



Todo en Ferreteria

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.1/8

1. OBJETIVO

Definir la metodología para detectar los productos no conformes y definir las acciones a tomar.

2. ALCANCE

Esta metodología aplica para los productos que ingresan, los almacenados y para los se van despachar en Casa Ferreteria.

3. DEFINICIONES

3.1 PRODUCTO NO CONFORME

Producto que no cumple un requisito.

3.2 TRATAMIENTO

Acción a tomar con respecto a una no conformidad

3.3 DOCUMENTO 75

Documento generado para la formalización de la devolución al proveedor

3.4 BODEGA 88

Bodega virtual que es utilizada para realizar movimientos de mercancía que no cumplen los requisitos.

3.5 APLICATIVO DOCUMENTO 75

Desarrollo digital basado en módulos básicos de seguridad, Loguin, roles y permisos para la creación, seguimiento y control de los documentos 75 generados en la compañía.

3.6 AVERIADO

Daño físico en el producto o en el empaque que impida el uso o la comercialización del mismo, por ejemplo, fisuras, una fuga, un atascamiento, abolladura, empaque rasgado o en mal estado.

3.7 NO ES LO SOLICITADO

Producto que no cumple con las especificaciones de la orden de compra, por ejemplo, se solicitó de una determinada medida y llega de otra, llega de otra talla, de otro color, etc.

3.8 NO FUERON PEDIDOS

Producto que llega sin haber sido solicitado o que llega en mayor cantidad a la solicitada en la orden de compra

3.9 FALTANTE

Ausencia parcial o total de una pieza o accesorio

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	MARCELA GAVIRIA		
Cargo	Auxiliar de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerente General
Nombre	Marcela Gaviria	Leidy Londoño	Javier H. González R.
Fecha de vigencia: 06 de Agosto 2022			

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS en la oficina de Calidad se encuentra el original."

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	P05 Versión 7 Pág.2/8
---	--	--------------------------------------

3.10 NO CUMPLE LA ESPECIFICACIÓN

Incumplimiento en una característica física que hace parte del producto y que impida el uso o la comercialización del mismo, por ejemplo, producto en grumos, seco, guantes que llegaron de la misma mano, huele mal, tiene hongos, esta oxidado, entre otros.

3.11 NO FUNCIONA

Maquina eléctrica que presenta alguna falla al momento de su encendido

3.12 DESPACHO CUMPLIDO

Pedido que llega 2 veces

3.13 CANCELACIÓN PEDIDO

Producto que llega aun cuando la orden de compra se haya cancelado

4. CONDICIONES GENERALES

- Los responsables del tratamiento de los productos no conformes son los Supervisores de los puntos de venta, Coordinador Logística, Auxiliar de Logística, Auxiliar de Bodega-despacho, Auxiliar de Recepción de Mercancía, Asesor Servicio al Cliente.
- Los productos no conformes que deben ser devueltos al proveedor, son diligenciados en el formato P11-6 "Devolución al proveedor" por el responsable de la bodega y/o punto de venta.
- En cada punto de venta y en la Bodega, debe haber una zona demarcada para los productos no conformes.
- En los puntos de venta y Bodega los productos no conformes en Recepción de mercancía son detectados por los auxiliares de Recepción de Mercancía, en almacenamiento por los auxiliares Logísticos y en Despachos por Auxiliar de Bodega-Despacho, o por los Supervisores y/o Coordinador Logística en cualquiera de los tres procesos mencionados anteriormente.
- Cuando algún proveedor detecta un problema en el producto, este informa a Casa Ferretera S.A., para la recolección del mismo, posteriormente se realiza la devolución. Se informa a los Supervisores y/o Coordinador de Logística para que atiendan las posibles reclamaciones que lleguen asociadas al inconveniente presentado
- El responsable de realizar los documentos 75 de la sede de Apartadó es el líder del punto de venta y para las demás sedes el responsable es el Asesor de servicio al cliente de Bodega.
- El responsable de realizar el seguimiento al documento 75 generado es el Supervisor para el caso de los puntos de venta y el Asesor de servicio al cliente para el caso de Bodega; el registro de estos seguimientos debe quedar en la aplicación Casaf en el aplicativo de documento 75.

5. CONTENIDO

5.1 PRODUCTO NO CONFORME EN RECEPCION DE MERCANCÍA

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Inicio			

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS en la oficina de Calidad se encuentra el original"



