	PROCEDIMIENTO		Código: PT-GG-01
	SERVICIO NO CONFORME		Versión: 5
			Rige: 2021-12-01
			Pág.: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer acciones necesarias que permitan asegurar que las salidas de los procesos que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos misionales del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. Inicia con la identificación del servicio no conforme y finaliza con la implementación de las acciones adecuadas para prevenir su uso o aplicación

3. REQUISITOS GENERALES

3.1 NTC-ISO 9001:2015, numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

4. RESPONSABILIDADES

Los líderes de los procesos misionales son los responsables de garantizar el cumplimiento de este procedimiento.

5. DEFINICIONES

5.1 CDAV

Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.

5.2 Papelería operativa

Todos los documentos que se deben expedir de manera obligatoria, tales como comprobantes de ingreso y/o los que establezca la normatividad legal vigente.

5.3 RTM&EC

Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes.

5.4 RUNT

Registro Único Nacional de Tránsito.

5.5 HQ-RUNT

Software del portal de trámites del sistema RUNT, el cual incluye todos los aplicativos necesarios para su funcionamiento y prestación de los servicios.

5.6 FUPA (Formulario Único de Pago Anticipado)

Formulario Único de Pago de reserva Anticipada de Servicios

5.7 SICOV

Sistema Integrado de Control y Vigilancia de los Centros de Diagnóstico Automotriz.

5.8 Corrección:

Tipo de tratamiento de servicio no conforme encaminado a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad. Por ejemplo si un software falla constantemente, se puede plantear una acción correctiva que genere una copia o backup periódico de la información del software para que el proceso no se detenga.

5.9 Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios:


Tipo de tratamiento de servicio no conforme, esta enfocada en el servicio que va de cara al cliente. Por ejemplo si en la prestación del servicio se detecta que no se puede prestar el servicio por fallas o falta de recursos, se informa al cliente sobre la suspensión del servicio.

5.10 Información al Cliente:

Tipo de tratamiento de servicio no conforme, se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.

5.11 Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión:


Tipo de tratamiento de servicio no conforme, la entidad le brinda al cliente un beneficio a cambio de que acepte la salida no conforme. Por ejemplo: Descuentos.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-GG-01
	SERVICIO NO CONFORME	Versión: 5
		Rige: 2021-12-01
		Pág.: 2 de 5

6. DESCRIPCIÓN


6.1 Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes

ACTIVIDAD	PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE TRATAMIENTO	TRATAMIENTO	CONTROLES	RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD	REGISTROS
Proceso de inspección.	Inconsistencias en el diagnostico emitido por los técnicos operativos.	Corrección	1. El profesional universitario aplica lo establecido en el procedimiento de Supervisión de desempeño PT-GO-03 .	El profesional universitario, realiza auditorías aleatorias a los diagnósticos de los vehículos e informa a los Técnico operativo las inconsistencias encontradas en las revisiones.	Técnico operativo / Profesional Universitario	Formato de supervisión de la inspección FO-GO-11
Validación de registros de inspección.	Inconsistencias en el diagnostico emitido por los técnicos operativos.	Corrección	1. El profesional universitario solicita Ticket a la mesa de ayuda del operador SICOV, reportando la causa y adjuntando los respectivos soportes por los cuales se realizará el reingreso .	El profesional universitario confronta los resultados de inspección contra el procedimientos establecidos y el vehículo.	Profesional Universitario	Ticket de solicitud al SICOV Prueba Cancelada
			2. El profesional universitario solicita el técnico operativo la repetición del proceso de inspección tras anulación del registro inicial.			Bitácora
Generación del resultado.	Inconsistencias en la información reportada al RUNT y al SICOV	Corrección	1. El técnico operativo grado 6 verifica si las inconsistencias corresponden a la información reportada por el CDAV, en tal caso se realizan las correcciones y se envía la información firmada digitalmente al HQ-RUNT generando un Ticket.	El técnico operativo grado 6, verifica diariamente el registro de cada uno de los vehículos en las plataforma HQ RUNT y Software INNOVA para validar los registros enviados al SICOV.	Técnico operativo grado 6 / Profesionales Universitarios	Ticket de solicitud al HQ-RUNT.
			2. El técnico operativo grado 6 verifica si las inconsistencias corresponden a la información reportada por el CDAV, en tal caso se solicitan las correcciones por medio de la mesa de ayuda del operador SICOV adjuntando los respectivos soportes generando un Ticket.			Ticket de solicitud al SICOV.
Prestación del servicio RTM&EC	Demoras en el tiempo del servicio.	Corrección	1. El Líder de Revisión vehículos, profesional universitario y el técnico operativo grado 6 toman las acciones pertinentes si se detecta durante la prestación del servicio un incremento del tiempo o retrasos en la atención de los servicios.	El proceso cuenta con un indicador para medir el tiempo de servicio, al cual se le realiza seguimiento en comité de gerencia y comité operativo.	Técnicos Operativos/ Profesionales Universitarios/ Líder Revisión Vehículos	Aplicativo INNOVA.

