
	<p>PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 1 de 14

PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME



	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 2 de 14

1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios que no cumplan con las especificaciones establecidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia con la identificación de producto y/o servicio no conforme en cada Proceso o Subproceso y finaliza con verificación de la acción tomada.

3. DEFINICIONES

PRODUCTO: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

SERVICIO: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito


NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

DEFECTO- Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Notas:

- 1) La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos o servicios puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.
- 2) El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las Instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 3 de 14

Notas:

Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Notas:

1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.
2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
3. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Notas:

1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una Reclasificación

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos o servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo y para un uso específico.


PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

Nota. Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos o servicios para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

LIBERACIÓN: - Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Nota. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 4 de 14

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Notas:

- 1) Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace el producto o servicio conforme con los requisitos. Puede que junto con una reparación se requiera una concesión.
- 2) La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.
- 3) La reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

EJEMPLOS.

Reciclaje, destrucción.

Nota. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

Las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

La empresa debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

La empresa debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

Corrección


Separación, Contención, Devolución o Suspensión de provisión de productos o servicios

Información al cliente


Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
IDENTIFICACIÓN: Un producto y/o servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos, estos están establecidos en	Responsables de los procesos	Anexo 1. Identificación y control del producto o servicio no


	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 5 de 14

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>la normativa relacionada, en el contrato de condiciones uniformes y en los procedimientos que defina la empresa para su funcionamiento. El producto y/o servicio no conforme puede ser detectado por los empleados o los clientes y se debe realizar el tratamiento conforme al anexo 1 de este procedimiento.</p>		conforme
<p>APLICAR TRATAMIENTO O CORRECCIÓN INMEDIATA:</p> <p>En el anexo 1 se describen las responsabilidades y autoridades frente al tratamiento de los servicios no conformes identificados en la empresa, en el formato SG-R-003 “<i>Reporte de Producto/Servicio no conforme</i>” se describe el tratamiento dado y los responsables de realizarlo y de verificarlo</p> <p>NOTA: Si el producto o servicio no conforme es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, emplean el procedimiento para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.</p>	Funcionario que detecta producto/servicio no conforme	Formato SG-R-003 Reporte de Producto/Servicio no conforme
<p>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS:</p> <p>Una vez realizado el tratamiento al producto o servicio no conforme, el responsable de proceso o quien se haya definido en el anexo 1 (Identificación y control del producto o servicio no conforme) se asegura de verificar el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción del cliente y prestar el servicio conforme a los estándares establecidos.</p>	Funcionario que detecta producto/servicio no conforme y responsable del tratamiento.	Formato SG-R-003 Reporte de Producto/Servicio no conforme
<p>SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PLANTEADAS</p> <p>Se debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones correspondientes de manera SEMESTRAL por parte del grupo operativo del SIG</p>	Grupo Operativo del SIG	ND

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 6 de 14

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
	00	Creación del documento CG-P-SG-004 Procedimiento tratamiento Servicio no Conforme, en el Proceso de Control de Gestión
2013-07-15	01	Actualización por cambios en el contenido
2014-10-17	02	Modificación de los responsables de las acciones en el proceso de Gestión Comercial.
2016-11-02	03	Actualización del documento, teniendo en cuenta los cambios en el Sistema Integrado de Gestión, definiendo las actividades detalladas del procedimiento y ampliando la descripción del Producto o Servicio No Conforme.
2017-07-13	04	Se actualiza la información en las características de los productos o servicios no conformes establecidos por la empresa.
2017-08-17	05	Se actualiza codificación del formato
2018-09-20	06	Se actualiza la información de la identificación y control de producto no conforme.
2020-07-23	07	Se modifica al actualizar los productos o servicios no conformes de las diferentes áreas misionales de la empresa.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 7 de 14

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME


ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE AGUA

Son fuentes de información para detectar un producto o servicio no conforme:

- a) El control de la calidad.
- b) La calibración de instrumentos
- c) El control de los materiales consumibles
- d) La observación o la supervisión del personal
- e) La verificación de los informes.

El laboratorio de control de calidad de agua, puede detectar producto /servicio no conforme, durante la realización de los ensayos y en la presentación del informe de ensayo, de acuerdo a lo definido en la siguiente tabla:

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Ensayo No Conforme	Falla Humana	Reproceso: Se realiza toma de muestra y análisis de la misma.	Grupo Aseguramiento calidad de agua
	Utilizar un reactivo equivocado		
	Reactivo vencido		
	Concentración diferente		
	Falla en los equipos		
	No tener en cuenta las Buenas Prácticas de Laboratorio		
	Utilizar soluciones sin estandarizar		
	Falla eléctrica		
	Muestras almacenadas sin procedimiento de preservación		
	Mala rotulación en la muestra recibida		
	Toma de muestra sin el procedimiento adecuado		
Sin control de calidad de material a utilizar			
Resultados de análisis No conforme	Mala transcripción de datos	Reproceso: Se realiza transcripción y elaboración de informe	Líder del Proceso Aseguramiento Calidad de Agua
	No contener la firma de la persona autorizada o no diligenciarlo adecuadamente		
	Emitir conceptos sin previo		

