mensualmente, el proceso de calidad deberá presentar una estadística con los productos / servicios no conformes detectados.

5.0 Definiciones:

Producto No Conforme: Producto que no cumple alguna de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptados.

Servicio No Conforme: Actividad desarrollada durante la prestación de un servicio en el cual se incumple un requisito establecido.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

Código:	GC-P-01
Vigencia:	Mayo 2012
Versión:	02
Páginas:	Página 2 de 4

Tratamiento de un producto/ servicio No conforme: La acción emprendida para eliminar el no conforme detectado.

Verificación: Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva, que se ha cumplido los requisitos especificados.

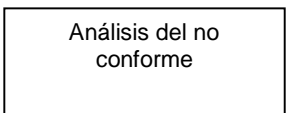
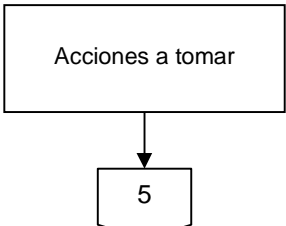
6.0 Contenido:

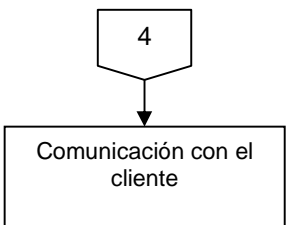
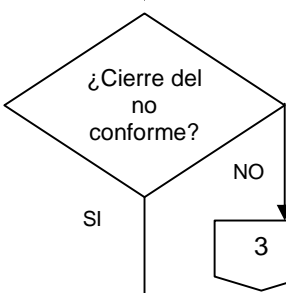
6.1 Tratamiento del Producto/ servicio no conforme.

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Registros
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Identificación y registro del Producto / Servicio No conforme.] </pre>	Personal que detecta el no conforme	<p>Una vez se detecta el servicio no conforme, se debe identificar para alertar a todos los involucrados en las actividades para la prestación del servicio.</p> <p>Al mismo tiempo se debe hacer el registro en el campo descripción del formato correspondiente.</p> <p>Nota 1. Es importante que en la descripción se relacione un documento que identifique el servicio (D.O., guía, etc.), esto con el fin de realizar más fácilmente la trazabilidad del servicio en caso de requerirse mayor información de lo sucedido.</p>	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.
2	<pre> graph TD B[Direccionamiento del Producto / Servicio No conforme.] --> C[] </pre>	Coordinador de Calidad	<p>El colaborador que detecta el no conforme deberá remitirlo al área de calidad, quien a su vez se encargará de remitirlo al responsable de su tratamiento.</p> <p>Nota: En los casos en que el colaborador que detecta el no conforme tenga la autoridad de establecer el tratamiento, podrá obviar este punto, siguiendo con el punto No. 03.</p>	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

Código:	GC-P-01
Vigencia:	Mayo 2012
Versión:	02
Páginas:	Página 3 de 4

3	 <p>Análisis del no conforme</p>	Responsable por el tratamiento del no conforme	El responsable de dar tratamiento al no conforme debe analizar las causas que los generaron, registrando los resultados de esta actividad en el campo de análisis del formato correspondiente.	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.
4	 <p>Acciones a tomar</p>	Responsable por el tratamiento del no conforme	<p>Una vez establecida (s) la (s) causa (s) que generaron el no conforme, se plantean acciones que permitan eliminarlo, dejando registro de esta actividad en el campo acciones a tomar del formato correspondiente.</p> <p>Nota: Es importante que las acciones a tomar sean consecuentes con las causas reportadas en el punto 3.</p>	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Registros
5	 <p>Comunicación con el cliente</p>	Responsable por el tratamiento del no conforme	En los casos que se requiera, el responsable del tratamiento del no conforme deberá establecer contacto con el cliente, informando la situación presentada y estableciendo acuerdos de aceptación.	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.
6	 <p>¿Cierre del no conforme?</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	Responsable por el tratamiento del no conforme	<p>Una vez cumplidas todas las actividades relacionadas en el campo "acciones a tomar", se establece si las mismas fueron suficientes para demostrar que el producto/ servicio ahora es conforme con los requisitos.</p> <p>En caso contrario se deberá realizar un nuevo análisis de causas.</p>	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME

Código: GC-P-01
Vigencia: Mayo 2012
Versión: 02
Páginas: Página 4 de 4

7	<pre> graph TD A[Consolidación de la información] --> B([FIN]) </pre>	Coordinador de Calidad	Una vez se registrar el cierre del no conforme, el coordinador de calidad realizará el archivo correspondiente del registro del no conforme, para mensualmente presentar estadísticas por empresa en dicho tema.	Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme GC-F-10.
---	--	------------------------	--	---

7.0 Anexos:

Nombre

Reporte de quejas, reclamos, sugerencias, Producto/ servicio No Conforme
 Control de quejas, reclamos, sugerencias y producto/ servicio no conforme

Código

GC-F-10.
 GC-F-17

8.0 Antecedentes:

N.A

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Xiomara Garces	Nombre: Jhon Harold Cortes	Nombre: Jaime Cortes W
Cargo: Asistente del SIG	Cargo: Jefe del SIG	Cargo: Vicepresidente Administrativo
Firma	Firma	Firma