

CONTROL SOBRE EL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

IDENTIFICACION 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, como por ejemplo, con una tarjeta de producto no conforme

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

PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	IDENTIFICACION DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES
Gestión de servicios y trámites	Contratación de servicios: Elaboración de Contrato Instalación de Medidor	Marca en documentos indicando la condición no conforme Etiqueta en medidor indicando la no conformidad	Bitácoras de servicios / trámites proporcionados Reportes de Medidores Instalados
	Cobranza de servicios: Elaboración de factura y de Corte de caja	Marca en documentos indicando la condición no conforme	Bitácoras de Recaudación / Cobranza
	Atención de trámites: trámite realizado	Marca en documentos indicando la condición no conforme	Bitácoras de servicios / trámites proporcionados
Operación de redes de agua potable y de drenaje	Agua potable suministrada	Identificación de la no conformidad en resultados de análisis de laboratorio y de inspección	Informe de Resultados de análisis de laboratorio
	Operación de redes (equipo electromecánico)	Identificación de equipo electromecánico con la condición de no conformidad	Bitácoras de operación
Tratamiento de aguas residuales	Agua tratada suministrada	Identificación de la no conformidad en resultados de análisis de laboratorio y de inspección	Informe de Resultados de análisis de laboratorio

ACCIONES A APLICAR SOBRE EL PRODUCTO / 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 servicio no conforme.

Es la acción que se aplica sobre el servicio no conforme para que cumpla las especificaciones de los compromisos establecidos con los usuarios, es decir, es cumplir con los parámetros definidos en cada requisito especificado en los Planes de Control. El resultado o resultados de retrabajos siempre se verifican para evidenciar su conformidad



CONTROL SOBRE EL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

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 servicio no conforme.

Es la acción que se aplica al servicio no conforme para liberarlo en cuanto a su uso, sólo podrá ser autorizada por el o los usuarios afectados, 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 o en hoja anexa el nombre y firma de los usuarios afectados.

REGISTRO DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME

En caso de que el responsable del proceso lo decida, 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 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

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
8.3	ANE-PSG-06-B	00	01/09/2010

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Carlos Alfredo Vergara González	Raymundo Oscar González Pereda