








<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>Certificado No. GP 121-1</p> <p> Certificado No. SC 6808-1</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<p>Fecha de Aprobación: Abril 2016</p> <p>Versión: 4</p> <p>Página 1 de 1</p>
---	---	---



# PROCEDIMIENTO

## “PRODUCTO NO CONFORME”

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p> 	 <p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p> <p>Certificado No. GP 121-1</p>  <p>Certificado No. SC 6808-1</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<p>Fecha de Aprobación: Abril 2016</p> <p>Versión: 4</p> <p>Página 1 de 1</p>
---	--	---

## 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.
- ✓ **Servicio:** Actividad intangible para satisfacción de los usuarios
- ✓ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ✓ **Acción preventiva:** Acción tomada para prevenir la ocurrencia de causas que generan no conformidades .
- ✓ **Acción de Mejora:** Acciones que permiten incrementar la capacidad la capacidad para cumplir a cabalidad requisitos y normas para no actuar sobre problemas o causas.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 DETECCIÓN

El producto o servicio 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 informar de forma oportuna en los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Dicho producto o servicio 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.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p> 	 <p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p> <p>Certificado No. GP 121-1</p>  <p>Certificado No. SC 6808-1</p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<p>Fecha de Aprobación: Abril 2016</p> <hr/> <p>Versión: 4</p> <hr/> <p>Página 1 de 1</p>
---	--	---

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

#### 4.2 TRATAMIENTO

Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso operativo. En todos los casos se debe relacionar explícitamente la causa que da origen al producto no conforme.

Para dar tratamiento al producto no conforme es necesario que sea sometido a una revisión por los responsables involucrados.

Los líderes del proceso 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.

#### 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

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	 Certificado No. SC 6808-1	<b>Fecha de Aprobación: Abril 2016</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>			<b>Versión: 4</b>

## 6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Reviso</b>	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
<b>Aprobó</b>	Mario Montilla Cabrera	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	Abril 216	Mejora Continua	