Todo en Ferreteria

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.3/8

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Revisar el producto e identificar el defecto ↓	Se detectan no conformidades tales como: mercancía incompleta, productos vencidos, mercancía averiada, referencia errada o no solicitada, despachos cumplidos, órdenes repetidas, entre otros. En todos los casos se debe registrar la información en formato P05-1 Control de producto no conforme	Auxiliar de recepción Supervisores, persona encargada de realizar la entrada de mercancía.	Formato P05-1 "Control de producto no conforme"
Separar producto no conforme ↓	Se ubica en la zona demarcada de productos no conformes de la Bodega o puntos de venta mientras se define la solución, para el caso de no conformidades relacionadas con características del producto o mientras Compras gestiona. En algunos casos se devuelve directamente con la transportadora haciendo la anotación en la guía de que llegó averiado.	Auxiliar de recepción Supervisores, persona encargada de realizar la entrada de mercancía.	
Definir la acción ↓	Las posibles soluciones del producto no conforme pueden ser: • Reparar por parte del proveedor cuando el producto puede recuperar sus características. • Devolver al proveedor cuando el producto no cumple sus características originales o cuando por sus condiciones de referencia o cantidad no es posible que hagan parte del inventario. • Adquirir el repuesto o accesorio según el caso. Posteriormente se comunica la acción a tomar a quien corresponda.	Auxiliar de recepción Supervisores, persona encargada de realizar la entrada de mercancía.	
Gestionar solución ↓	Dependiendo de la acción a tomar, Compras o la persona encargada en cada sede se comunica con el proveedor para realizar la gestión respectiva. Para las no conformidades relacionadas con cantidad y referencia Compras analiza la posibilidad de dejar en inventario dicho producto evitando así posibles devoluciones al proveedor; de ser aprobado, se ajusta la orden de compra, se pueden acordar nuevas condiciones comerciales y de plazo.	Coordinador de Compras Auxiliar de recepción Supervisores, Auxiliar de Servicio al Cliente Persona encargada de realizar la entrada de mercancía.	Traslado a Bodega 88 DOC 75 Devolución de mercancía

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de CASA FERRETERA S.A. se consideran como COPIAS NO CONTROLADAS en la oficina de Calidad se encuentra el original"

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.4/8

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	Para no conformidades relacionadas con descuento y precio, se elabora una nota de corrección. Cuando el proveedor autoriza la devolución se informa a quien detecto el problema y se traslada la mercancía a la Bodega 88, haciendo la anotación respectiva de la solución dada. Posteriormente, la persona encargada debe realizar el documento 75 para gestionar y controlar la devolución que se realizará. Con este documento el líder de cada punto de venta y el asesor de servicio al cliente en Bodega debe de realizar seguimiento al proveedor validando que otorgue la solución pactada al inicio. En algunos casos no se realiza traslado a la Bodega 88 debido a que se devuelve directamente con la transportadora, haciendo la anotación en la guía de que llegó averiado.		
Traslado mercancía ↓	Se registra en el formato P11-6 "Devolución al proveedor", se realiza el traslado de mercancía y se hace el movimiento a la Bodega 88	Auxiliar de recepción Supervisores, persona encargada de realizar la entrada de mercancía	Formato P11-6 "Devolución al proveedor"
Registrar no conformidad ↓	Se registra en el P05-1 formato "Control de producto no conforme" la no conformidad y la solución dada y se envía a Calidad.	Auxiliar de recepción Supervisores, persona encargada de realizar la entrada de mercancía	Formato P05-1 "control de productos no conforme"
Fin			

5.2 PRODUCTO NO CONFORME EN ALMACENAMIENTO

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Inicio ↓			



Todo en Ferreteria

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.5/8

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Revisar el producto e identificar el defecto ↓	Se detecta cuando se está reorganizando la mercancía o se está realizando una inspección al almacenamiento, las no conformidades encontradas pueden ser: productos averiados, vencidos, faltantes, entre otros.	Auxiliar Bodega-Despacho, Auxiliar Recepción de mercancía, Supervisor	
Separar producto no conforme ↓	Se ubica en la zona demarcada de productos no conformes de la Bodega o puntos de venta mientras se define la solución, para el caso de no conformidades relacionadas con características del producto o mientras Compras gestiona.	Auxiliar Bodega-Despacho, Auxiliar Recepción de mercancía, Supervisor	
Define la acción ↓	Las posibles soluciones del producto no conforme pueden ser: • Reparar: cuando el producto puede recuperar sus características originales. • Adquirir el repuesto o accesorio según el caso. • Descartar: cuando el producto no cumple con los requisitos, se descarga del inventario o se factura a la persona responsable o se dona a entidades sociales. Cuando es necesario enviar al proveedor se sigue al siguiente paso, de lo contrario se registra la no conformidad.	Asesor de Servicio al Cliente Supervisor, Coordinador de Logística	
Traslado mercancía ↓	Cuando es necesario enviar al proveedor o al centro de servicio se traslada la mercancía a la Bodega 88 haciendo la anotación respectiva de la solución dada y se registra en el formato P11-6 "Devolución al proveedor. Posteriormente, la persona encargada debe realizar el documento 75 para gestionar y controlar la devolución que se realizará. Con este documento el líder de cada punto de venta y el asesor de servicio al cliente en Bodega debe realizar seguimiento al proveedor validando que otorgue la solución pactada al inicio. Se sigue al siguiente paso, de lo contrario se	Supervisor, Asesor Servicio al Cliente	Traslados a Bodega 88, Formato P11-6 "Devolución al proveedor" DOC 75 Devolución de mercancía

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERIA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS** en la oficina de Calidad se encuentra el original "

