

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 1 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y metodologías que permitan resolver los casos de producto y/o servicio no conforme (Ej.: Remesa, Factura, Informe de seguimiento) prestado por LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. o detectado durante la prestación del servicio contratado, e incluye las actividades que deben realizarse; es decir, identificación, separación, revisión, disposición y registros.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los productos o servicios no conformes en LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.

3. RESPONSABLES

Responsables de procesos

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

PA-GPI-02 (*Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora*)

PA-GPI-03 (*Procedimiento de atención de quejas y reclamos*)

5. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Producto o Servicio no conforme: Cualquier documento elaborado por LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. como resultante de un proceso, (Ej.: Remesa, Factura, Informe de seguimiento) o servicio de transporte

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 2 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

que presta LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S., y los que contrata, que incumple los requisitos de calidad establecidos.

Tratamiento de un producto o servicio no conforme: Acción emprendida respecto a un producto o servicio no conforme, con el fin de resolver la no conformidad y prevenir su uso o entrega no intencional.

Rechazo (Desecho): Acción tomada sobre producto o servicio no conforme para impedir su utilización inicialmente prevista. Ejemplo: Cuando se detecta un error en la emisión de la factura.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Por ejemplo, en el caso de una autorización de aceptación de vehículo, la concesión debe ser dada por Coordinador de operaciones.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme en cualquier etapa de su procesamiento, para que cumpla los requisitos.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 IDENTIFICACIÓN, SEPARACIÓN Y REVISIÓN

Cuando se detecta un producto o servicio no conforme, el responsable del proceso donde se detecta la no conformidad, tiene la autoridad para suspender el proceso y para iniciar acción, asegurándose de que se identifique y separe del proceso para evitar su uso no intencional.

6.2 DISPOSICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Del análisis de los diferentes procesos en LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S., se ha determinado que los tipos de no conformidades más frecuentes son las relacionadas en la “Matriz de no Conformidades Típicas”

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 3 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

(Ver anexo No. 1), en la cual se indican los procesos, las posibles no conformidades, los responsables por el tratamiento de los productos o servicios no conformes y las soluciones típicas (Disposición).

NOTA: Para cualquier no conformidad que no se encuentre relacionada en la matriz, el Responsable del Proceso, debe definir su tratamiento.

Cada responsable por el tratamiento del producto o servicio no conforme debe diligenciar el “Registro de producto o servicio no conforme” el cual aplica para todos los casos de producto o servicio no conforme originado de algún proceso, (incluyendo el servicio que contrata LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. por concepto transporte, etc.). En dicho formato deberán incluirse las acciones tomadas para corregir la no conformidad detectada, las actividades de verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

El formato será entregado al auxiliar comercial y de calidad quien mensualmente tabulara los datos de las no conformidades y los analizara con los responsables de los procesos para emprender las acciones correctivas con el fin de asegurarse que no vuelvan a ocurrir, de acuerdo a lo establecido en el **PA-02-V2** “Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora” (Si es necesario)

Para el caso de no conformidades detectadas después de la entrega del producto/servicio (transporte) se tiene establecido el **PA-GPI-03** (*Procedimiento de atención de quejas y reclamos*)

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 4 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

ANEXO No. 1

MATRIZ DE NO CONFORMIDADES TÍPICAS

PROCESO	POSIBLE NO CONFORMIDAD	SOLUCIÓN TÍPICA (DISPOSICIÓN)	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME
GESTIÓN OPERATIVA Y DE LA FLOTA PROPIA	Demoras en el tiempo pactado con el envío de información al cliente	Corrección: Enviar la información y confirmar su envío	Coordinador Operativo, asistentes operativos , coordinadores agencia regional
	Software desactualizado	Informar para su actualización	
	Error en documentos originales	Corregir el documento	
	No relacionar servicios prestados por proveedores	Incluir los datos faltantes	
	Registros enmendados, con tachones o borradores	Cambiar el documento	
	Documentos desactualizados	Actualización de documentos	
GESTIÓN HUMANA, CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COMPRAS	Incumplimiento con los requisitos inicialmente pactados por LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S. en la entrega de productos y/o servicios	Evaluar el impacto del incumplimiento y definir con el proveedor del servicio y/o producto no conforme su rechazo o aceptación por concesión	Asistente Administrativo y de recursos humanos
	Fechas de orden de compras posteriores a la	Analizar la causa del incumplimiento del proceso y	

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 5 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

	fecha de facturas	aplicar correcciones	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA FACTURACIÓN/TESORERÍA	Demoras en el tiempo pactado con el envío de información al cliente	Corrección: Enviar la información y confirmar su envío	Contador, Coordinador Tesorería y Cartera, auxiliares de facturación, asistentes contables, auxiliares de tesorería
	Información incorrecta o incompleta en la factura	Rechazo, es decir se anula la factura y se hace una nueva	
	Facturas y/o pagos inoportunos	Llamar al solicitante y explicar la razón	
TODOS LOS PROCESOS	Software desactualizado	Informar al jefe inmediato para su actualización	Responsable de procesos

COPIA NO CONTROLADA

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GPI-05
		Version: 3
Página 6 de 6	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Vigencia desde: 31-03-2022

Elaborado por: Dariana Nuñez	Aprobado por: Juan David Salazar
Cargo: Auxiliar comercial y de calidad	Cargo: Gerente General
Fecha: 04-08-2020	Fecha: 31-03-2022
	Firma: 

ANEXO No. 2
REGISTRO DE CAMBIOS

VERSION N. °	FECHA	RAZON DEL CAMBIO
3	31-03-2022	Se integran los sistemas de gestión, y se codifican de acuerdo con el procedimiento para la administración de la información documentada
2	14-05-2020	Actualización y divulgación del documento
1	18-04-2019	Creación del documento