 CDAY MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	PROCEDIMIENTO		Código: PT-GG-01
	SERVICIO NO CONFORME		Versión: 5
			Rige: 2021-12-01
			Pág.: 3 de 5


6.2 Licencias de Conducción

ACTIVIDAD	PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE TRATAMIENTO	TRATAMIENTO	CONTROLES	RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD	REGISTROS
Recepción de solicitudes	Inconsistencia entre los datos que figuran en los documentos de identidad con los registrados en el RUNT, error en la lamina producida y el trámite solicitado.	Corrección	1. Suspenda temporalmente el proceso y devuelva los documentos al Técnico Operativo asignado a la "Recepción de Solicitudes" en el punto de atención, para que efectúe las respectivas correcciones de acuerdo a la normatividad legal vigente e informe al Líder del proceso, si es el caso. 2. Si se requiere, tomar decisiones administrativas.	• Verificación del proceso registrando en el aplicativo de licencias de conducción de QX o la respectiva corrección en el HQ-RUNT. • Seguimiento a las evaluaciones de servicio diligenciadas por el cliente. • Revisión en el aplicativo de los datos y registro fotográfico antes de efectuar la impresión de la lámina.	Técnico Operativo	Control anulación de sustratos FO-AO-03
	Limitar la prestación del servicio por las fallas de operación del RUNT, SIMIT, aplicación QX y/o HQ RUNT.	Corrección	1. Explique al cliente las fallas presentadas, indicándole que puede continuar el proceso una vez se restablezca la comunicación con los entes que intervienen en el proceso ofreciéndoles atención inmediata. 2. Realizar una solicitud al departamento de sistemas mediante el helpdesk.	• Seguimiento a las sugerencias, quejas y reclamos manifestadas por el cliente. • Revisión en el aplicativo de los datos y registro fotográfico antes de efectuar la impresión de la lámina.	• Profesional Universitario. • Líder de Formación, Habilitación y Evaluación de Conductores.	Solicitudes por fallas del sistema FO-AO-08 Control y Seguimiento Servicio No Conforme FO-AO-09
Impresión de licencias de conducción	Fotografía oscura o con manchas, no corresponda al trámite.	Corrección	1. Realiza la corrección o ajustes a la fotografía en el aplicativo antes de impresión. Para mejorar la fotografía de la licencia o cuando el trámite no corresponda se debe realizar solicitud al RUNT mediante mesa de ayuda. 2. En caso de que la lámina se haya impreso, el Técnico Operativo, debe inmediatamente perforar la licencia en la fotografía y en el numero de cedula, y debe realizar una reimpresión verificando nuevamente. La licencia anulada se dispone de acuerdo a lo establecido en el instructivo IT-AO-02 Control de Insumos. Item Control de Sustratos.	• Seguimiento a las sugerencias, quejas y reclamos manifestadas por el cliente. • Revisión en el aplicativo de los datos y registro fotográfico antes de efectuar la impresión de la lámina.	Técnico Operativo	Control anulación de sustratos FO-AO-03
	Error en la verificación de la información en el sistema para la impresión de la licencia de conducción	Corrección	1. Se le informa al cliente que no se puede imprimir la licencia de conducción, debido a que no cumple con los requisitos exigidos por la autoridad de tránsito. 2. El profesional universitario de habilitación de conductores solicita al área de Tesorería, la devolución del dinero al cliente. 3. El área de Tesorería realiza la devolución del dinero al cliente.	• Sistema operativo RUNT. • Estadísticas de producción.	• Profesional Universitario.	Control y Seguimiento Servicio No Conforme FO-AO-09
Entrega de licencias de conducción	Cargar tiempo adicional a la prestación del servicio como consecuencia de las fallas o configuración de la impresora de licencias.	Suspensión del servicio	1. Reporte las fallas al proceso de Tecnología a través del helpdesk. 2. Imprima la lámina en el equipo de "Plan B" que está conectado y listo para operar. 3. Revisar la impresora y configurar adecuadamente.	Seguimiento al cronograma de mantenimiento de las impresoras	• Profesional Universitario. • Líder de Formación, Habilitación y Evaluación de Conductores	Solicitudes por fallas del sistema FO-AO-08
Prestación del servicio Licencias de Conducción	Demoras en el tiempo del servicio.	Corrección	1. El Líder del proceso y el profesional universitario grado 5 toman las acciones pertinentes si se detecta durante la prestación del servicio un incremento del tiempo o retrasos en la atención de los servicios.	El proceso cuenta con un indicador para medir el tiempo de servicio, al cual se le realiza seguimiento en comité de gerencia.	Profesional Universitario grado 5 / Líder de Formación, habilitación y evaluación de conductores.	Aplicativo QX licencias.

