



PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO
GL-P02

VERSION
3

FECHA
16 ago. 2017

PAGINA
1 de 3

1. OBJETIVO

Identificar, controlar y prevenir la entrega no intencionada al cliente de productos que no cumplen con los requisitos y definir la disposición final de los mismos.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento es para todos los productos comercializados por la empresa y el producto no conforme propiedad del cliente en el proceso de remachado.

3. DEFINICIONES

Devolución	Es el evento por el cual un cliente devuelve parcial o completa la mercancía a las instalaciones de la empresa.
Producto no conforme (PNC)	Producto que incumple los requisitos especificados del producto.
Inspección	Es la revisión que se hace al producto devuelto, para detectar defectos del mismo y definir si es producto conforme o no.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GL-F01	Control de producto no conforme
GL-F02	Reporte de no conformes a proveedores
GL-F06	Informe de novedades en recepción de mercancías
GL-F08	Solicitud de reclamación por devolución o garantía
GL-I01	Instructivo devolución de mercancía por recuperación de cartera.

5. GENERALIDADES

5.1 Se recibe producto propiedad del cliente para realizar el proceso de remachado de material de fricción. Cuando se identifica producto que no es apto para el proceso de remachado, se notifica al cliente, utilizando el formato PR-F07 del proceso de Remachado, cuando el cliente es del punto de venta se le notifica presencialmente o vía telefónica.

6. CONTENIDO

6.1 PRODUCTO NO CONFORME EN RECEPCION, ALMACENAMIENTO O ALISTAMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Se detecta PNC	<p>El producto no conforme puede ser detectado en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">•Al momento de recibir la mercancía por parte del proveedor, mediante inspección visual para determinar si el producto llegó en buenas condiciones.•Durante el almacenamiento, inspeccionando el estado de la mercancía y verificando el empaque.•En el alistamiento de pedidos, verificando que la mercancía que se le va a despachar cumpla con los requisitos especificados.		Auxiliar CND, Auxiliar de ventas

Elaboro: Fabio Martinez – Mauricio Parada
Cargo: Coord. Logístico – Técnico de Remachado

Reviso y Aprobó: William Bohorquez
Cargo: Director de Proyectos



PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO
GL-P02

VERSION
3

FECHA
16-ago-2017

PAGINA
2 de 3

Registrar el PNC	El personal que detecta el PNC lo comunica al Asistente de Compras mediante el formato GL-F02 para registrarlo en el cuadro GL-F01 con estado PENDIENTE. El asistente de compras comunican al Analista de inventarios para que realice el traslado a la bodega de garantías y retirar el PNC del inventario en sistema.	GL-F01	Asistente de compra/analista de inventarios
Separar el PNC	Para prevenir que el PNC sea despachado o que se confunda con el producto en buen estado, se separará físicamente y se ubica en el área identificada como "Producto No Conforme".		Auxiliar CND/Asesor pto de venta
Reclamación ante el proveedor	Si se puede hacer reclamación al proveedor para que reponga el producto o haga nota de descuento, se le notifica con REPORTE DE NO CONFORME o e-mail, detallando datos del mismo y motivo de la no conformidad.	GL-F02	Asistente de compras/Asesor Comercial
Entrega del PNC al proveedor	Se entrega el PNC al proveedor con una copia del Reporte de no conforme o con el formato propio que maneje el proveedor. Los puntos de venta notifican al Asistente de Compras de la entrega y este actualiza el estado del GL-F01 a TRAMITE.	GL-F02	Asistente de compras/pto de venta.
Respuesta del proveedor	Si el proveedor acepta la reclamación, emite la garantía o la nota correspondiente y así nuevamente se ajusta el inventario. Si esta no es aceptada, se debe definir la disposición del producto y dar de baja si definitivamente no sirve para el uso. El Jefe de inventarios notifica al asistente de compras para actualizar el GL-F01 ha estado DESCARGADO.	Garantía o nota del proveedor	Jefe de Inventarios
Dar de baja	Si por el tiempo de la compra o el origen del producto (importados) no se puede remitir al proveedor, el Jefe de Inventarios realiza la salida definitiva del PNC del sistema dándolo de baja.		Jefe de inventarios
Seguimiento	Realiza seguimiento a los reportes en el cuadro GL-F01 y con esta información genera los indicadores del proceso.	GL-F01	Jefe/Asistente de compras

