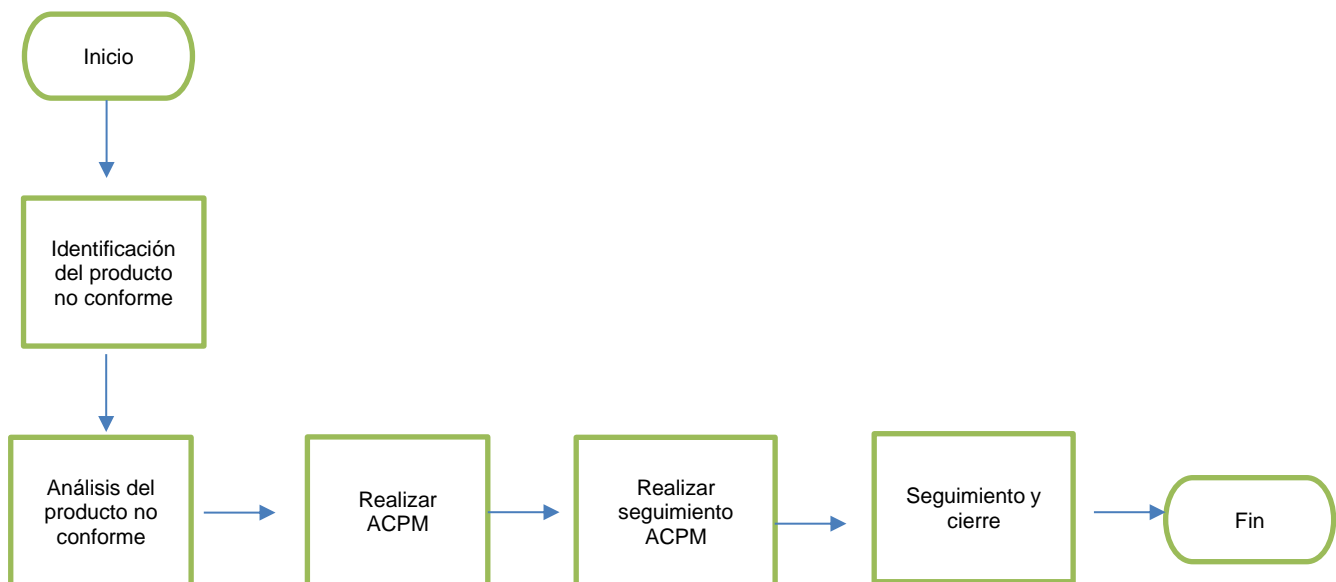


	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código: HSEQ-PC-03
		Versión: 03
		Vigencia desde: 15/04/2022

1. **OBJETIVO:** Asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos del cliente, se identifica, se controla y se asignan los responsables para lograr una adecuada prestación del servicio.
2. **ALCANCE:** Aplica al proceso operativo y de prestación del servicio, donde se detecte o genere un producto que no cumpla con las especificaciones o requisitos determinados; desde su identificación hasta la implementación de las acciones y cierre de la no conformidad presentada.

3. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código: HSEQ-PC-03
		Versión: 03
		Vigencia desde: 15/04/2022

4. DESARROLLO

4.1 IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Los servicios no conformes en Transportes Especiales Nueva Era SAS, están asociados directamente con la prestación del servicio y pueden presentarse principalmente por:

- Inadecuada prestación del servicio que hace que se generen multas al contrato
- Problemas repetitivos en procesos y actividades propias de la organización.
- Vehículos que no cumplen con los criterios solicitados por el cliente en los contratos.

Identificado un servicio no conforme deberá llevarse a cabo registro de este, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Definición del Producto No Conforme: Identificar los posibles productos y servicios no conformes.
- Analizar las causas que dieron lugar al servicio no conforme, para el establecimiento de las acciones requeridas.
- Determinación de las acciones requeridas para tratar el Producto y/o Servicio No Conforme, mediante una o más de las siguientes maneras:
 - a) Eliminar la No conformidad: Definiendo acciones correctivas para eliminar la no conformidad detectada. Se requieren acciones implementadas por los coordinadores operativos.
 - b) Autorizando el uso: liberación o entrega del servicio, en caso de requerirse se solicitará autorización del Cliente.
 - c) Suspensión de la prestación del servicio bajo condiciones de no conforme. Se requiere
 - d) Definiendo acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de prestarlo o cuando ya ha comenzado la prestación de este.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código: HSEQ-PC-03
		Versión: 03
		Vigencia desde: 15/04/2022

4.2 VERIFICACIÓN Y CIERRE

El Coordinador HSEQ, realizará la verificación del cumplimiento de las acciones establecidas, y de las evidencias que correspondan y evaluará si la NC se eliminó; de ser así, deberá formalizarse el cierre de la misma, registrando la fecha de verificación del cierre de las acciones implementadas.

Dado el caso de que las acciones establecidas no se hayan implementado o ejecutado, se debe establecer el compromiso de implantarlas y en consenso definir una segunda fecha para su verificación.

5. GLOSARIO

- **Producto/Servicio No Conforme:** Es el servicio que no cumple con los requisitos especificados por el cliente, legales o reglamentarios, propios de la organización o definidos para el producto o servicio como su uso o aplicación prevista.
- **Conformidad:** Evaluación de actividades que se han realizado o se encuentran dentro de las especificaciones y/o requisitos establecidos por los Clientes y por la Organización.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Código: HSEQ-PC-03
		Versión: 03
		Vigencia desde: 15/04/2022

- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva o una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación).
- **No conformidad:** Incumplimiento de requisitos

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
Responsable de SG SST	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	25/01/2018	Emisión del documento
2	20/08/2020	Actualización del procedimiento. Se redefinen los tipos de servicios no conformes de TNE SAS.
3	15/04/2022	Se actualiza el documento, se incluye control de cambios en la parte inferior, se registra la versión de ISO 9001 aclarando el año 2015 y se complementa el nombre de la empresa con la palabra “especiales”. Adicionalmente se le coloca la nota de propiedad del documento de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S