

## 1. Objetivo:

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

## 3. Responsables:

Departamento Comercial, Departamento de Servicios Biomédicos, Departamento de Administración y Finanzas, Departamento de Compras, Departamento de Operaciones, Control Interno

## 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.
- **[Almacén]:** Se llama así a la tienda o almacén a nivel de sistema, es decir, *[Almacén]/Stock* es igual a *LAC/Stock* o *CDI/Stock*.

---

#### ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

#### REVISIÓN

Jorge Molina  
Gerente Comercial

---

#### APROBACIÓN

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

## 5. Descripción:

### 1. Detección de la falla del producto:

*Responsable: Solicitante*

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

- **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 Control Interno.
- **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.
- **Fecha corta de vencimiento o vencido:** detectado en una posición de stock en un almacén.
- **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.

### 2. Solicitud de traslado:

*Responsable: Solicitante.*

*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 Control Interno, 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).

---

**ELABORACIÓN**

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

**REVISIÓN**

Jorge Molina  
Gerente Comercial

---

**APROBACIÓN**

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

- 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: Control Interno.*

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

Control Interno 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, Control Interno 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, Control Interno 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 más de 5 días hábiles en cualquier [Almacén]/PNC, sin excepciones.*

### 4. Revisión de la respuesta de Control Interno:

*Responsable: Solicitante*

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 Control Interno.

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.

#### ELABORACIÓN

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

#### REVISIÓN

Jorge Molina  
Gerente Comercial

#### APROBACIÓN

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

5. Recepción en el Centro de Distribución:

*Responsable: Departamento de Operaciones*

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 Control Interno.

6. Revisión física:

*Responsable: Control Interno.*

*Periodicidad de ejecución: semanal.*

Control Interno 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: Departamento de Servicios Biomédicos, Control Interno.*

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

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

---

**ELABORACIÓN**

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

**REVISIÓN**

Jorge Molina  
Gerente Comercial

---

**APROBACIÓN**

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General

- **Reclamo al proveedor:** CDI/Reclamos de proveedores para gestión de Compras e Importaciones. Control Interno deberá dar seguimiento al tratamiento que se le dé 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.**

---

**ELABORACIÓN**

Gabriela Reyes Irías  
Gestión de Calidad

---

**REVISIÓN**

Jorge Molina  
Gerente Comercial

---

**APROBACIÓN**

Nashwa Sabillon  
Sub-Gerente General