

<p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p> 	<p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	<p>Fecha de Aprobación: Febrero 2023</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</p> 	<p>Versión: 4</p> <p>Página 1 de 3</p>



PROCEDIMIENTOS
“PRODUCTO NO CONFORME”

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 4
		Pagina 1 de 3

1. OBJETIVO

Describir la metodología para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos, en los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, desde la detección o hallazgo de un PNC, hasta la eliminación de la no conformidad detectada en estos procesos.

3. DEFINICIONES

- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **Producto:** Resultado de un proceso.
- ✓ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- ✓ **Reprocesado:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
- ✓ **Derogación:** Razones técnicas, contractuales y de costos que justifica la posibilidad de exclusión de un requisito específico.
- ✓ **Reclasificación:** Variación de la clase de un PNC, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- ✓ **Rechazado:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

4. DESARROLLO

4.1 DETECCIÓN

El producto no conforme se genera cuando no se cumplen las características de Calidad; por lo tanto identificado el producto o servicio no conforme, se deberá documentar e

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 4
		Pagina 1 de 3

informar de forma oportuna en los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Dicho producto no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final del proceso dependiendo de la naturaleza del mismo.

Un producto o servicio no conforme, puede presentarse por:

Exceso o falta de reactivos utilizados para la potabilización del agua, capacidad de distribución deficiente e interrumpida, suministro del servicio sin tener en cuenta la normatividad vigente y aplicable, capacidad de conducción deficiente de los residuos a través de las redes de alcantarillado, incumplimiento del cronograma o planificación de las rutas establecidas para aseo, contaminación por parte de los recolectores, interrupción en la prestación del servicio u otros aspectos que puedan afectar la correcta entrega a los usuarios.

Identificado el producto o servicio no conforme, este se deberá registrar en el formato “Reporte de producto no conforme”

4.2 TRATAMIENTO

Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso operativo, entre ellas se pueden considerar las siguientes, según aplique:

- ✓ Reprocesado
- ✓ Reclasificado
- ✓ Rechazado
- ✓ Liberación por concesión

En todos los casos en que se aplique un tratamiento al producto, se debe someter a una nueva revisión por los responsables involucrados.

Los líderes de proceso pueden autorizar el uso, liberación o aceptación bajo **concesión** del producto no conforme. Por lo tanto deberán tomar las acciones para impedir el uso del producto o entrega del servicio no conforme.

Los líderes de los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, deberán mantener los registros de los productos no conformes generados y analizan dicha información al final de cada mes, con el objeto de detectar oportunidades de mejoramiento.

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Febrero 2023
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 4
		Pagina 1 de 3

4.3 DETECCIÓN POSTERIOR A LA ENTREGA

En el caso de que el producto no conforme se detecte después de la entrega al usuario o cuando ha comenzado su uso, el líder del proceso involucrado en la Entidad, deberá tomar las acciones necesarias asegurándose de que sean apropiadas a los efectos potenciales de la no conformidad.

5. FORMATOS

- ✓ Formato Reporte de Producto o Servicio no Conforme

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
Aprobó	Andrés Eduardo Hernández	Gerente	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A CAMBIAR	FECHA	DESCRIPCIÓN	APROBÓ
01	Octubre 2008	Mejora Continua	
02	Junio 2010	Mejora Continua	
03	Febrero 2014	Mejora Continua	
04	Febrero 2023	Adición logo MIPG	