

	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO: P-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/03/2023

ELABORA: Adriana Collante Gomez	CARGO: Coordinadora de Calidad
REvisa: Juan Carlos Gomez	CARGO: Gerente
APRUEBA: Juan Carlos Gomez	CARGO: Gerente

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto describir la metodología para identificar, controlar y corregir el producto o la prestación de un servicio que haya sido identificado como no conforme por el no cumplimiento de los requisitos o características y de esta manera prevenir su uso o entrega no intencionada, evitando generar un impacto en el cliente en caso de presentarse esta situación. Dando así cumplimiento al numeral 8.7 Control de Salidas no Conformes de la Norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las salidas que no sean conformes con sus requisitos identificados en los procesos de prestación de los servicios de gestión de la movilidad en transporte terrestre pasajeros y carga, así como los procesos de apoyo.

Para el caso del producto o servicio cuyas salidas no sean conforme detectados por el cliente, una vez ha recibido el servicio, se procede o trata como una queja o reclamo tal como está establecido en el procedimiento de PQRS.

3. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Cuando la no conformidad del producto o servicio es repetitiva, cuando la no conformidad del producto o servicio es de gran impacto para el cliente o para la empresa).
- **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una, no conformidad detectada.
- **Liberación:** autorización para proceder con la siguiente etapa de un proceso.
- **Permiso de Desviación:** autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- **Salidas no conformes:** incumplimiento de un requisito del producto o servicio pactado con el cliente o usuario.

	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO: P-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/03/2023

- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Reproceso:** acción tomada sobre una salida no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reparación:** acción tomada sobre una salida no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

4. DESCRIPCIÓN

a. GENERALIDADES

La identificación, tratamiento y control de las salidas no conformes, hace parte de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad del producto o servicio. Comprende la determinación de los métodos aplicables teniendo en cuenta el origen o la fuente del producto o servicio no conforme.

Identificación de las salidas no conformes

Las salidas no conformes se detectan o identifica en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio, de:

- Gestión de la movilidad en transporte terrestre de pasajeros.

Cualquiera de los involucrados en las etapas de la prestación del servicio descritas en el párrafo anterior cuando detecta las salidas no conformes; procede a registrar la no conformidad en el formato F-04. Identificación y seguimiento salidas no conforme, y es responsabilidad de su superior inmediato o líder del proceso donde se detectó la anomalía o falla determinar el tratamiento inmediato a seguir para solucionar la no conformidad, dejando evidencia en el mismo formato.

Tratamiento de las salidas no conformes:

Ocasionado y/o detectado al interior del Proceso/ Empresa

Las acciones por seguir, para el tratamiento o solución a la salida no conforme (SNC) las establece el Líder del proceso/ área según sea apropiado al problema, así:

- Tomando acciones para impedir su uso (Suspensión del servicio).
- Tomando acciones que eliminen la desviación detectada (corrección, reparación, reprogramación, cambio de ruta o trayecto, reemplazo de vehículos,

	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO: P-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/03/2023

entre otros).

- Aceptar su liberación o aceptación bajo concesión, siempre y cuando el usuario lo autorice (concesión). Ejemplo: Cuando la incidencia en la calidad en la prestación de servicio de transporte no es extrema (ampliación de trayecto), es factible aceptar por concesión el servicio bajo esas condiciones, teniendo en cuenta que sus efectos sean mínimos o aceptar el servicio de transporte en un horario a los ya establecidos. Esta autorización se traduce en comunicación oportuna al cliente.

Para los servicios prestados en los cuales no se puedan cumplir con los requisitos establecidos (y no se acepte la concesión), los Líderes proceso / de Área correspondiente deben suspender la prestación del servicio, hasta que dichos requisitos sean nuevamente garantizados.

Seguimiento a la salida no conforme

Es responsabilidad del líder del proceso donde se detectó la anomalía y se estableció su tratamiento, verificar que el tratamiento se haya aplicado y haya solucionado la anomalía, dejando evidencia en el formato F-04. Identificación y seguimiento salidas no conforme en conjunto con la coordinación de calidad.

Adicionalmente con una frecuencia mensual es responsabilidad del líder del proceso, analizar los datos registrados en el formato F-04. Identificación y seguimiento salidas no conforme; para identificar repetitividad de las fallas o problemas y decidir si se establece o no acción correctiva, dando así cumplimiento al numeral 9.1.3 literal y necesidad de tomar acciones correctivas 10.2 a de la norma NTC ISO 9001:2015.

Este procedimiento está diseñado para asegurar que las salidas no conformes sean identificadas, controladas y corregidas de manera oportuna y efectiva, garantizando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

5. REGISTROS

F-04. Identificación y seguimiento salidas no conforme.