	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:2
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha de Aprobación:24/01/2022
	Elaborado Por: Stefannie Lamouroux	Aprobado Por: Lina Córdoba

1. Alcance

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento y control de las salidas no conformes en los procesos operativos del sistema de gestión de calidad de Almacontact.

2. Objetivo

Aplicar metodología y los controles para el tratamiento de las salidas no conformes, tipificando las posibles salidas no conformes de cada Operación, cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO9001-2015 para el mejoramiento continuo del SGC.

3. Generalidades

✓ ¿Qué es una salida no conforme?


Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

La Operación cuenta con requisitos acordado con el cliente que se deben cumplir para la ejecución de actividades. Esas actividades ejecutadas se convierten en salidas, que a su vez impactaran en el resultado de satisfacción del cliente con el producto o servicio prestado. Cuando esas salidas no cumplen los requisitos pactados con el cliente, serán salidas no conformes.

Una vez que identificamos una salida no conforme, debemos de darle un tratamiento para que, quien la reciba no se vea o perciba afectado.

✓ ¿En qué beneficia a la organización la detección y tratamiento de las SNC?

- Lo que no se mide, no se controla.
- Al tener detectadas y tratadas las salidas no conformes, disminuimos su recurrencia e insatisfacción del cliente.

	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:2
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha de Aprobación:24/01/2022
	Elaborado Por: Stefannie Lamouroux	Aprobado Por: Lina Córdoba

4. Cómo dar tratamiento a una salida no conforme

Hay diferentes formas y la norma las menciona.

✓ TIPO DE TRATAMIENTO

- **Corrección:** Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.
- **Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:** Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente.


✓ TIPO DE INTERACCIÓN CON EL CLIENTE

- **Información al cliente:** Esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente. Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.
- **Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:** Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento.
- **No Aplica:** Cuando no se tiene ningún tipo de escalamiento de la SNC y se da tratamiento en el proceso.

En esto vale aclarar: La norma nos dice cuáles son las formas de tratamiento de una salida no conforme, más el cómo o mecanismo sobre el cual se le dará el tratamiento, lo define la organización.

5. Desarrollo de las Actividades


PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación SNC: La Operación debe identificar los siguientes ítems: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Nombre de proceso o campaña que detecta la SNC 	Lider de Operación	Mecanismo (Alma BI, Informe de Operación)

	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:2
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha de Aprobación:24/01/2022
	Elaborado Por: Stefannie Lamouroux	Aprobado Por: Lina Córdoba

	<ul style="list-style-type: none"> Servicio no conforme detectado 		
2	Descripción del SNC: Se explica detalladamente la SNC evidenciada (Indicador de no cumplimiento que hace parte contractual)	Lider de Operación	Formato SNC
3	Tipo de Tratamiento de la SNC: Se puede dar tratamiento a la SNC con las siguientes opciones según ISO9001-2015: <ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación Contención Devolución Suspensión 	Lider de Operación	Formato SNC
4	Tipo de Interacción con el cliente: Se debe escoger la opción que aplique, teniendo en cuenta el tipo de tratamiento dado: <ul style="list-style-type: none"> Información al cliente Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión No Aplica 	Lider de Operación	Formato SNC
5	Acción tomada: Describir detalladamente las acciones tomadas referente al tipo de tratamiento identificado en el formato de SNC	Líder de Operación	Formato de SNC
6	Autorización de la acción tomada: Persona designada del proceso o campaña para validar y autorizar la acción tomada registrada en el formato SNC	Coordinadores Jefes Gerente	Formato SNC
7	Estado Salida No Conforme: Se debe establecer si la SN se encuentra pendiente de la implementación de la acción o ya fue tratada y se encuentra cerrada.	Coordinadores Jefes Gerente	Formato SNC

6. Registro de Salida No Conforme Almacontact

https://almacontact.sharepoint.com/:x:/s/salamoroux/EQWeiLyolv5Hi17tvkn-g1MBA_vMgk02uGFK7x07LzRXfg?e=aPATs4

	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:2
	PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES	Fecha de Aprobación:24/01/2022
	Elaborado Por: Stefannie Lamouroux	Aprobado Por: Lina Córdoba

8. Flujograma SNC

