1. Objetivo:

Este manual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias y/o parámetros bajo los cuales se debe regir el tratamiento de productos no conformes (PNC); es decir, productos que no cumplen con la calidad para ser recibido en un almacén y/o vendido a un cliente y los productos que tienen reclamo.

2. Alcance:

El reporte de Productos No Conformes (PNC) involucra a todos los puntos de atención a clientes de la empresa y los almacenes que reciben/despachan el producto.

Departamento de Compras e Importaciones, Almacén y Logística, Departamento de Servicios Biomédicos, Departamento de Administración y Finanzas, Auditoría, Departamento Comercial.

3. Responsables:

Auditoría.

4. Terminología:

Punto de origen: Almacén en donde se encuentra en stock el producto que necesita.

Punto de destino: Almacén que necesita el producto y no tiene en inventario.

5. Descripción:

1. **Detección de la falla del producto:**
Responsable: Comercial | Servicios Biomédicos.

Puede haber diferentes fuentes de detección del problema en un producto o equipo:

1. **Nota de crédito por cambio directo:** Al hacer una Nota de Crédito (NC), se le entrega otro producto al cliente, sin embargo, queda el producto con el que se haga efectiva la NC en Stock. Debe solicitarse un traslado desde Stock a PNC que será atendida por Auditoría.
2. **Nota de crédito por dictamen de taller:** El producto ingresó directamente al taller de servicio técnico y, tras el diagnóstico, se dictaminó que el producto debe ser cambiado, por lo que se genera una NC en Comercial.
3. **Fecha corta de vencimiento o vencido:** detectado en una posición de stock en un almacén.
4. **El producto presenta daño:** detectado en una posición de stock en un almacén.

En todos los casos, es **obligación** de quien lo detecta, seguir este proceso.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

APROBACIÓN

Reynaldo Sabillon
Gerente General

2. Solicitud de traslado:

Responsable: Comercial.

Tiempo de ejecución: inmediato después de la detección.

Se debe generar una solicitud de traslado de [Almacén]/Stock a [Almacén]/PNC, esta será atendida por Auditoría si y solo si está debidamente respaldada/justificada.

- Nota de crédito por cambio directo:
  - Factura.
  - Nota de crédito.
  - Factura de la Nota de Crédito.

*Para aplicar a un reclamo, el cliente debe tener sus datos completos en su ficha.

- Nota de crédito por dictamen de taller:
  - Factura.
  - Nota de crédito.
  - Orden de Reparación (RO).
- Fecha corta de vencimiento o vencido:
  - Foto del producto en donde se vea el código.
  - Fecha de vencimiento.
- El producto tiene con daño físico:
  - Foto o video del fallo del producto o equipo.

3. Ejecución del traslado:

Responsable: Auditoría.

Tiempo de ejecución: 30 minutos después de la hora de solicitud.

Auditoría debe revisar que todos los campos obligatorios estén llenos y justificados, procederá a generar el traslado correspondiente.

Una vez realizado el traslado, el producto permanecerá en una posición física de inventario en dicho almacén hasta que esté preparado para salir hacia la ubicación de destino; una vez llegue este momento, Auditoría debe hacer el traslado correspondiente desde [Almacén]/PNC a CDI/PNC y notificar al almacén de origen que ya fue realizado.

Si la solicitud no cumple con los requerimientos, Auditoría deberá solicitar la documentación de respaldo sin validarlo hasta que esté todo en pleno cumplimiento.

*Los paquetes deben ser embalados y cuidadosamente empacados para que no se dañen.

*El producto no puede permanecer mas de 5 días hábiles en cualquier [Almacén]/PNC, sin excepciones.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN

APROBACIÓN

Reynaldo Sabillon
Gerente General

4. Revisión de la respuesta de Auditoría:

Responsable: Comercial.

Bajo la política interna que dicta que “ningún producto sale físicamente del punto de origen sin un documento oficial”, contemplado como una falta grave por el Reglamento Interno, Artículo 92, Numeral 12, el almacén de origen debe estar al pendiente de las observaciones o el traslado realizado por Auditoría.

El traslado debe ser de [Almacén]/PNC a CDI/PNC.

En el caso de ser aprobado, debe imprimir el traslado, revisarlo y preparar el producto para su salida.

5. Recepción en el Centro de Distribución:

Responsable: Almacén y Logística.

El producto debe llegar al Centro de Distribución.

El equipo de turno revisará que el equipo sea colocado en la posición física designada de inventario CDI/PNC a la espera de la revisión física de Auditoría.

6. Revisión física:

Responsable: Auditoría.

Periodicidad de ejecución: semanal.

Auditoría debe hacer revisión física del producto que ha llegado a CDI/PNC para determinar el destino que tendrá el producto o equipo:

- Producto en mal estado: se deberá hacer el trámite para destrucción.
- Si el producto aplica a ser revisado por Taller, se procede a enviarlo a la posición de inventario BTC/PNC para posteriormente imprimir el traslado y enviarlo al Taller de Servicio con un ticket de respaldo y toda la historia que ha acumulado el producto hasta ese momento.

*El producto no puede permanecer más de 5 días hábiles en cualquier [Almacén]/PNC, sin excepciones.

7. Revisión en Taller de Servicio y traslado al punto de destino del producto según recomendación:

Responsable: Servicios Biomédicos | Auditoría.

Los técnicos del taller de servicio reciben el ticket con toda la información requerida de parte de Auditoría para proceder al diagnóstico del producto o equipo en cuestión.

ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad

REVISIÓN**APROBACIÓN**

Reynaldo Sabillon
Gerente General

Dependiendo de la recomendación, pueden hacer la solicitud de traslado del producto a la posición que se considere:

- Reclamo al proveedor: CDI/Reclamos de proveedores para gestión de Compras e Importaciones. Auditoría deberá dar seguimiento al tratamiento que se le de al producto luego del movimiento.
- Producto reparado: *[Almacén]*/Stock para que el producto pueda ser vendido normalmente.
- Destrucción.

Toda solicitud de traslado debe llevar adjunto el documento en donde se detalle qué se le hizo al producto o equipo en el taller y la resolución.

PROCESO DE IMPLIMENTACIÓN

ELABORACIÓNGabriela Reyes Irías
Gestión de Calidad**REVISIÓN****APROBACIÓN**Reynaldo Sabillon
Gerente General