



LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE **SALIDAS** / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD SOBRE LAS **SALIDAS** / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

PERSONAL	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Dirección General, Responsables de procesos / Áreas, Jefes de Área	<ul style="list-style-type: none"> -Concesión sobre Salidas / Productos o Servicios no conformes, para autorizar su uso -Detección e identificación de Salidas / producto o servicio no conforme en su fase de revisión, conforme a lo establecido en punto 2 -Conforme aplique, impedir la continuación o el uso la salida / producto no conforme o continuación del servicio no conforme, hasta que se le hayan aplicado las correcciones pertinentes - Verificación de la salida / producto o servicio corregido -Registro de salida / producto o servicio no conforme, según tabla anterior 	<p>Decisión final sobre salidas / 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>
Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none"> -Detección e identificación de salidas / productos o servicios no conformes en su fase de operación conforme a lo establecido en punto 2 --Conforme aplique, impedir la continuación o el uso del producto no conforme o continuación del servicio no conforme, hasta que se le hayan aplicado las correcciones pertinentes -Aplicar correcciones (conforme aplique) -Verificación de la salida / producto o servicio corregido -Registro de salida / producto o servicio no conforme, según tabla anterior 	<p>Aplicar acciones sobre el salidas / producto o servicio no conforme: correcciones, reprocesos o retrabajos</p>

2. IDENTIFICACION Y REGISTRO DEL PRODUCTO NO CONFORME

La identificación de **salidas** / producto o servicio no conforme tiene dos principios: el de detectar una salida / producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados y el de identificarlo a través de algún medio visual en la propia **salida** / 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 **salida** / producto o servicio:

LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE **SALIDAS** / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

PROCESO	SALIDA / PRODUCTO O SERVICIO	IDENTIFICACION DE SALIDA / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	REGISTRO DE SALIDAS / PRODUCTOS NO CONFORMES
Todos los procesos del SGC	SALIDA: Resultado de proceso que afecta a la posterior conformidad de productos o servicios: Información documentada con incumplimientos o entregada inoportunamente Mantenimiento no o mal aplicado Productos o servicios adquiridos que incumplen requisitos solicitados o entregados inoportunamente Capacitación no aplicada o con incumplimientos Recurso presupuestal no ejercido en tiempo Estudios o proyectos con incumplimientos o no entregados en tiempo	Identificación física conforme sea factible: Documentos: Indicación de la no conformidad Productos: Etiqueta, tarjeta o membrete Servicios: Registro de NC	Registro de no conformidad / Plan de acción correctiva
Gestión de servicios y trámites	SERVICIO: Contratación de servicios (alta de nuevos usuarios): Atención a usuarios Instalación de toma de agua potable Instalación de Medidor SERVICIO: Atención de trámites: Atención a usuarios Trámites realizados	Reportes de instalación de tomas de agua y de descarga de drenaje Solicitudes de instalación de medidores Medidor identificado con la condición de no conformidad (cuando aplique) Trámites realizados (Sistema agua procesos)	Reportes de instalación de tomas de agua y de descarga de drenaje Reporte de Medidores pendientes Solicitudes de instalación de medidores Trámites realizados (Sistema agua procesos) Indicador de atención de trámites Quejas sobre atención de trámites

LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE **SALIDAS** / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

Operación de redes de agua potable y de drenaje	PRODUCTO Agua potable: 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
	SERVICIO Suministro de agua potable: 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
	SERVICIO de drenaje (descarga): 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)
Tratamiento de aguas residuales	PRODUCTO Agua tratada: 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
	SERVICIO Suministro de agua tratada: Disponibilidad de suministro	Registro en Bitácora de suministro a pipas	Registro en Bitácora de suministro a pipas

Si la **salida** / 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 **“Plan de Acción Correctiva” FOR-PSG-04 C.**

3. ACCIONES A APLICAR SOBRE SALIDAS / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

Según se trate de salidas / productos o servicios 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 la **salida** / producto o servicio no conforme para que cumpla las especificaciones de los compromisos establecidos con los usuarios o **clientes internos**, o en los requisitos legales, reglamentarios o normativos aplicables, es decir, incluyendo el cumplimiento 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



LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE **SALIDAS** / PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORMES

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 **SALIDAS** / PRODUCTO O 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-C** la **salida** / producto / servicio 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 9001:2015	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
8.7	ANE-PSG-06-A	04	10/04/2018

CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
04	Adecuación general para incluir lineamientos para el control de "Salidas no conformes"	10/04/2018

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Héctor M. Olivares Morales