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.6/8

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	registra la no conformidad.		
Registrar no conformidad ↓	Se registra en el P05-1 formato "Control de producto no conforme" la no conformidad y la solución dada y se envía a Calidad.	Asesor Servicio al Cliente, Supervisor, persona encargada.	Formato P05-1 "Control de producto no conforme"
Fin			

5.3 PRODUCTOS NO CONFORME EN DESPACHOS

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Inicio ↓			
Revisar el producto e identificar el defecto ↓	Se detecta al momento de realizar la inspección antes de despachar la mercancía, como lo indica el procedimiento P17 "Despachos de mercancía"; las no conformidades que se pueden encontrar son: mercancía incompleta, productos vencidos, averiados, que no funcionan, que no cumplen con las características, entre otros.	Auxiliar de Bodega-Despachos Asesor Servicio al Cliente Personas encargadas Supervisores	
Separar producto no conforme ↓	Se ubica en la zona demarcada de productos no conformes de la Bodega o puntos de venta mientras se define la solución.	Auxiliar de Bodega-Despachos Personas encargadas Supervisores	
Define la acción ↓	Las posibles soluciones del producto no conforme pueden ser: • Reparar por parte del proveedor cuando el producto puede recuperar sus características originales. • Adquirir el repuesto o accesorio según el caso. • Descartar: cuando el producto no cumple con los requisitos, se descarga del inventario o se factura a la persona responsable o se dona a entidades sociales. Cuando es necesario enviar al proveedor se sigue al siguiente	Supervisores Coordinadora de Logística	

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
	paso, de lo contrario se registra la no conformidad.		
Traslado mercancía ↓	Cuando es necesario enviar al proveedor o al centro de servicio se traslada la mercancía a la Bodega 88 haciendo la anotación respectiva de la solución dada y se registra en el formato P11-6 "Devolución al proveedor. Posteriormente, la persona encargada debe realizar el documento 75 para gestionar y controlar la devolución que se realizará. Con este documento el líder de cada punto de venta y el asesor de servicio al cliente en Bodega debe realizar seguimiento al proveedor validando que otorgue la solución pactada al inicio. Se sigue al siguiente paso, de lo contrario se registra la no conformidad.	Supervisores, Asesor Servicio al Cliente, persona encargada	Traslados a Bodega 88, Formato P11-6 "Devolución al proveedor" DOC 75 Devolución de mercancía
Registrar no conformidad ↓	Se registra en el P05-1 formato "Control de producto no conforme" la no conformidad y la solución dada y se envía a Calidad.	Bodega Bodega-despachos Puntos de venta: administradores, persona encargada	Formato P05-1 "Control de productos no conforme"
FIN			

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

P05-1 Formato de control de producto no conforme
P11-6 Formato de Devolución al proveedor
Traslado de mercancía
DOC 75 Devolución de mercancía

7. REGISTROS DE CALIDAD

CODIGO	TITULO	ALMACENAMIENTO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
P05-1	Formato de Control de producto no conforme	Auxiliar de Calidad, oficina de Coordinación de Calidad Carpeta de control de producto no conforme, cronológicamente.	3 meses	Archivo central
		Administración	2 años	Destruir

"El documento vigente está ubicado en la red y por lo tanto las copias o reproducciones que se hagan por fuera de ella sin la autorización de **CASA FERRETERA S.A.** se consideran como **COPIAS NO CONTROLADAS** en la oficina de Calidad se encuentra el original"



PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

P05
Versión 7
Pág.8/8

		documental, Archivo central, carpeta de control de producto no conforme, cronológicamente.		
--	--	---	--	--

8. MODIFICACIONES

Se incluye en definiciones

3.14 APLICATIVO DOCUMENTO 75

Desarrollo digital basado en módulos básicos de seguridad, Loguin, roles y permisos para la creación, seguimiento y control de los documentos 75 generados en la compañía

En condiciones generales

El responsable de realizar los documentos 75 de la sede de Apartadó es el líder del punto de venta y para las demás sedes el responsable es el Asesor de servicio al cliente de Bodega.

El responsable de realizar el seguimiento al documento 75 generado es el Supervisor para el caso de los puntos de venta y el Asesor de servicio al cliente para el caso de Bodega; el registro de estos seguimientos debe quedar en la aplicación Casaf en el aplicativo de documento 75.

		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	
Fecha:		Nombre del producto:	
Código del producto:		Número de REC:	
Nombre del proveedor			
Descripción de la no conformidad:			
Persona que detecta:			
PUNTO DE VENTA: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 10 ☐ 14 ☐ 15 ☐			
Causa		Por proveedor ☐	Por manejo interno ☐
En donde se presentan:			
Recepción de mercancía ☐		Almacenamiento de mercancía ☐	
Despacho de mercancía ☐			
Disposición:			
Nota crédito: ☐		Cambio por uno nuevo: ☐	
Envío al centro de servicio: ☐		Otro ☐	Cual:
Numero del documento 75: _____		Fecha de solución: _____	
Responsable: _____		Cargo _____	