	PROCEDIMIENTO		Código: PT-GG-01
	SERVICIO NO CONFORME		Versión: 5
			Rige: 2021-12-01
			Pág.: 4 de 5

6.3 Formación y Evaluación de Conductores

ACTIVIDAD	PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE TRATAMIENTO	TRATAMIENTO	CONTROLES	RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD	REGISTROS
Recepción del usuario	Información errada al usuario sobre los cursos de enseñanza.	Información al Cliente	Tomar acciones inmediatas y entregar documento interno sobre los cursos de conducción	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la información brindada al cliente. Seguimiento a los usuarios de los cursos de enseñanza. 	Técnico operativo escuela	Documento interno informativo sobre los cursos de enseñanza
Prestación del servicio	Cancelación de clase práctica por falla técnica o mecánica en los vehículos.	Corrección	1. En caso de falla mecánica de los vehículos, en clases prácticas, El profesional universitario del área de formación y evaluación de conductores envía a recoger al estudiante en otro vehículo, si es necesario solicitar grúa, realiza la requisición para transportar el vehículo que presentó la falla. Por último concierta con el estudiante la reposición del tiempo perdido por el incidente. El profesional universitario del área de formación y evaluación de conductores realizará el respectivo reporte al área de servicios generales para que el vehículo sea atendido en el taller autorizado.	Verificación diaria del vehículo por parte del instructor.	Instructores.	Plan de mantenimiento preventivo. Control de Formación Especifica clases prácticas FO-GO-26.
		Suspensión del servicio	2. Si hay incumplimiento en la programación de la clase práctica por inconvenientes presentados con el instructor, el técnico operativo de escuela se comunicará telefónicamente con el estudiante, para disculparse por el incidente y reprogramar la clase práctica en otra fecha y hora.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del plan de mantenimiento preventivo por parte del encargado. Programación de clases prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Profesional universitario de formación y evaluación de conductores. Técnico operativo escuela. Líder de formación, habilitación y evaluación de conductores. 	Control de Formación Especifica clases prácticas FO-GO-26.
Prestación del servicio	Cancelación de clase teórica por ausencia de recursos físicos, humanos y/o técnicos.	Corrección	1. En caso de inconvenientes con el auditorio se procederá a cambiar de sitio y se buscará un ambiente mejor para los estudiantes, se concreta la sala alterna de la gerencia, el salón de las evaluaciones en el área de licencias de conducción o el comedor.	Verificación previa de los equipos y adecuación del sitio para brindar las clases teóricas.	Instructores	Asistencia a clases teóricas FO-GO-23.
