



Aguas de Bogotá SA ESP

## TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: EE-PR-006

Versión: 01

Vigencia: 29-11-2019

### PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
29-11-2019	01	Versión inicial del documento

María Claudia Fajardo	Aleida Lucero Gómez	Ingrid Paola Ortiz	Claudia Guerrero Tarazona	Luis Manuel Neira Núñez
<b>Asesora Administrativa y Financiera Proyectos</b>	<b>Profesional de Control de Gestión</b>	<b>Asesor Control de Gestión</b>	<b>Directora de Estrategia Empresarial</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>

## 1. OBJETIVO

El propósito del presente procedimiento es definir el proceso a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios no conformes, detectados por un funcionario de la empresa o por un ente externo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral, detectados antes, durante o después de la entrega al cliente; inicia con la identificación de un producto y/o servicio No conforme y finaliza con el cierre de la misma, una vez se han realizado los planes de acción correspondientes, evitando una nueva ocurrencia.

## 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar, prevenir que vuelva a ocurrir.
- **Acción Preventiva:** es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.
- **No Conformidad:** es el incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Cliente:** Empresa, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reclasificación:** variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (reciclaje, destrucción, no continuidad del servicio).

- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** medida de impacto de la gestión, tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Área Responsable:** Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Área Consultada:** Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.
- **Área Informada:** Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.
- **Área que aprueba:** El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.

#### 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

ACTIVIDAD	AREA			
	Todo el personal	Líderes de proceso	Asesor Control de Gestión	Gerencia General
Detección del producto / servicio no conforme	R	R	R	R
Informar la no conformidad del producto o servicio	R	R	R	R
Implementar acciones para corregir la no conformidad	N/A	R	I	N/A
Informar al cliente que detectó la no conformidad	N/A	I	R	I
Realizar seguimiento a las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora.	N/A	I	R	I

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

#### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Un servicio y/o producto no conforme, se genera cuando se detecta el incumplimiento de un requisito o especificación del cliente (interno o externo), que como consecuencia de ello el resultado genera un producto/servicio que no es conforme con las características establecidas



Aguas de Bogotá SA ESP

## TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: EE-PR-006

Versión: 01

Vigencia: 29-11-2019

y por lo tanto debe definirse una acción a llevar a cabo para poder cumplir con las condiciones pactadas.

Un producto/servicio no conforme puede ser detectado por diferentes medios; entre otros se tiene:

- Quejas o reclamaciones del cliente.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
- En la revisión final del producto.
- En la revisión del resultado de la implementación de alguna mejora o proyecto.
- En la revisión de los resultados de las mediciones de un proceso.
- Durante la implementación de cambios.
- Durante el control de control de calidad a productos internos. (parciales o completos)
- Durante el control a productos adquiridos ya recibidos por la organización (aprobados y no retornables al proveedor)
- Impactos ambientales derivados de las operaciones de la compañía.
- Emergencias ambientales presentadas.

Los productos/servicios no conformes deben ser registrados en el formato **EE-FM-019 Control de salida no conforme**, dejando allí detalle de la situación presentada, la fecha de identificación, el área o cliente donde se identifica, el tipo de tratamiento, la fecha para cumplimiento de las acciones definidas y el responsable por aprobar las acciones a ser tomadas.

Cuando se detectan salidas no conformes, estas se deben identificar para prevenir su uso no intencionado. Cuando corresponde con equipos, insumos, elementos físicos en general, el almacén se encargará de separarlos, identificarlos como producto no conforme y almacenarlos en el sitio destinado para no conformes, hasta que se tome la decisión de qué hacer con el mismo (desecharlo, devolver al proveedor, reparar etc.)

Cuando corresponde con información, el responsable del mismo, lo podrá identificar inicialmente y según se decida eliminar el archivo erróneo, hacer la corrección y eliminar el archivo origen o mantenerlo con la identificación correspondiente.