6.1.1 PRODUCTO NO CONFORME EN PODER DEL CLIENTE

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Notificación de la devolución	El cliente notifica la devolución de mercancía al asesor para tramitar su envío a la empresa. Toda devolución debe estar acompañada de un documento que especifique qué producto está devolviendo, cantidad y motivo de la devolución. Si el cliente no envía documento, es responsabilidad del asesor diligenciar el formato GL-F08 para entregarlo en la empresa.	GL-F08	Cliente, asesor comercial, asesor punto de venta
Recibir devolución	Una vez se recibe la devolución del cliente o del asesor, se verifica contra documentos para confirmar referencias y cantidades. Si se tiene alguna observación se registra en el mismo formato GL-F08 y se pasa al área de facturación.	GL-F08	Auxiliar CND
Producto conforme	Si el producto devuelto es conforme, es decir el cliente lo devuelve por motivos diferentes a la calidad del mismo, se hace la nota al cliente y se ingresa así nuevamente al inventario. Nota: Para devoluciones por recuperación de cartera se aplica el Instructivo GL-I01.	Nota / GL-I01	Asistente facturación



PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CODIGO
GL-P02

VERSION
3

FECHA
16-ago-2017

PAGINA
3 de 3

Registrar PNC	Si en la devolución hay PNC se notifica al asistente de compras para registrar el PNC en el cuadro GL-F01 identificando la no conformidad y demás datos requeridos. Para prevenir que sea despachado o que se confunda con el producto en buen estado, se separará colocándolo en el área identificada como Producto No Conforme".	GL-F01	Auxiliar CND, Asesores punto de venta, asistente de compras
Reclamación ante el proveedor	Si se puede hacer reclamación al proveedor para que reponga el producto o haga nota de descuento, se le remite el producto con REPORTE DE NO CONFORME, detallando datos del mismo y motivo de la no conformidad.	GL-F02	Asistente de compras/Aesor Comercial
Entrega del PNC al proveedor	Se entrega el PNC al proveedor con una copia del Reporte de no conforme o con el formato propio que maneje el proveedor. Los puntos de venta notifican al Asistente de Compras de la entrega y este actualiza el estado del GL-F01 a TRAMITE.	GL-F02	Asistente de compras/ Pto de venta
Respuesta del proveedor	Si el proveedor acepta la reclamación, emite la garantía o la nota correspondiente y así nuevamente se ajusta el inventario. Si esta no es aceptada, se debe definir la disposición del producto y dar de baja si definitivamente no sirve para el uso. El Jefe de inventarios notifica al asistente de compras para actualizar el GL-F01 ha estado DESCARGADO	Garantía o nota del proveedor	Jefe de Inventarios
Respuesta al cliente	El coordinador logístico revisa el PNC y determina si él o el Gerente autorizan el otorgamiento de la garantía comercial o se espera el resultado del proveedor. Si se autoriza la garantía, facturación emite la nota crédito, esta se envía al asesor comercial para que la notifique al cliente.	Nota crédito	Coordinador logístico, Facturación.
Dar de baja	Si por el tiempo de la compra o el origen del producto (importados) no se puede remitir al proveedor, el Jefe de Inventarios realiza la salida definitiva del PNC del sistema dándolo de baja.		Jefe de inventarios
Seguimiento	Realiza seguimiento a los reportes en el cuadro GL-F01 y con esta información genera los indicadores del proceso.	GL-F01	Jefe/Asistente de compras

6.1.3 PRODUCTO NO CONFORME EN EL PROCESO DE REMACHADO

Para el manejo del PNC en remachado se aplica el instructivo PR-I01

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción de cambio	Responsable	Nueva versión
4 DIC 2015	Se actualizan los responsables de sacar el producto no conforme del inventario previa notificación por parte de los asesores de punto de venta. Se quita del formato GL-F08 el consecutivo, ya que no es necesario pues el seguimiento se hace en el GL-F01, se incluye nombre o firma del asesor.	Director de proyectos	2
16 AGO 2017	Se incluye el Instructivo GL-I01 para el manejo de las devoluciones por recuperación de cartera.	Director de proyectos	3