



GOOD
GROUP S.A.S.
EQUIPOS • CONTRA • INCENDIO

Procedimiento para la Recepción y Atención de No Conformidades.

Elaborado por:

ILI SIMANCAS

Ingeniero Técnico Comercial

ABRIL, 2026

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Responsabilidades
5. Identificación de No Conformidades
6. Registro de la No Conformidad
7. Evaluación y Clasificación de la No Conformidad
8. Corrección de la No Conformidad
9. Análisis de Causa de la No Conformidad
10. Implementación de Acciones Correctivas
11. Seguimiento
12. Cierre de la No Conformidad
13. Diagrama de Flujo del Procedimiento

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo establecer el procedimiento para identificar, registrar, analizar, tratar y cerrar las no conformidades, así como implementar acciones correctivas que eviten su recurrencia, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y los requisitos normativos aplicables.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas las no conformidades detectadas en los procesos de la empresa, incluyendo:

- Suministro de equipos.
- Instalación de sistemas contra incendios.
- Mantenimiento y servicios técnicos.
- Procesos administrativos.
- Garantías de equipos.

3. Definiciones

▪ **No conformidad**

Incumplimiento de un requisito especificado, ya sea contractual, técnico, normativo o interno.

▪ **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.

▪ **Corrección**

Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.

▪ **Producto o servicio no conforme**

Equipo, instalación o servicio que no cumple con los requisitos establecidos.

4. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Todo el personal	Identificar, reportar y comunicar oportunamente cualquier no conformidad detectada en los procesos, productos o servicios de la organización
Área Técnica	Analizar y evaluar las no conformidades de carácter técnico
Dirección Regional	Gestionar y coordinar la implementación de las correcciones o acciones correctivas relacionadas con las no conformidades
Área de Postventa	Registrar las no conformidades, realizar seguimiento a las acciones correctivas implementadas y verificar su cierre y eficacia
Gerencia	Aprobar las acciones correctivas cuando su impacto lo requiera y apoyar la implementación de mejoras dentro de la organización.

Tabla 1. Cargos y responsabilidades en el proceso de gestión de no conformidades.

Las no conformidades de carácter administrativo, comercial o logístico serán gestionadas por el responsable del área correspondiente, con seguimiento por parte del área de postventa.

5. Identificación de No Conformidades

Las no conformidades pueden ser detectadas en cualquier etapa de los procesos de la organización y por cualquier miembro del personal. Estas pueden identificarse a través de diferentes actividades de control, verificación y seguimiento, tales como, entre otras:

- ✓ Inspecciones o verificaciones técnicas.
- ✓ Actividades de instalación, puesta en marcha o mantenimiento de equipos.
- ✓ Auditorías o evaluaciones internas.
- ✓ Reclamos, quejas o retroalimentación de clientes.
- ✓ Revisiones de documentación, registros o informes técnicos.
- ✓ Ejecución de los procesos operativos y administrativos de la organización.

6. Registro de la No Conformidad

Cuando se detecte una no conformidad, esta deberá registrarse de manera oportuna en el formato de control de no conformidades, con el fin de asegurar su adecuada trazabilidad, análisis y seguimiento. El registro debe contener como mínimo la siguiente información:

Fecha de detección: día en que se identifica la no conformidad.

Área o proceso afectado: proceso, actividad o área de la organización donde se detecta la situación.

Descripción de la no conformidad: explicación clara y detallada del incumplimiento identificado frente a un requisito, procedimiento, especificación técnica o requerimiento del cliente.

Persona que reporta: nombre del colaborador que identifica y reporta la no conformidad.

Evidencias disponibles: registros, fotografías, documentos, reportes técnicos u otros soportes que permitan evidenciar la situación detectada.

Responsable asignado: persona o área encargada de analizar la no conformidad y definir las acciones necesarias para su tratamiento y corrección.



GOOD
GROUP S.A.S.
EQUIPOS • CONTRA • INCENDIO



NIT. 900 824 667

Dirección: Calle 29#41-105 Oficina Edificio Soho Medellín.

REGIMEN COMUN

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Este formato permite registrar, analizar y realizar seguimiento a las no conformidades detectadas en los procesos, productos o servicios de la organización, así como definir e implementar las acciones correctivas necesarias para evitar su recurrencia.

1. Información General

No Conformidad #
Fecha de detección:
Área / Proceso:
Detectado por:
Tipo de No Conformidad (Técnica / Administrativa / Comercial / Logística):
Cliente / Proyecto (si aplica):

2. Descripción de la No Conformidad

--

3. Análisis de Causa

--

4. Acciones Correctivas

Acción Correctiva Definida:
Responsable:
Fecha Compromiso:
Estado (Abierta / En proceso / Cerrada):

5. Seguimiento

--

6. Verificación de Eficacia y Cierre

¿La acción correctiva fue eficaz?:
Fecha de cierre:
Responsable de verificación:

Imagen 1. Formato de control de no conformidades.