Según las actividades desarrolladas se pueden tener diferentes tipos de producto no conforme:

Ítem	Tipo de producto	Posible tratamiento
1	Contratación de personal que no cumple con el perfil y las competencias	Reproceso, concesión
2	Contratación de proveedores que no cumplan con las condiciones requeridas en la solicitud	Reproceso, concesión
3	Compra de materiales, equipos, insumos que no corresponden con la solicitud	Corrección, reproceso, concesión
4	Informes que no cumplen con el requerimiento (errores en la información, información incompleta)	Reproceso, corrección

Ítem	Tipo de producto	Posible tratamiento
5	Presupuestos o planes de inversión liberados que no cumplan con los requerimientos.	Reproceso, corrección
6	Errores en la contratación (información recibida incompleta, Documentos recibidos con errores, sin firmas, error en facturación).	Reproceso, corrección
7	Incumplimiento o errores en un producto/servicio ya liberado por la interventoría o supervisión de contratos.	Corrección, reproceso, concesión.
8	Fallas en equipos de cómputo (hardware, Software) por errores en el mantenimiento o soporte técnico realizado al cliente.	Corrección, reproceso
9	Error en la asignación de recursos solicitados por el cliente	Corrección, concesión.
10	Error en algún trámite jurídico ejecutado	Corrección, reproceso
11	Errores en las condiciones establecidas para pliegos de condiciones de un contrato.	Corrección, reproceso
12	Impactos ambientales derivados de la operación de la compañía	Identificación y mitigación
13	Emergencias ambientales	Afrontación y mitigación

**Nota:** en algunos casos se puede aplicar más de un tratamiento a un mismo producto/servicio no conforme.

Se deberán mantener los soportes sobre el tratamiento dado al producto/servicio no conforme, y hacer el seguimiento sobre las acciones que fueron definidas, con el fin de asegurar que se lleven a cabo y se dé cierre a la situación presentada. El seguimiento y cierre debe ser diligenciado dentro del formato **EE-FM-019 Control de salida no conforme**.

La responsabilidad de revisión y la autoridad de decisión sobre los productos/servicios no conformes estarán a cargo del líder del área donde ha sido detectado.

El sistema de control de los productos/servicios no conformes consistirá en la revisión y aprobación por parte del líder del área, quien tendrá la responsabilidad de definir, aprobar y verificar las acciones tomadas, asegurándose que cumpla con las especificaciones y requisitos requeridos por el cliente.

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	<b>Detección de producto/servicio no conforme:</b> este procedimiento se refiere a la detección de productos o servicios no conformes, por parte de un cliente externos o interno	Personal de la empresa, persona externa.	Reporte verbal o escrito de la no conformidad identificada.



