

	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
	<b>P0-11</b>	Vigencia: 18/04/17

Elaborado por	Revisado Por	Aprobado por
Consultora externa	Gerencia General	Gerencia General
18/04/2017	18/04/2017	18/04/2017

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y controlar las salidas que no sean conformes de los procedimientos que no cumpla con los requisitos establecidos, para prevenir su uso o entrega no intencional y eliminar sus causas.

## 2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a los procesos de Servicio Técnico y Control de Calidad de dispositivos móviles.

## 3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cumplir lo establecido en el procedimiento.	Todo el personal que participa en los procesos cuándo identifique una salida no conforme.
Velar por el cumplimiento del procedimiento	Gerente general

## 4. DEFINICIONES

Salida no conforme	Producto, servicio que no sea conforme de acuerdo
--------------------	---

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 5.1 POLÍTICAS

- Toda queja del demandante de servicio o parte interesada, debe ser analizada para determinar si se trata de una salida no conforme o de una oportunidad de mejora.

	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
	<b>P0-11</b>	Vigencia: 18/04/17

- Cuando aplique y sea práctico, se pondrá en o sobre el producto no conforme, una identificación o etiqueta que indique que se trata de una salida no conforme.
- La salida no conforme requiere un análisis de la causa raíz y debe aplicarse el procedimiento P-005 No conformidades y acciones correctivas.

## 5.2. TIPOS Y CRITICIDAD DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El Anexo 1 describe los tipos de salida no conformes identificadas en los procesos y las posibles acciones inmediatas y correctivas a aplicar.

### PROCESO

Actividades	Responsable
Identifica una salida no conforme y lo	Personal que identifica la Salida no Conforme
Comunica a la brevedad posible a su jefe inmediato.	Personal que identifica la Salida no Conforme
Aplica la acción inmediata	Jefe inmediata Personal involucrado
Se levanta una no conformidad y se procede de acuerdo al procedimiento P-005	Jefe del área o personal que atiende la salida no conforme.
Registra la salida no conforme que sean catalogadas con nivel de criticidad medio y crítico.	Responsable del sistema de Calidad

## 5 CONTROL DE CAMBIOS

- Se cambió el proceso y se agregó el nivel de criticidad y las acciones a tomar en el Anexo 1
- Se agregó el registro de Salida no Conforme.

## 6 REGISTROS

**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Versión: 01

**P0-11**

Vigencia: 18/04/17

P-11/R01

Registro de Salidas no Conformes

	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
	<b>P0-11</b>	Vigencia: 18/04/17

**ANEXO 1**  
**TIPOS DE SALIDAS NO CONFORMES – CONTROL DE CALIDAD**

<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	<b>SALIDA NO CONFORME</b>	<b>MEDIDAS A TOMAR</b>	<b>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>	<b>COMUNICAR A:</b>
BAJO	Dispositivos móviles ingresados/egresados sin su respectiva Nota de Remisión, Nota de Remisión sin firma de entrega y recepción.	Regularizar la respectiva Nota a la brevedad posible	24 horas	
BAJO	Se debe realizar el control de la cantidad por peso determinado.	Regularizar el control del peso.	24 horas	
BAJO	Llenado incorrecto de los registros de inspección y diagnóstico.	Corrección de registros, de acuerdo a procedimiento.	24 horas	
MEDIO	Almacenamiento inadecuado de los dispositivos móviles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento adecuado</li> <li>• Revisión del almacén actual</li> <li>• Verificación del estado de dispositivos móviles</li> </ul>	24 horas	Responsable De Control De Calidad
MEDIO	Manipulación de dispositivos móviles por personal no autorizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada de atención al personal responsable de los dispositivos móviles.</li> <li>• Revisión del dispositivo para comprobar su integridad</li> </ul>	24 horas	Responsable De Control De Calidad
MEDIO	Proceso realizado por personal no competente ni capacitado para la revisión de los mismos.	Revisión íntegra de los dispositivos	8 horas	Responsable De Control De Calidad
MEDIO	Equipos de seguimiento y medición debidamente sin calibración o verificados	Calibración/verificación de los equipos Identificación de equipos móviles que	8 horas	Responsable De Control De Calidad

