

## LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

### 1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD SOBRE EL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

PERSONAL	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
<b>Dirección General, Responsables de procesos / Áreas, Jefes de Área</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Concesión sobre productos / Servicios no conformes, para autorizar su uso</li> <li>-Detección e identificación de producto o servicio no conforme en su fase de revisión, conforme a lo establecido en la tabla anterior</li> <li>-Impedir el uso del producto no conforme o continuación del servicio no conforme, hasta que se le hayan aplicado las correcciones pertinentes</li> <li>-Verificación del producto o servicio corregido</li> <li>-Registro de producto o servicio no conforme, según tabla anterior</li> </ul>	<p>Decisión final sobre productos o servicios no conformes, en caso de que personal operativo no pueda determinar las acciones a aplicar</p> <p>Determinar acciones sobre productos que se hayan detectado posterior a su entrega o que ya estén en uso</p>
<b>Personal Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Detección e identificación de productos / servicios no conformes en su fase de operación conforme a lo establecido en la tabla anterior</li> <li>-Impedir el uso del producto no conforme o continuación del servicio no conforme, hasta que se le hayan aplicado las correcciones pertinentes</li> <li>-Aplicar correcciones (conforme aplique)</li> <li>-Verificación del producto o servicio corregido</li> <li>-Registro de producto o servicio no conforme, según tabla anterior</li> </ul>	<p>Aplicar acciones sobre el producto o servicio no conforme: correcciones o retrabajos</p>

### 2. IDENTIFICACION Y REGISTRO DEL PRODUCTO NO CONFORME

La identificación del producto o servicio no conforme tiene dos principios: el de detectar un producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados y el de identificarlo a través de algún medio visual en el propio producto y/o registro involucrado

Para el caso del SGC de ODAPAS Tecámac se tiene los siguientes casos de identificación y registro, según el tipo de producto o servicio:

PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	IDENTIFICACION DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
<b>Gestión de servicios y trámites</b>	<p><b>SERVICIO: Contratación de servicios (alta de nuevos usuarios):</b> Atención a usuarios Instalación de toma de agua potable</p>	<p>Reportes de instalación de tomas de agua y de descarga de drenaje Solicitudes de instalación de medidores Medidor identificado con la</p>	<p>Reportes de instalación de tomas de agua y de descarga de drenaje Reporte de Medidores</p>

## LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

	Instalación de Medidor	condición de no conformidad (cuando aplique)	Pendientes Solicitudes de instalación de medidores
	<b>SERVICIO: Atención de trámites:</b> Atención a usuarios Trámites realizados	Trámites realizados (Sistema agua procesos)	Trámites realizados (Sistema agua procesos) Indicador de atención de trámites Quejas sobre atención de trámites
<b>Operación de redes de agua potable y de drenaje</b>	<b>PRODUCTO Agua potable:</b> Cumplimiento de características	Identificación de la no conformidad en resultados de análisis de laboratorio y de inspección	Informes de Resultados de análisis de laboratorio y de inspección
	<b>SERVICIO Suministro de agua potable:</b> Continuidad en el suministro	Identificación de la causa que originó el paro en el suministro en bitácora de operación Equipo electromecánico con la condición de no conformidad (cuando aplique)	Bitácoras de operación (Pozos) Indicador de eficacia de suministro de agua potable Quejas por falta de suministro
	<b>SERVICIO de drenaje (descarga):</b> Continuidad del servicio	Identificación de la causa que originó el paro en el suministro en bitácora de operación Equipo electromecánico con la condición de no conformidad (cuando aplique)	Bitácora de operación (Cárcamos)
<b>Tratamiento de aguas residuales</b>	<b>PRODUCTO Agua tratada:</b> Cumplimiento de características	Identificación de la no conformidad en resultados de análisis de laboratorio y de inspección	Informes de Resultados de análisis de laboratorio y de inspección
	<b>SERVICIO Suministro de agua tratada:</b> Disponibilidad de suministro	Registro en Bitácora de suministro a pipas	Registro en Bitácora de suministro a pipas

Si el producto / servicio no conforme tiene un alto impacto sobre algún requisito del usuario, o legal, reglamentario o normativo aplicable al producto / servicio involucrado, considerar elaborar un **“Reporte de No Conformidad en el Producto / Servicio” FOR-PSG-04 A**.

### 3. ACCIONES A APLICAR SOBRE EL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME



## LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME

Según se trate de servicios o productos no conformes, a continuación se detalla en qué consiste cada acción a aplicar sobre los mismos:

### 1) Retrabajo del producto / servicio no conforme.

Es la acción que se aplica sobre el producto / servicio no conforme para que cumpla las especificaciones de los compromisos establecidos con los usuarios, o en los requisitos legales, reglamentarios o normativos aplicables, es decir, es cumplir con los parámetros definidos en cada requisito especificado en los Planes de Control. El resultado o resultados de re-trabajos siempre se verifican para evidenciar su conformidad

Para el caso de detectarse no conformidades en algún parámetro de análisis del agua potable o de agua tratada, se aplicará la decisión que tomen la Dirección General y la Dirección de Operaciones

### 2) Concesión del producto / servicio no conforme.

Es la acción que se aplica al producto / servicio no conforme para liberarlo en cuanto a su uso, sólo podrá ser autorizada por el o los usuarios afectados, o en su caso por la Dirección General, es decir, no necesariamente es cumplir con los parámetros definidos en cada requisito. En el caso de la autorización de la concesión por el usuario se recaba en la parte posterior del registro involucrado o en hoja anexa el nombre y firma de los usuarios afectados.

## 4. REPORTE DE NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

En caso de que la persona que reporta la no conformidad lo acuerde con el responsable del proceso / área involucrado en la no conformidad, se documenta en el registro **FOR-PSG-04-A** el servicio / producto no conforme y las acciones a realizar sobre el mismo.

Además se registran las no conformidades en el producto / servicio detectadas por los usuarios a través del registro de quejas que se depositan en los buzones colocados en las áreas de atención a los usuarios y en las evaluaciones de satisfacción del servicio que se aplican a los mismos (referirse a procedimiento PRO-RXD-02)

### TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
8.3	ANE-PSG-06-A	02	06/08/2014

### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Carlos Alfredo Vergara González	Raymundo Oscar González Pereda