	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-04
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES CONTROL DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Actualización	12/01/2025

1. OBJETIVO.

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias y reclamaciones del cliente como consecuencia de fallas en el proceso.

2. ALCANCE.

Servicio ofrecido por **COTRAEXPRESS SAS**.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NTC ISO 9001:2015 requisitos del sistema de gestión de calidad, 8.7 control de salidas y no conformes, 8.7.2 Conservar información documentada.

ISO 45001:2018

La organización debe establecer, implementar y mantener procesos, incluyendo informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.

Cuando ocurra un incidente o una no conformidad, la organización debe:

a) Reaccionar de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad y, según sea aplicable:

- 1) Tomar acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad;
- 2) Hacer frente a las consecuencias;

b) Evaluar, con la participación de los trabajadores (véase 5.4) e involucrando a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) La investigación del incidente o la revisión de la no conformidad;
- 2) La determinación de las causas del incidente o la no conformidad;
- 3) La determinación de si han ocurrido incidentes similares, si existen no conformidades, o si potencialmente podrían ocurrir;

c) Revisar las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos, según sea apropiado (véase 6.1); ISO 45001:2018

d) Determinar e implementar cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles (véase 8.1.2) y la gestión del cambio (véase 8.1.3);


e) Evaluar los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones;

f) Revisar la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas;

g) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la SST. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas.

La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:

- ✓ La naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-04
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES CONTROL DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Actualización	12/01/2025

✓ Los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia. La organización debe comunicar esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Informar e investigar incidentes sin retrasos indebidos puede permitir que se eliminen los peligros y que los riesgos para la SST asociados se minimicen lo antes

4. RESPONSABILIDADES.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE DEL PROCESO	RESPONSABLE DE CALIDAD
Atención y registro incidencias y reclamaciones y /o identificación de fallas en los procesos (Operaciones)	X	
Toma de soluciones en incidencias y reclamaciones y /o identificación de fallas en los procesos (Operaciones)	X	
Verificación de las soluciones	X	X
Control y cierre de no conformes	X	
Implantación de acciones correctivas	X	

5. REALIZACIÓN

5.1. GENERALIDADES.

- Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito especificado o un problema no previsto. Ejemplos de incidencias que pueden presentarse cuando el servicio presenta incidencias internamente, por control de calidad, usuario.
- Tipos de rechazo: Serán definidos para cada una de las áreas de la organización.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-04
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES CONTROL DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Actualización	12/01/2025

RECHAZO INTERNO

- Las fallas que puedan presentarse en el mantenimiento de los vehículos ver módulo de mantenimiento

RECHAZOS EXTERNOS

- Quejas del cliente:

ACCIÓN CORRECTIVA

- Es aquella acción tomada para eliminar las causas de un problema real.


5.2 DETECCIÓN Y REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

- La detección, recepción y comunicación de incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todo el personal de **COTRAEXPRESS SAS** Debe hacerse el máximo esfuerzo por detectar y registrar las posibles situaciones, antes de que el cliente se vea afectado. La información recogida es de suma importancia para la mejora continua del servicio.
- Las incidencias y reclamaciones se anotan, aportando la mayor información posible, en el Informe de no conformidad y Reclamaciones con:
 - El número de incidencias y reclamaciones en el mes y acumuladas en el año.
 - La frecuencia de las incidencias y reclamaciones clasificadas por tipo.
 - La Gerencia General utiliza el resumen anterior en las reuniones de evaluación de la calidad del servicio, junto con la tasa de Incidencias y Reclamaciones.

5.3 TRATAMIENTO DE INCIDENTES Y NO CONFORMIDADES

La definición de acciones inmediatas para resolver el problema corresponde a:

- El dueño de cada proceso, cuando el incidente no conformidad puede calificarse de leve.
- A la Junta Directiva y al Gerente General, cuando la incidencia o reclamación conlleva la utilización de medios y recursos extraordinarios.
- Gerente General cuando la gravedad del problema puede originar la pérdida del usuario o la imagen de la compañía.
- Si el problema puede afectar a los compromisos con el usuario, los responsables del proceso involucrado deben establecer contacto con él para informarle de la situación y, si es necesario, buscar alternativas o soluciones.
- Tratamiento del incidente y producto conforme.

	GESTIÓN SIG	Código	P-SIG-C-PROC-04
		Versión	01
	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES CONTROL DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Actualización	12/01/2025

- Los dueños del proceso deben dar cierre a la no conformidad y realizar la respectiva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.
- El responsable del proceso es el encargado de:
 - Supervisar semanalmente que los Informes de no conformes abiertos se han tratados correctamente mediante las acciones más apropiadas.
 - Comprobar que estas acciones son eficientes (seguimiento).
 - Cerrar el Informe tras verificar que el problema se ha solucionado, anotando los motivos que le inducen a ello.

- En el caso de que las acciones emprendidas sean ineficaces, la persona que originariamente definió las acciones a tomar volverá a definir las acciones que crea más adecuadas.

- **Clasificación de la severidad**

- ✓ **Baja:** Falla menor que no afecta la operación
- ✓ **Media:** Fallas menores que afectan la operación levemente
- ✓ **Alta:** Falla que afecta el desarrollo del servicio
- ✓ **Seria:** Falla que imposibilita la prestación del servicio

5.4 Anexos

Ver Módulo de no conformes del sistema de información.

Ver Módulo de novedades de transporte

Tutorial del módulo del SIG

Tutorial módulo de transporte

Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
01	Se creó el procedimiento ISO 9001:2015	Lucia Moreno	11/01//2025