

1. OBJETIVO

Determinar las acciones que prevengan la no ocurrencia de No Conformidades durante la prestación del servicio para garantizar la eficacia y el cumplimiento del propósito delSGC.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de una posible No Conformidad, implica la corrección de la misma y termina con la verificación de la conformidad con los requisitos.

3. DEFINICIONES

- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una No conformidaddetectada.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Registro:** Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita uobligatoria.
- **Salida no conforme:** Producto, servicio o salida de un proceso que no cumplecon los requerimientos o características definidas.
- **Servicio/Producto:** Resultado de un proceso.

4. RESPONSABILIDADES

- Todos los líderes y funcionarios de los procesos del SGC de S.F. CONVIASS.A.S.

5. ASPECTOS IMPORTANTES

5.1. Requisitos

S.F. CONVIAS S.A.S. debe cumplir con los requisitos establecidos para garantizar la conformidad del sistema, estos se clasifican en requisitos de cliente, requisitos internos, requisitos legales y requisitos de otras partes interesadas.

5.2. Fuentes de No Conformidades

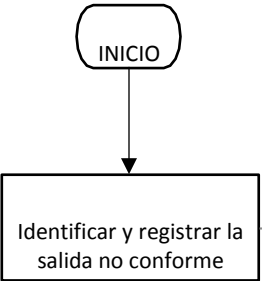
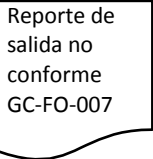
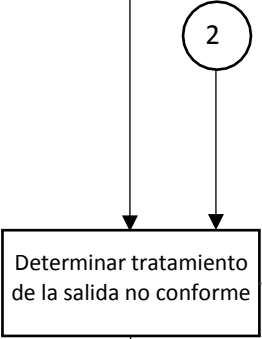
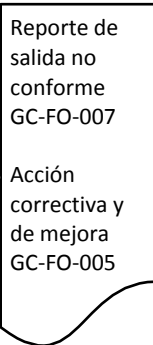
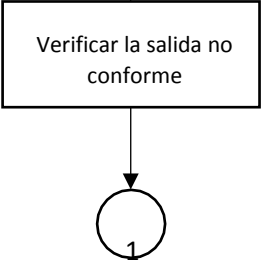
Las fuentes utilizadas por S.F. CONVIAS S.A.S. Para la identificación delas No conformidades son las siguientes:

