

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME				
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0004	PAGINA 1 de 3

OBJETIVO.

Establecer las medidas y responsabilidades para el tratamiento de los productos o servicios identificados como no conformes, así como las acciones a implementar para el control y la revisión de las soluciones planteadas, con el fin de prevenir el uso no intencionado de dichos productos y/o servicios.

ALCANCE.

Este procedimiento aplica para todos los procesos misionales de la Empresa de Obras Sanitarias de Pasto. Inicia en la identificación de los criterios de no conformidad y finaliza con el archivo de los registros del tratamiento dado al producto o servicio no conforme.

DEFINICIONES.

1. **Producto o servicio no conforme:** Entiéndase por producto o servicio no conforme aquel que incumple alguno o varios de los requisitos establecidos o acordados.
2. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, especificaciones, reglamentos u otros documentos.
3. **Control de la no conformidad:** Acciones emprendidas respecto a una situación no conforme con el propósito de resolverla
4. **Producto o Servicio:** Resultados de un proceso o conjunto de procesos
5. **Corrección:** *Acción inmediata* tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Notas: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
6. **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
Nota: En el reproceso no se afecta ni se pueden cambiar partes del producto no conforme.
7. **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME				
	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0004	PAGINA 2 de 3

8. **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplo: Reciclaje, destrucción.
Nota: En el caso de un servicio su uso se impide no continuando el servicio.
9. **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
10. **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
11. **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

PRECAUCIONES Y/O RECOMENDACIONES.

- Si después de aplicar el tratamiento de producto o servicio no conforme, el problema persiste, se debe hacer un análisis de impacto y frecuencia con el fin de determinar la conveniencia de aplicar el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Así mismo, se considera adecuado utilizar dicho procedimiento en los casos de prestación de servicios

DESARROLLO.

RESPONSABLE.

El personal que participa en cada proceso es el responsable de identificar el producto y/o servicio que no sea conforme con las especificaciones, incluyendo las legales y reglamentarias.

1. IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES.

- Los líderes de proceso y los responsables de cada una de las actividades de los procesos son los encargados de definir y comunicar los criterios de conformidad de productos y/o servicios en proceso y terminados.
- El funcionario que detecte la anomalía debe reportar el hecho al responsable de la actividad del proceso y este a su vez debe informar al líder del proceso, a través del formato, "Informe de Hallazgos".

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3				
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME				
	COPIA NO CONTROLADA				
PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VIGENCIA 15 FEB 2010	VERSIÓN 1	CODIGO 49.2-0004	PAGINA 3 de 3	

2. DETERMINAR LAS CAUSAS Y EFECTOS.

- Los responsables de cada una de las actividades de los procesos deben establecer las posibles causas y efectos que ocasionaron la No conformidad y registrarlas en el formato, "Informe de Hallazgos".
- Remitir al líder de cada proceso el formato, "Informe de hallazgos" para su información y revisión.

3. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.

- El líder de cada proceso y el responsable de cada actividad del proceso donde se ha identificado la No conformidad es (son) el (los) responsable (s) de establecer las acciones para la eliminación o disminución de dicha No conformidad, así mismo de definir la responsabilidad de quien será el encargado del tratamiento y de realizar la corrección.
- Los responsables de cada una de las actividades de los procesos deben diligenciar el formato "Informe de hallazgos" y remitirlo al líder del proceso para su revisión.
- El líder de cada proceso debe reportar mensualmente el Informe de los productos y/o servicios no conformes al líder del proceso Mejoramiento Continuo para su información, seguimiento y control.
- El líder de cada proceso reportara la información de los productos y/o servicios no conformes que el proceso Control Interno y Mejoramiento Continuo le soliciten ante el comité de calidad.

Elaborado por: ANDRES FERNANDO CAMACHO RODRIGUEZ Ing. Industrial Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	Revisado por: AYDA AMPARO LUNA PAZ Representante Ante la Dirección S.G.C.	Aprobado por: JAIRO ENRIQUE LASSO MEDINA Gerente
--	---	---