		Suspensión del servicio	2. Si el equipo audiovisual del área como video beam presentan fallas, se solicita otro video beam de la entidad y se conecta inmediatamente dando una solución oportuna al evento. 3. Si el instructor falta a su clase teórica el profesional universitario de formación y evaluación de conductores hablará con los estudiantes pidiendo disculpas por el inconveniente, buscará un instructor competente para prestar el servicio y en caso de no contar con este recurso, reprogramará la clase para la semana siguiente.	La entidad cuenta con 2 video beam (Comercial y almacén) adicionales en caso de daño. Se cuenta con personal competente en las diferentes disciplinas para suplir la ausencia de un instructor en las clases teóricas.	Instructores Profesional Universitario de formación y evaluación de conductores	Correo Electronico Plataforma Aulat SICOV
Entrega de resultados evaluativos	Entrega de resultados con información errada	Corrección	1. El Instructor encargado verifica en el sistema el inconveniente presentado al momento de impresión de la prueba, en caso de ser error de digitación, debe proceder a reimprimir el informe y pasarlo al técnico operativo de escuela para su envío nuevamente al cliente.	Verificación de la información antes de ser enviada al usuario.	Técnico operativo escuela.	Informe de resultados
			2. En caso de que el error se presente en el aplicativo, el Instructor deberá reportar al proceso de Tecnología las inconsistencias que se presentan en el aplicativo una vez se imprime el resultado de las evaluaciones.		Instructores Líder de formación, habilitación y evaluación de conductores	Mesa de ayuda de tecnología
Prestación del servicio de capacitación	Desarrollo de la actividad por fuera de los términos pactados	Suspensión del servicio	1. Si se presenta por inasistencia del técnico operativo (capacitador), el profesional universitario de formación y evaluación de conductores se comunicará con la empresa, pidiendo disculpas y reprogramando la actividad con nueva fecha y hora, y si la falta del técnico operativo (capacitador) es injustificada, el CDAV reconocerá una hora de capacitación adicional a la empresa y esta será descontada del salario del técnico operativo (capacitador).	Programación de las capacitaciones	Profesional universitario de formación y evaluación de conductores	Asistencia a Actividades FO-GH-09
		Corrección	2. Si el técnico operativo (Capacitador) llega tarde a su capacitación, sin excusa justificada, este repondrá una hora de capacitación la cual será descontada de su salario.		Técnicos operativos (Capacitadores)	Reporte de actividad FO-GO-22
Prestación del servicio.	Demoras en el tiempo del servicio.	Corrección	1. El Líder del proceso y el profesional universitario grado 4 toman las acciones pertinentes si se detecta durante la prestación del servicio un incremento del tiempo o retrasos en la atención de los servicios.	El proceso cuenta con un indicador para medir el tiempo de servicio, al cual se le realiza seguimiento en comité de gerencia.	Profesional Universitario grado 4 / Líder de Formación, habilitación y evaluación de conductores.	Plataforma SICOV

	PROCEDIMIENTO		Código: PT-GG-01
	SERVICIO NO CONFORME		Versión: 5
			Rige: 2021-12-01
			Pág.: 5 de 5