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 8 de 14

	acuerdo o autorización.		
	No contener la información de acuerdo a lo solicitado		

POTABILIZACIÓN DE AGUA

El proceso de potabilización, puede detectar producto no conforme, durante el proceso de producción, de acuerdo a los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos realizados por el mismo proceso o por el laboratorio de control de calidad, al agua en las diferentes etapas de potabilización

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Incremento de la turbiedad al final de la sedimentación	<p>Variación del caudal de entrada a la planta de potabilización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fallas en la operación de válvulas en el sistema de captación. Obstrucción en el sistema de Aducción (canales, Túneles y viaducto) material vegetal, palos objetos extraños <p>Fallas en la dosificación de coagulantes y sistema de mezcla rápida</p> <ul style="list-style-type: none"> Suspensión del fluido eléctrico en el sistema de bombas de dosificación. Fallas en las bombas dosificadoras. Falla en la regulación de las válvulas de los canales de agua coagulada. <p>Alto nivel de lodos en las unidades de sedimentación</p>	<p>Liberación- proceder a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si solo una de las líneas de sedimentación presenta incremento de la turbiedad, realizar lavado de línea operativa De presentarse aumento de turbiedad de todas las líneas reajustar dosificación de coagulantes. 	<p>Líder Potabilización</p> <p>Operarios calificados de turno nivel 5</p>
Turbiedad Salida	Variación de la turbiedad a la	Concesión- realizar	Líder

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 9 de 14

de Filtros	Salida de los filtros <ul style="list-style-type: none"> Alta turbiedad en al canal de agua sedimentada que supera el rango establecido y que no se remueve en filtros Insuficiencia en el retro lavado y en el lavado superficial alta turbiedad de inicio de filtración. 	lavado de filtros tomando en cuenta la carrera de filtros con menor carrera de filtración	Potabilización Operarios calificados de turno nivel 5
Cloro Residual	Bajo nivel de Cloro residual después de su aplicación al agua filtrada	Concesión- solo es permitida si se corrobora cloro residual en los tanques Belén y ciudad y estos mantienen el cumplimiento de cloro normativo De no cumplirse los valores de cloro normativo realizar post cloración en red por medio de hipoclorito en el siguiente tanque de almacenamiento conexo.	

DISTRIBUCIÓN:

En el proceso de Distribución el producto/servicio no conforme, puede identificarse de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
	Turbiedad (NTU) \leq 2.0 NTU Color \leq 15 UPC	Desecho- Se realizarán purgas	Líder de Gestión de Acueducto



**PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO
SERVICIO NO CONFORME**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


CÓDIGO: SG-P-006

FECHA VIGENCIA:
2020-07-23

VERSIÓN: 07

Página 10 de 14

<p align="center">Incumplimiento Calidad del agua en los puntos de red</p>	<p>Alcalinidad Total: \leq 200 mg/L CaCO₃</p> <p>pH entre 6,5 y 9 unidades</p> <p>Hierro \leq 0.3 mg/L</p> <p>Dureza total: \leq 300 mg/L CaCO₃</p> <p>Cloro residual entre 0.3 mg/L y 2.0 mg/L</p> <p>Cloruros \leq 250 mg/L</p> <p>Nitritos \leq 0.1 mg/L</p> <p>Nitratos \leq 10 mg/L</p> <p>Conductividad: \leq 1000 microsiemens/cm</p> <p>Sulfatos \leq 250 mg/L</p> <p>Aluminio residual: \leq 0.2 mg/L</p> <p>Fosfato \leq 0.5 mg/L</p> <p>E. Coli Fecal: 0 NMP</p> <p>Coli Totales: 0 NMP</p>	<p>de la red a través de los hidrantes mas cercanos al punto evaluado, por un periodo no inferior a 20 minutos.</p> <p>NOTA: lo anterior se realizará de presentarse desviación tal que el puntaje del IRCA en el punto tomado sea riesgo medio o superior.</p>	<p align="center">Operario Valvulero</p>
<p align="center">Continuidad del servicio incumpliendo normatividad</p>	<p>Por manipulación de externos en la red</p> <p>Por daños en la domiciliaria de alcantarillado, que afectan la red de distribución</p> <p>Fallas en los collarines de derivación</p> <p>Afectación de la red por raíces de arboles</p> <p>Por presurización de la red</p> <p>Fallas en las uniones de red</p> <p>Problemas que generen mayor tiempo en la reposición de red</p> <p>No entrega de agua potable por parte de potabilización</p>	<p>Concesión: Cuando la no continuidad del servicio es por altas turbiedades se informa a la comunidad por medio de la emisora local. Cuando la continuidad del servicio se ve afectada por el manteniendo (lavado de tanques de almacenamiento) el técnico de Acueducto y Alcantarillado notifica las fechas con anterioridad para informar a la comunidad, el mantenimiento debe durar no más</p>	<p align="center">Líder de Gestión de Acueducto</p> <p align="center">Inspector de redes</p> <p align="center">Operario Valvulero</p>


