	<b>PROCESO SIG</b>	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b> PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b> 06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página</b> 1 <b>de</b> 9

## 1 OBJETIVO

Establecer las acciones apropiadas a los efectos, reales y potenciales, que permitan asegurar y garantizar que las salidas que no sean conformes con los requisitos se puedan identificar, controlar y corregir, para así prevenir uso inadecuado o entrega no intencionada.

## 2 ALCANCE


Este procedimiento permitirá orientar sobre la gestión de productos y servicios no conformes ofrecidos por TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO S.A.S, detectados, durante o después de la provisión de los servicios. Incluyendo todas las actividades que se llevan a cabo internamente en cada uno de los procesos del sistema integrado de gestión, para cumplir los requisitos establecidos.

## 3 REFERENCIAS NORMATIVAS

- 8.7 control de salidas y no conformes.
- 8.7.2 Conservar información documentada.

## 4 RESPONSABLES

- Todo el personal que participa en los procesos del sistema integrado de gestión, es responsable de registrar cuando identifique un producto no conforme (PNC) o salida no conforme (SNC) en el módulo de Gestión SIG del aplicativo Koios.
- Los líderes de proceso son responsables de dar oportuna solución a todo tipo de salida No conformidad que se presente en las actividades del proceso, tanto a nivel interno como externo.
- El Gestor Hseq es responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos, posteriormente a realizada la corrección a la salida no conforme y establecer cuáles de estas no conformidades necesitan un trato diferente por su complejidad.

	<b>PROCESO SIG</b>		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b>	PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b>	06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 2 de 9</b>	

## 5 DEFINICIONES

### NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

### DEFECTO

Incumplimiento de un requisito.

### PRODUCTO

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo entre la organización y el cliente.

### ACCIÓN CORRECTIVA

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

## 6 GENERALIDADES

Una salida 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.

### 6.1 TIPOS DE RECHAZOS

Las salidas No conformes están definidas

#### 6.1.1 Rechazo interno


Las fallas que pueden presentarse en el mantenimiento de los vehículos ver módulo de mantenimiento.

- Vehículo varado.
- En mal estado, sin FUEC.
- Vehículo inhabilitado para prestar el servicio.

#### 6.1.2 Rechazo externo

- Queja del cliente
- No quiere ser llevado el usuario por ese conductor

SALIDAS NO CONFORMES	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN
----------------------	-------------	--------


	<b>PROCESO SIG</b>		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b>	PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b>	06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 3 de 9</b>	

El incumplimiento de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículo en mal estado;</li> </ul>	Corrección
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retardo en la prestación servicio;</li> </ul>	Corrección
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento en la prestación del servicio de transporte;</li> </ul>	Corrección
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin disponibilidad de vehículo para la prestación del servicio.</li> </ul>	Corrección
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento del usuario, vehículo especial</li> </ul>	Comunicar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del servicio en un vehículo No autorizado</li> </ul>	Suspensión, separación
Las salidas de los procesos del sistema integrado de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en los entregables de cada proceso</li> </ul>	Contención
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en la programación de los servicios</li> </ul>	Corrección
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de más de un vehículo para el mismo servicio</li> </ul>	Suspensión del servicio
Procesos productos y servicios suministrados externamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas, defectos, deterioros de los productos adquiridos externamente, documentación, software</li> <li>• Incumplimientos en los términos y condiciones con la contratación externa</li> </ul>	Separación, Devolución, Contención,

## 6.2 DETENCIÓN Y REGISTRO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

### 6.2.1 Detención

La detención, recepción y comunicación de incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todo el personal de **TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO**. 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.

	<b>PROCESO SIG</b>	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b> PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b> 06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 4 de 9</b>

### 6.2.2 Registro de las salidas no conformes

Para el registro de las salidas No conformes se debe realizar aportando la mayor información posible en el informe de la descripción de la no conformidad.

El número de incidencias y reclamaciones en el mes y acumuladas en el año.  
La frecuencia de las incidencias y reclamaciones clasificadas por tipo.

## 6.3 SEVERIDAD, TRATAMIENTO Y ACCIONES PARA CONTROLAR LAS SALIDAS NO CONFORMES

La definición de la severidad de las salidas no conformes de los procesos del sistema integrado de gestión, el tipo de tratamiento que se debe tomar, los responsables y las acciones inmediatas para solucionar las salidas no conformes:


### 6.3.1 Clasificación de la severidad

La severidad de la no conformidad con la salida no conforme se clasifica con el nivel de severidad, para así determinar el tipo de tratamientos.

- **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

### 6.3.2 Tratamiento y acciones


Dependiendo de la severidad de la salida no conforme, se determina el tipo de tratamiento y acciones.

	<b>PROCESO SIG</b>		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b>	PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b>	06/06/2024
		<b>Versión: 02</b>	Página 5 de 9

TIPO TRATAMIENTO	ACCIONES	AUTORIZA
Corrección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar y asignar otro vehículo;</li> <li>• Modificar la ruta en los posible;</li> <li>• Informar al usuario;</li> <li>• Prestar servicio por medio de plataformas</li> </ul>	Coordinador de Operaciones
Suspensión, separación,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhabilitar el vehículo;</li> <li>• bloquear vehículo en el sistema de GT;</li> <li>• Prestar servicio por medio de plataformas</li> </ul>	Coordinador Parque Automotor II
Comunicación al cliente para su aceptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al usuario del retardo, para solicitar espera;</li> </ul>	Cliente externo
Solicitar aceptación en mutuo acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar aceptación para transportarse por sus propios medios</li> </ul>	Gerente