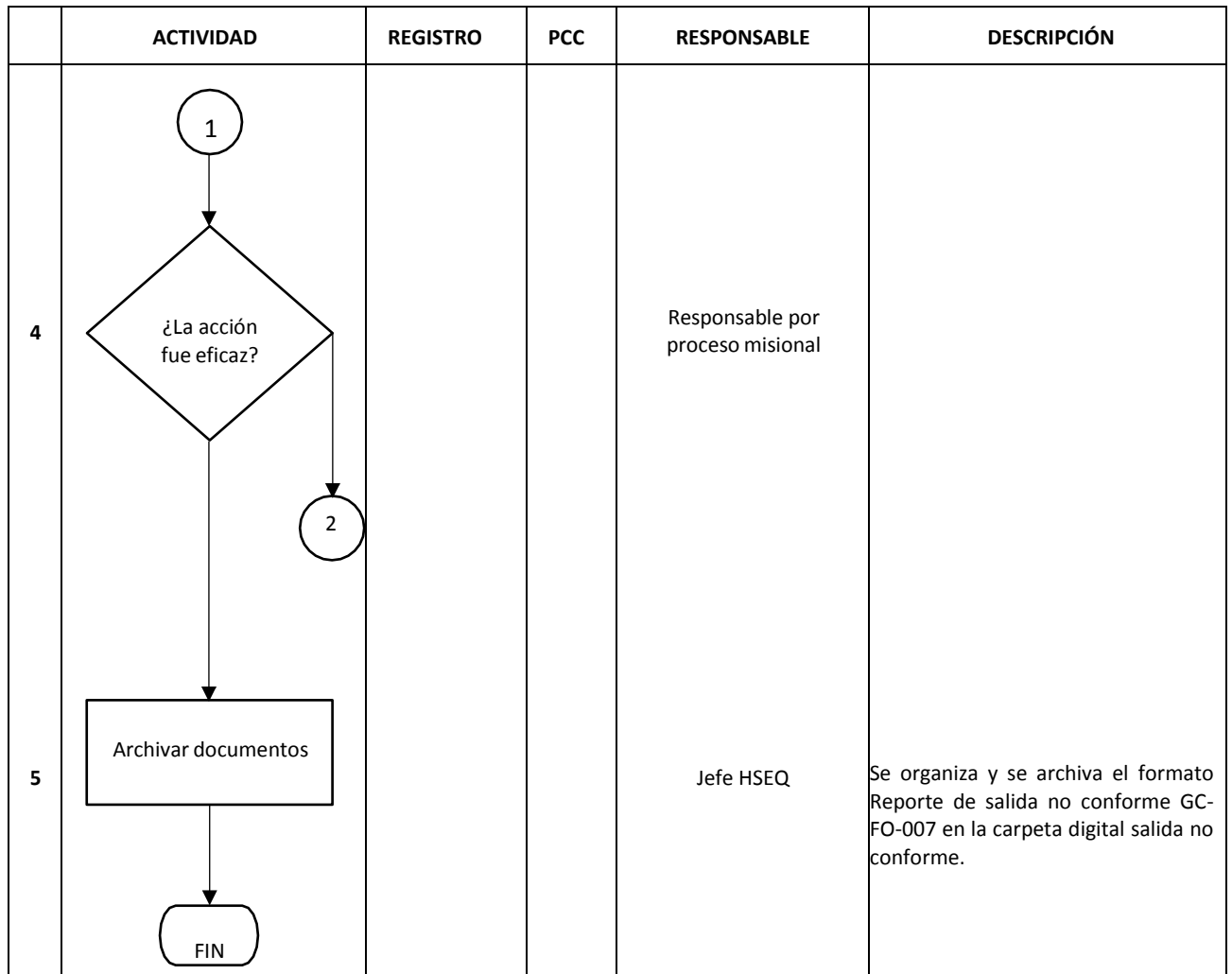
- Auditorías internas y externas
- Reclamaciones de clientes
- Indicadores de seguimiento
- Notificaciones y avisos del personal

6. MARCO LEGAL

- Norma ISO 9001 Versión 2015.
- Todas aquellas normas, resoluciones, leyes y/o decretos nuevos o modificatorios que regulen la materia.

7. FLUJOGRAMA

	ACTIVIDAD	REGISTRO	PCC	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1			X	Responsable por proceso misional	Se identifica la salida no conforme antes, durante o después de la prestación del servicio y se registra en el formato Reporte de salida no conforme GC-FO-007
2			X	Responsable por proceso misional	<p>Se determinan la corrección y/o acciones para dar tratamiento a la Salida No Conforme detectada y se registra en el formato Reporte de salida no conforme GC-FO-007</p> <p>Nota: En caso de que la salida no conforme sea repetitiva, su impacto (consecuencias) entorpezca el cumplimiento del objetivo del misión institucional o traumatice el normal desarrollo de las actividades de los procesos misionales, se implementará una acción correctiva, de lo contrario se implementará una corrección.</p> <p>Nota: una salida no conforme será entregada al cliente bajo previo consentimiento y autorización del mismo y/o del líder del Proceso.</p>
3			X	Responsable por proceso misional	<p>Se procede a verificar la eficacia de las acciones implementadas para dar tratamiento de Salida no conforme, evidenciándose los resultados en el formato Reporte de salida no conforme GC-FO-007</p> <p>En caso de que los resultados de las acciones implementadas para dar tratamiento a la Salida no conforme no sean eficaces, se procede a la identificación e implementación de una nueva acción. Repetir el procedimiento desde la actividad 2.</p>



8. REGISTROS

Nombre documento	Código
Reporte de salida No Conforme	GC-FO-007
Acción correctiva y de mejora	GC-FO-005

9. FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

REALIZADO POR: Maryorie Mantilla – Jorge Martínez	REVISADO POR: Maryorie Mantilla - Jorge Martínez	APROBADO POR: Sandra Carbonell
Asesores de calidad	Asesores de calidad	Gerente General

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable(cargo)
01	31/05/2021	Creación del documento	Gerente general