	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 11 de 14

		de 6 horas Reparación: Reparación, ejecuta medidas tendientes a recuperar la continuidad Cuando la continuidad se ve afectada por daños en las redes se informa a la comunidad por los diferentes medios de comunicación y procede con el personal a reparar el daño.	
Incumplimiento de Presión de la red	Bajos niveles en los tanques de almacenamiento	Reparación: Cuando en determinadas zonas se presentan exceso de presión informados por el usuario se procede a la verificación y posteriormente a la calibración de los reguladores de presión.	Líder de Gestión de Acueducto
	Daños en la red		Inspector de redes
	Fallas en la manipulación de válvulas		Operario Valvulero
	Por no contar con los materiales necesarios para la instalación de la domiciliaria		
	Por mala calidad en los materiales		

GESTIÓN CONTROL PÉRDIDAS

Este proceso puede detectar producto / servicio no conforme por calidad o capacidad en la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Mala instalación del medidor	Falta de pericia del operario Acometida obsoleta o de mal estado No cumplir con el protocolo de instalación	Reproceso: Se envía un operario a corregir la instalación del medidor	Líder de Gestión Control Pérdidas

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 12 de 14

	Falta de seguimiento y control a la instalación del medidor		
Error en cobro de instalación de medidores	Fallas del software Error al cargar los cobros Cobros extemporáneos	Corrección: Verificar la información y realizar los cobros	Líder de Gestión Control Pérdidas

SANEAMIENTO BASICO

Este proceso puede detectar producto / servicio no conforme por calidad o capacidad en la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
El valor del DBO a la salida no cumple lo establecido en la norma 631/2015 < 90 mg/L	Se reciben cargas orgánicas muy altas mediante el transporte de las redes de alcantarillado a las Plantas de Tratamiento. No se logra disminuir la carga contaminante durante el funcionamiento del sistema al valor exigido por la norma.	Mediante análisis de laboratorio Permiso de desviación: Se vuelve a realizar la ejecución de mantenimiento y remoción al sistema de la PTARD	Grupo Tratamiento de Aguas Residuales
El valor de SST a la salida no cumple lo establecido en la norma 631/2015 < 90 mg/L	Se reciben cargas orgánicas muy altas mediante el transporte de las redes de alcantarillado a las Plantas de Tratamiento. No se logra la remoción de sólidos durante el mantenimiento del sistema; por la presencia de materiales inusuales.	Mediante análisis de laboratorio Permiso de desviación: Se vuelve a realizar la ejecución de mantenimiento y remoción al sistema de la PTARD	Grupo Tratamiento de Aguas Residuales.

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 13 de 14

GESTIÓN COMERCIAL


FACTURACIÓN Y RECAUDO

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Errores relacionados con la facturación	Cargue errado de tarifas	Reproceso: corregir y re liquidar.	Profesional Especializado 02 de Facturación y recaudo
Error en intereses moratorios	Matriculas con deuda y no se les cobra intereses de mora.	Reproceso: Identificar matriculas a las cuales no se les cobro intereses, corregir y reliquidar.	Profesional Especializado 02 de Facturación y recaudo
Error de lectura	Incorrecta digitación en la TPL o listado de la lectura del periodo a facturar.	Reproceso: Corrección de la lectura en el proceso de crítica.	Técnicos 02 Técnico 03 de Facturación y recaudo

*Todos los productos no conformes identificados en el subproceso de Facturación y Recaudo serán reportados por ciclos de facturación.

PQR

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Actos Administrativos de respuesta a PQR sin el cumplimiento de los requisitos de Ley	Respuestas fuera de términos	Corrección: Solicita al Analista de PQR, que realice el ajuste de la respuesta, en los términos técnicos y jurídicos definidos por la Empresa.	Analistas de PQR
	Respuestas sin soportes y sustento técnico y jurídico		

	PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-P-006
		FECHA VIGENCIA: 2020-07-23
		VERSIÓN: 07
		Página 14 de 14

GESTIÓN CARTERA

SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME	CAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Reclamaciones por predios congelados y/o suspensiones temporales por mutuo acuerdo otorgado por la empresa	El sistema factura cargos fijos o consumos promedios a matriculas congeladas.	<p>Correctiva: Envío de tickets, reportando los casos en que los PQR, no se han dejado cerrar y por lo tanto no se genera la orden de congelación.</p> <p>Correctiva: una vez identificado que la empresa facturo conceptos al predio congelado; se procede a depurar esos valores y nuevamente aplicar la congelación.</p> <p>Preventiva: Realizar visitas en terreno para la verificación de los predios congelados y posteriormente enviar el reporte a facturación para que no sean facturados ni cargos fijos ni consumos promedios a los predios que continúen congelados.</p>	<p>Técnico Administrativo 02</p> <p>Profesional Universitario 01</p> <p>Profesional Especializado 01</p> <p>Profesional Especializado03</p>