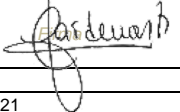
6.4 Patios Oficiales y Grúas

ACTIVIDAD	PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME	TIPO DE TRATAMIENTO	TRATAMIENTO	CONTROLES	RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD	REGISTROS
Traslado de vehículos inmovilizados.	Daño a vehículos durante el traslado a los patios oficiales.	Corrección	1. El Conductor de la Grúa debe informar telefónicamente o por correo electrónico al Profesional Universitario grado 2 el evento presentado.	Uso de las herramientas adecuadas equipadas en cada grúa para la sujeción de los diferentes vehículos.	Aliado Gruas	Correo electrónico
			2. El usuario presenta queja por el presunto daño ocurrido a su vehículo durante el traslado efectuado por la grúa contratada.	Las grúas contratadas deben tomar registro fotográfico y realizar el inventario del estado del vehículo y cargar esta información en la plataforma habilitada para garantizar su posterior consulta.		Inventario y Registro fotográfico en el aplicativo correspondiente.
Custodia en patios	Daño a vehículos inmovilizados	Corrección	1. El Supervisor del patio informa por escrito o por correo electrónico al Profesional Universitario grado (2) el evento presentado.	El administrador de los patios al momento del ingreso del vehículo debe tomar registro fotográfico y realizar el inventario del estado exterior del mismo y cargar esta información en la plataforma habilitada para garantizar su posterior consulta.	Aliado Patios	Correo electrónico .
			2.El usuario presenta queja por el presunto daño ocurrido a su vehículo en los patios oficiales.			Inventario y Registro fotográfico en el aplicativo correspondiente.
Salida de vehículo	Error al liquidar el valor de la tarifa para la salida del vehículo.	Corrección	1. Si el usuario ha cancelado dinero adicional y evidencia el error el mismo del trámite, informa al técnico operativo grado 2 quien solicita vía correo electrónico a Tesorería la anulación del comprobante de ingreso, para la respectiva devolución, en caso contrario debe hacer la solicitud por escrito.	El técnico operativo grado 2 debe verificar la información del valor a liquidar.	Técnico operativo grado 2	Aplicativo del proceso.
			2. Si el usuario cancelo menos del dinero requerido, el usuario debe dirigirse a la sede más cercana para solicitar la liquidación del valor faltante y proceder a cancelar el excedente			Aplicativo "pagos"
Prestación del servicio de Patios y Gruas.	Demoras en el tiempo del servicio.	Corrección	1. El Lider del proceso y el profesional universitario grado 2 toman las acciones pertinentes si se detecta durante la prestación del servicio un incremento del tiempo o retrasos en la atención de los servicios.	El proceso cuenta con un indicador para medir el tiempo de servicio, al cual se le realiza seguimiento en comité de gerencia.	Profesional Universitario grado 2 / Lider de Apoyo a Organismos de Transito.	Control de Servicio No Conforme Plataforma ALAT

7. DOCUMENTOS CITADOS

- 7.1 PT-GO-03 Procedimiento Supervisión de desempeño
- 7.2 IT-AO-02 Instructivo Control de Insumos.
- 7.3 FO-AO-03 Formato Control anulación de sustratos.
- 7.4 FO-AO-08 Formato Solicitudes por fallas del sistema.
- 7.5 FO-AO-09 Formato Control y Seguimiento al Servicio no Conforme.
- 7.6 FO-GO-11 Formato Supervisión de la inspección.
- 7.7 FO-GO-22 Formato Reporte de actividad
- 7.8 FO-GO-23 Formato Asistencia a clases teóricas
- 7.9 FO-GO-26 Formato Control de Formación Específica clases prácticas.
- 7.10 FO-GH-09 Formato Asistencia a Actividades
- 7.11 FO-CO-01 Formato Registro de Peticiones Quejas y Reclamos.

8. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

Elaborado por:	Autorizado por:
Nombre: Antonio Ceron Torres	Nombre: Jaime Cárdenas Tobón
	
Cargo: Director Operativo	Cargo: Gerente
Fecha: Noviembre/29/2021	Fecha: Noviembre/29/2021