7. Evaluación y Clasificación de la No Conformidad

Una vez registrada la no conformidad, el responsable designado deberá realizar la evaluación correspondiente con el fin de determinar su naturaleza, alcance e impacto dentro del proceso, producto o servicio prestado. Este análisis permitirá definir la prioridad de atención, las acciones requeridas y el nivel de riesgo asociado.

Durante esta evaluación se deberán considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

Impacto en el servicio o producto: determinar si la no conformidad afecta la calidad del servicio prestado, el desempeño del equipo suministrado o el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas.

Necesidad de acción inmediata: evaluar si la situación requiere una intervención correctiva inmediata para evitar afectaciones mayores al sistema, al cliente o a la operación.

Impacto en la seguridad o funcionamiento del sistema: identificar si la no conformidad puede comprometer la seguridad de las personas, la integridad de los equipos o la operatividad del sistema instalado.

Con base en este análisis, las no conformidades podrán clasificarse según su nivel de severidad de la siguiente manera:

➤ No conformidad leve

Corresponde a desviaciones menores que no afectan directamente la funcionalidad del sistema, la seguridad de la operación ni el cumplimiento de los requisitos técnicos del producto o servicio. Generalmente pueden corregirse mediante ajustes menores o mejoras en el proceso.

➤ No conformidad mayor

Se presenta cuando la desviación afecta el cumplimiento de requisitos técnicos, especificaciones del producto o condiciones de instalación y operación del sistema. Este tipo de no conformidad puede impactar el desempeño del equipo o servicio y requiere la implementación de acciones correctivas para su solución.

➤ No conformidad crítica

Corresponde a situaciones que representan un riesgo para la seguridad, el funcionamiento del sistema, la continuidad del servicio o el cumplimiento de requisitos normativos o contractuales. Estas no conformidades requieren atención prioritaria e intervención inmediata para mitigar riesgos y restablecer las condiciones adecuadas de operación.

8. Corrección de la No Conformidad

Una vez evaluada la no conformidad, el responsable designado deberá definir e implementar las acciones de corrección necesarias con el fin de eliminar la no conformidad identificada y restablecer las condiciones adecuadas del servicio, producto o proceso.

Las acciones de corrección deberán ejecutarse en el menor tiempo posible, considerando el nivel de impacto que la no conformidad pueda generar sobre el funcionamiento del sistema, el cumplimiento de los requisitos del cliente o los requisitos técnicos aplicables.

Entre las acciones de corrección que pueden aplicarse se encuentran, entre otras:

- ✓ Ajustes o correcciones en procesos, instalaciones o actividades operativas, cuando se identifiquen desviaciones frente a los requisitos establecidos, especificaciones técnicas o condiciones del servicio.
- ✓ Reparación, reemplazo o intervención de equipos, componentes o elementos involucrados, cuando se detecten fallas o condiciones que puedan afectar su correcto funcionamiento.
- ✓ Corrección, actualización o complementación de la documentación asociada, en caso de identificarse errores, inconsistencias o información incompleta en registros, informes o documentos del proceso.
- ✓ Reprogramación o repetición de pruebas, inspecciones, verificaciones o actividades operativas, cuando estas no se hayan ejecutado adecuadamente o sea necesario confirmar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Una vez ejecutadas las acciones de corrección, se deberá verificar su eficacia, asegurando que la no conformidad haya sido solucionada y que el servicio o producto cumpla nuevamente con los requisitos aplicables.

9. Análisis de Causa de la No Conformidad

Se deberá realizar un análisis de la causa que originó la no conformidad cuando la situación lo requiera, con el fin de identificar de manera clara y objetiva los factores que generaron la desviación. Este análisis permitirá comprender el origen del problema, evaluar las condiciones que lo provocaron y establecer las acciones correctivas necesarias para evitar su repetición. El proceso debe realizarse de forma sistemática, considerando la información disponible, los registros asociados, las condiciones operativas y cualquier otro elemento relevante que permita determinar las causas que dieron lugar a la no conformidad.

10. Implementación de Acciones Correctivas

Una vez identificada la causa que originó la no conformidad, se deberán definir e implementar las acciones correctivas necesarias con el propósito de eliminar dicha causa y prevenir su recurrencia. Estas acciones deberán orientarse a fortalecer los procesos, controles y prácticas de la organización, garantizando que las condiciones que generaron la no conformidad sean adecuadamente gestionadas. Asimismo, las acciones implementadas deberán ser proporcionales al impacto identificado y orientadas a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión y la calidad del servicio o producto.

11. Seguimiento

El área de postventa realizará el seguimiento correspondiente a las no conformidades registradas con el fin de verificar:

- ✓ Que las acciones correctivas definidas hayan sido implementadas de acuerdo con lo establecido.
- ✓ Que la no conformidad haya sido corregida de manera efectiva y no se presenten recurrencias asociadas a la misma causa.
- ✓ Que el proceso, servicio o actividad involucrada se encuentre bajo control y cumpla con los requisitos establecidos por la organización, el cliente y la normativa aplicable.
- ✓ Que existan evidencias que respalden la implementación y eficacia de las acciones tomadas.