**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Versión: 01

**P0-11**

Vigencia: 18/04/17

<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	<b>SALIDA NO CONFORME</b>	<b>MEDIDAS A TOMAR</b>	<b>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>	<b>COMUNICAR A:</b>
MEDIO	Inexistencia de sistemas de seguridad que eviten que tiendan a eliminar el riesgo de siniestro o robo.	Implementación de sistemas de seguridad	8 horas	Responsable De Control De Calidad
MEDIO	Inspección y verificación de los dispositivos menor al 100%	Completar la inspección y verificación Realizar el análisis de causa raíz respectiva.	8 horas	Responsable De Control De Calidad
CRÍTICO	No se completaron satisfactoriamente la revisión técnica de hardware y software.	Volver a inspeccionar los dispositivos Identificación del responsable de la revisión Realizar el análisis de causa raíz respectivo.	8 horas	Responsable De Control De Calidad
CRÍTICO	Falta de Sellos de control de calidad en cada uno de los dispositivos móviles.	Colocación correcta de los sellos de control de calidad Identificación del responsable de la revisión Capacitación al personal Realizar el análisis de causa raíz respectivo.	4 horas	Gerencia General
CRÍTICO	Precinto de seguridad en la caja del Dispositivo Móvil que garantice que el equipo llegue al cliente final con todos los componentes con que fuera adquirido.	Colocación correcta del precinto de seguridad Revisión de los componentes del dispositivo móvil	4 horas	Gerencia General
CRITICO	Incumplimiento de normas tributarias al momento de la facturación.	Realizar la facturación inmediatamente	4 horas	Gerencia General

	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
	<b>P0-11</b>	Vigencia: 18/04/17

**ANEXO 2  
TIPOS DE SALIDAS NO CONFORMES – SERVICIO TÉCNICO**

<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	<b>SALIDA NO CONFORME</b>	<b>MEDIDAS A TOMAR</b>	<b>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>	<b>COMUNICAR A:</b>
BAJO	Falta de información de los diferentes tipos de dispositivos móviles	Búsqueda en internet de la información		
BAJO	Incumplimiento del tiempo de atención en la cola del servicio técnico.	N/A	N/A	N/A
BAJO	Falta de las firmas de constancia de entrega/recepción de equipos correspondientes.	Comunicarse con el cliente	1 hora	
MEDIO	Incumplimiento de los horarios de trabajo y la asistencia del personal de servicio técnico.	Llamada de atención	1 hora	Responsable de Servicio Técnico
MEDIO	Brindar información incompleta sobre la garantía y el servicio de reparación de dispositivos.	Comunicarse con el cliente	1 hora	Responsable de Servicio Técnico
MEDIO	No se comunicó al cliente los costos asociados al servicio.	Comunicación con el cliente	1 hora	Responsable de Servicio Técnico
MEDIO	Incorrecta manipulación del equipo	Revisión del dispositivo móvil Realizar el análisis de causa raíz respectivo.	1 hora	Responsable de Servicio Técnico
MEDIO	Trato poco amable	Comunicarse con el cliente Capacitación al personal	1 hora	Responsable de Servicio Técnico
MEDIO	Incumplimiento de tiempos de atención y mantenimiento según el contrato.	Comunicarse con el cliente	1 hora	Responsable de Servicio Técnico



**CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**  
**P0-11**

Versión: 01  
Vigencia: 18/04/17

CRITICO	Falta de personal de COTEC	Suplantar el personal lo antes posible Llamada de atención	1 hora	Gerencia General
CRITICO	Equipos devueltos al cliente que no hayan sido reparados correctamente.	Comunicarse con el cliente	1 hora	Gerencia General
CRITICO	No se emitió factura	Comunicarse con el cliente	1 hora	Gerencia General

