



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES

PGC-02

FECHA: ABRIL 2019

PROCESO

CALIDAD

VERSION

ORIGINAL

Control de cambios

| Versión | Descripción del cambio | Autor | Fecha |
|----------|--------------------------|-------------------|-------------|
| Original | Se crea el procedimiento | Olga Lucia Moreno | Abril /2019 |

| | | | | |
|---|---------|---------|----------|-------------------|
|  PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES | | | | PGC-02 |
| | | | | FECHA: ABRIL 2019 |
| PROCESO | CALIDAD | VERSION | ORIGINAL | |

1. OBJETIVO.

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

2. ALCANCE.

Servicio ofrecido por **DESTINY TOURS S.A.S**

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.

4. RESPONSABILIDADES.

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

5. REALIZACIÓN

5.1. GENERALIDADES.

- Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito especificado o un problema no previsto. Ejemplos de incidencias en 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.

RECHAZO INTERNO

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



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES

PGC-02

FECHA: ABRIL 2019

| PROCESO | CALIDAD | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------|---------|----------|
|---------|---------|---------|----------|

RECHAZOS EXTERNOS

- Quejas del cliente:

ACCION 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 DESTINY TOURS S.A.S**
- 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 NO CONFORMIDADES

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

- Al dueño de cada proceso, cuando la no conformidad puede calificarse de leve.
- A la Junta Directiva y al Gerente General, cuando la incidencia o reclamación con lleva 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 de producto conforme
- 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 tratado correctamente mediante las acciones más apropiadas.
- Comprobar que estas acciones son eficientes (seguimiento).



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMES

PGC-02

FECHA: ABRIL 2019

| PROCESO | CALIDAD | VERSION | ORIGINAL |
|---------|---------|---------|----------|
|---------|---------|---------|----------|

- 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.

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Preparado: Cargo: Gestión de SIG | Aprobado: Cargo: Gerente General |
|-------------------------------------|-------------------------------------|