12. Cierre de la No Conformidad

Una vez implementada la corrección correspondiente y realizado el seguimiento para verificar su cumplimiento, se procederá al cierre de la no conformidad cuando se evidencie el cumplimiento de los siguientes criterios:

- La corrección definida fue implementada para eliminar o controlar la situación que originó la no conformidad.
- Se realizó el análisis correspondiente para identificar la causa raíz que generó la desviación.
- Se definieron e implementaron las acciones correctivas necesarias para evitar la recurrencia de la no conformidad.
- Se cuenta con evidencias objetivas o registros que soporten la implementación de las acciones.
- Se verificó la efectividad de las acciones implementadas, confirmando que la situación se encuentra controlada.

- El responsable del proceso y el área de postventa validan la información registrada y autorizan el cierre de la no conformidad.

Para proceder con el cierre, se deben contar con los siguientes registros o documentos de soporte:

- ✓ Formato de registro de no conformidades.
- ✓ Registro de acciones correctivas.
- ✓ Informes técnicos asociados al evento.
- ✓ Resultados de auditorías, cuando aplique.
- ✓ Registro o evidencia de cierre de la no conformidad.





13. Diagrama de Flujo del Procedimiento

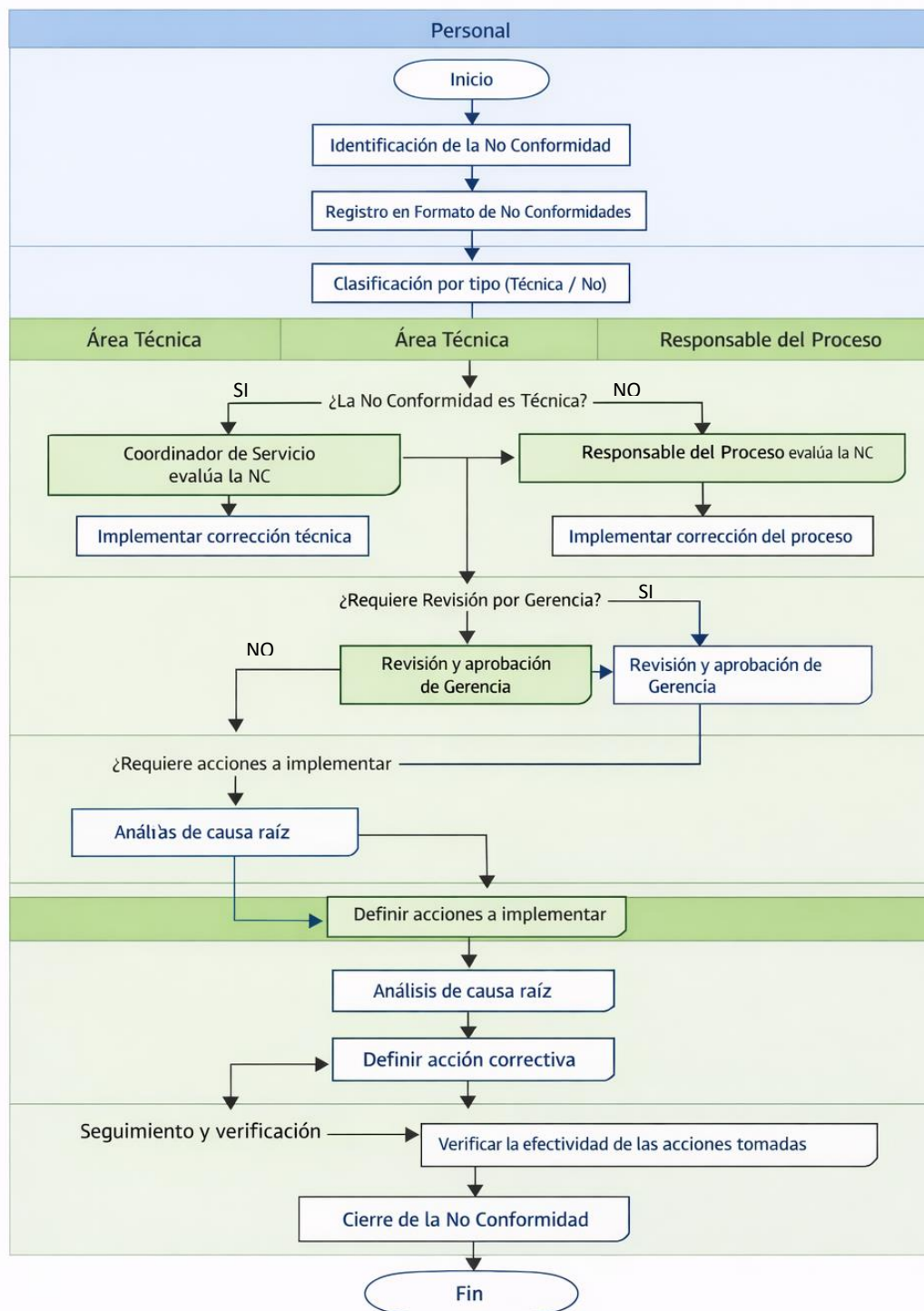


Imagen 2. Diagrama de Flujo del Procedimiento para la recepción y atención de No Conformidades.