Aguas de Bogotá SA ESP

## TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: EE-PR-006

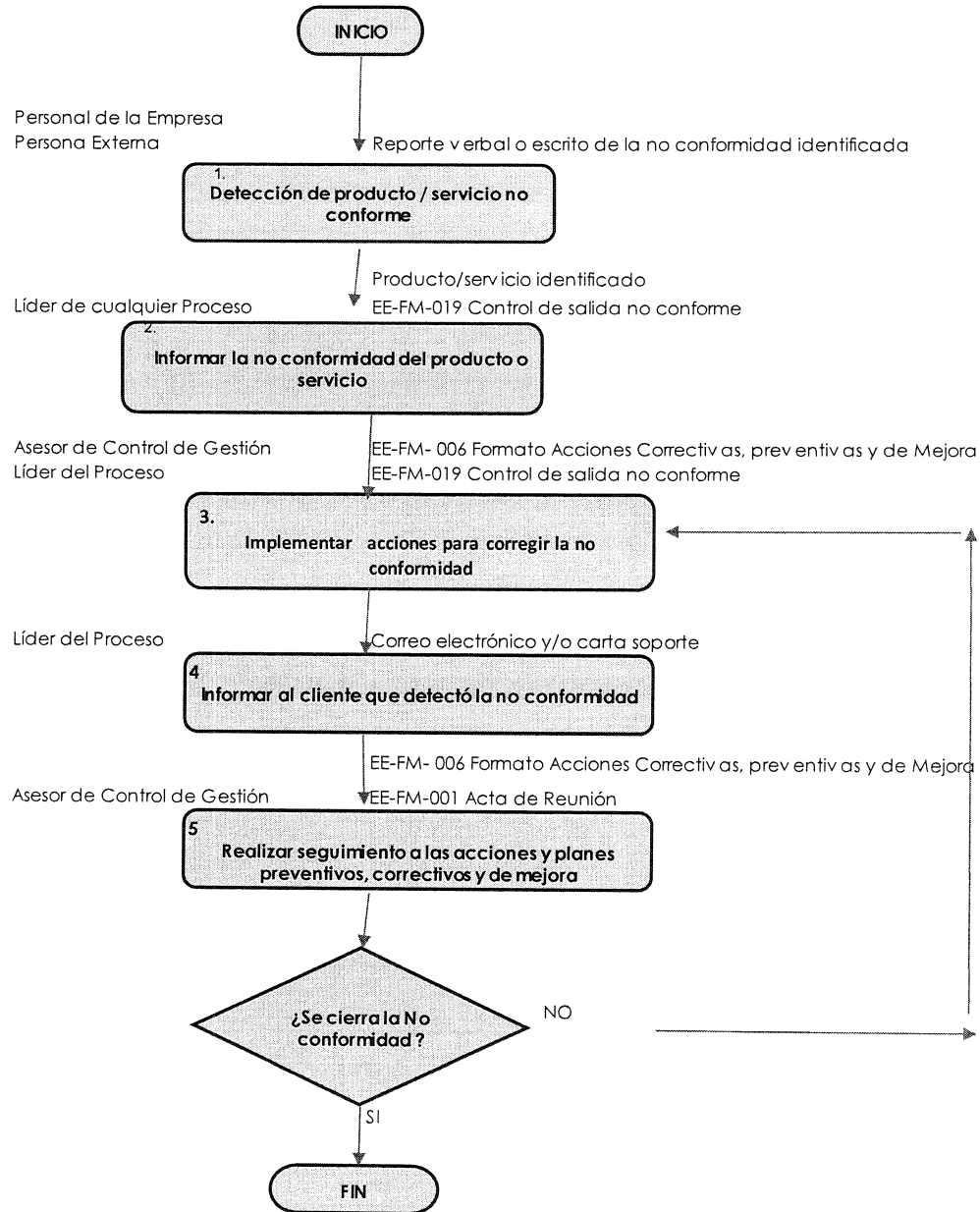
Versión: 01

Vigencia: 29-11-2019

2	<b>Informar la no conformidad del producto o servicio:</b> La persona que detectó el producto o servicio no conforme, informa a su líder del proceso y si es un cliente externo, a cualquier funcionario de la compañía, con el fin de darle el trámite adecuado con su líder del proceso. El líder del proceso diligencia el <b>formato EE-FM-019 Control de Salida no conforme</b> y lo entrega al área responsable del producto o servicio no conforme.	Líder de cualquier proceso	Producto/servicio identificado EE-FM-019 Control de salida no conforme
3	<b>Implementar acciones para corregir la no conformidad:</b> El líder del proceso responsable del producto o servicio no conforme implementa las acciones, planes correctivos, preventivos y de mejora. Con el fin de darle el seguimiento a lo implementado, el líder del proceso diligencia el <b>EE-FM-006 Formato Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora</b> y lo envía al Asesor de Control de Gestión	Líder del proceso Asesor de Control de Gestión	EE-FM-019 Control de salida no conforme EE-FM-006 Formato Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora
4	<b>Informar al cliente que detectó la no conformidad:</b> El líder del proceso responsable del producto o servicio no conforme, informa al cliente interno o externo sobre las acciones implementadas para su corrección.	Líder del proceso	Correo electrónico y/o carta soporte
5	<b>Realizar seguimiento a las acciones y planes preventivos, correctivos y de mejora:</b> El Asesor de Control de Gestión realiza seguimiento a cada una de las acciones y/o planes llevados a cabo por el líder del proceso, indicando si la no conformidad o el hallazgo se puede cerrar o si requiere de otros planes o acciones adicionales para su conformidad. El Asesor de Control de Gestión se reúne con el líder del proceso para informar el resultado del seguimiento, dejando constancia.  ¿Se cierra la No conformidad? <b>Si:</b> fin del procedimiento <b>No:</b> Retornar al paso 3	Asesor Control de Gestión	EE-FM-006 Formato Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora EE-FM-001 Acta de Reunión

FIN.

**6. FLUJOGRAMA**





Aguas de Bogotá SA ESP

## TRATAMIENTO DE NO CONFORME

Código: EE-PR-006

Versión: 01

Vigencia: 29-11-2019

### 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- EE-PR-006 Formato de Acciones Correctivas y Preventivas
- EE-FM-019 Formato control de salida no conformes
- Reporte Verbal o escrito
- Producto/servicio identificado
- Correo electrónico y/o carta soporte
- EE-FM-001 Acta de Reunión

### 8. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No aplica.