## 7 ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Registro de la (SNC)</b> Quien detecta la salida no conforme debe registrarla en la sección N°1.	Quien detecte (SNC)  Cliente externo	PRO-HSEQ06-FR01
2	<b>Descripción de la no conformidad</b> Realizar la descripción de la no conformidad en la sección N°2 y la severidad de la misma para definir el tratamiento	Quien detecte (SNC) Líder del proceso	PRO-HSEQ06-FR01
3	<b>Nivel de Aceptabilidad (Tratamiento)</b>  Dependiendo de la severidad de la no conformidad se debe determinar que tratamiento se le dará a la (SNC) EN la sección N°3 en el módulo y/o formato de reporte.  a) Corrigiendo en lo posible; b) Separando, conteniendo, o suspensión de la provisión del servicio de transporte c) Informando al cliente d) Aceptación en consenso mutuo	Líder del proceso	PRO-HSEQ06-FR01
4	<b>Toma de acciones</b> y describir la acción, en la sección N°4 del formato	Personal involucrado	PRO-HSEQ06-FR01
5	<b>Verificación de requisitos</b> Cuando se corrige la salida no conforme se verifica de nuevo para demostrar su conformidad con los requisitos en la sección N°5 del formato	Gestor Hseq	PRO-HSEQ06-FR01
6	<b>Acciones correctivas y/o mejoramiento</b> Elaborar informe de las acciones tomadas sobre las salidas no conformes.	Gestor Hseq	PRO-HSEQ06-FR01

	<b>PROCESO SIG</b>	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b> PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b> 06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 7 de 9</b>

## 7.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 7.1.1 REGISTRO DE LA SALIDAS NO CONFORME (SNC)

Quién detecta el producto o servicio no conforme debe registrarlo e identificarlo mediante el aplicativo de Koios digital en el módulo de Gestión SIG en la pestaña de Control de no conformes, en el formato PRO-HSEQ06-FR01 “Control de salidas no conformes” y continuar en la sección siguiente.


### 7.1.2 DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD

Quién detectó la salida no conforme debe realizar la descripción de la no conformidad y que requisitos se incumplen para así facilitar el análisis de su severidad en el formato PRO-HSEQ06-FR01 “Control de salidas no conformes” en la sección N°2 y registrar quien detecta y reporta la novedad o NO conformidad y a quien será reportada esta salida no conforme para establecer el tratamiento.

### 7.1.3 TRATAMIENTO

El líder del proceso involucrado debe evaluar la salida no conforme para determinar que tratamiento se le dará, para las salidas no conformes que se generan en TSE se les podrá tratar mediante los tratamientos definidos en la sección N°2 del PRO-HSEQ06-FR01 “Control de salidas no conformes”, cuando aplique de las siguientes maneras:

- a) Corregir: corrigiendo de manera inmediata el producto o servicio para impedir su uso; reasignando el servicio, buscando otro vehículo.
- b) Separar, contener o suspender el servicio: el vehículo que no esté en las condiciones para la prestación de servicio, se idéntica como inhabilitado y/o bloqueado, para prevenir que se preste el servicio.
- c) Informar al cliente: 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.

	<b>PROCESO SIG</b>	
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b> PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b> 06/06/2024
	<b>Versión:</b> 02	<b>Página 8 de 9</b>

- d) Obtención bajo concesión: Se realiza acercamiento con el usuario para prestar el servicio en mutuo acuerdo.

#### 7.1.4 TOMA DE ACCIONES

De acuerdo con el tratamiento que se decidió darle a la salida no conforme, el líder del proceso describe la acción tomada: reasignación, contención, devolución, suspensión de la provisión del producto y servicio o información al cliente, en la sección N°4 del PRO-HSEQ06-FR01 “Control de salidas no conformes” dejando evidencia de quien autorizó el tratamiento.

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.

#### 7.1.5 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS


Cuando se corrigen las salidas no conformes después de su detención en las actividades de TSE, el Gestor Hseq debe verificar nuevamente la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio no conforme, inspeccionando nuevamente salida no conforme y registrando la verificación de cumplimiento en la sección N°5 del PRO-HSEQ06-FR01 “Control de salidas no conformes”

#### 7.1.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y/O MEJORA

El Gestor Hseq realiza un informe mensual junto con los indicadores de gestión de las Acciones tomadas sobre las salidas no conformes registradas, para presentarlo a Gerencia y tomar las acciones respectivas y prevenir que vuelva a suceder, se debe aplicar el Procedimiento PRO-HSEQ06 “Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas y/o mejora.

### 8 ANEXOS / REGISTROS

PRO-HSEQ06-FR06 “Control de salidas no conformes”  
 PRO-HSEQ06 “Procedimiento de No conformidades, acciones correctivas y/o mejora”

	<b>PROCESO SIG</b>		
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	<b>Código:</b>	PRO-HSEQ-02
		<b>FECHA:</b>	06/06/2024
	<b>Versión: 02</b>	<b>Página 9 de 9</b>	

## 9 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	11/03/2021	Creación del documento	11/03/2021	0
0	25/07/2022	Se modifica la descripción del procedimiento “control de salidas no conformes”; Se elimina la referencia normativa de investigación de incidentes y no conformidades de SST;	25/07/2022	1
1	12/08/2022	Se definen las actividades para el registro, los respectivos tratamientos para el control de las salidas no conformes y quien autoriza estos tratamientos.	15/09/2022	2
2	06/06/2024	Revisión documental acorde al PRO-HSEQ-01 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	06/06/2024	2