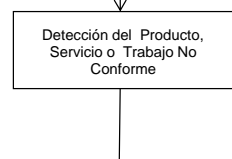


 Manual de Procesos y Procedimientos		Documento Controlado		
		Código: AM-P-005		
		Versión: 17		
		Fecha de Emisión: 21-11-12		
		Página:	1/4	
1. Proceso:	Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme			
3. Objetivo:	Asegurar el tratamiento de los productos, servicios y/o trabajos no conformes, que se presenten cuando cualquier aspecto de sus actividades o los resultados del trabajo no cumplan con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados <i>con el cliente</i> , garantizando que se identifiquen y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional, <i>así</i> como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.			
4. Alcance:	Este procedimiento aplica a todos los procesos o actividades desarrolladas en cumplimiento de la misión de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.			
5. Definiciones				
<p>Acción Correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.</p> <p>Acción Preventiva (AP): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable (Las Acciones preventivas aplican solo para acciones proyectadas en el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, Capítulo VI, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).</p> <p>ACPM: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</p> <p>Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.</p> <p>Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada,</p> <p>Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio no conforme con los requisitos especificados</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito</p> <p>Defecto: No conformidad relativo a un uso previsto o especificado.</p> <p>Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto (Ejemplos reciclaje, destrucción). En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.</p> <p>Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</p> <p>Inspección: Examen del diseño de un producto, del producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.</p> <p>Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.</p> <p>Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.</p> <p>Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.</p> <p>Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.</p> <p>Producto: salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.</p> <p>Producto no conforme: Es el resultado de un proceso que no cumple los requisitos. (Producto: resultado de un proceso. No conformidad: incumplimiento de un requisito).</p> <p>PNC: Producto No Conforme</p> <p>Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme con requisitos diferentes de los requisitos iniciales.</p> <p>Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.</p> <p>Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.</p> <p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.</p> <p>SNC: Servicio No Conforme</p> <p>TNC: Trabajo No Conforme</p>				
6. Descripción de Actividades				
Actividad a Realizar	Descripción de la Actividad	Resultado	Responsable	Registros
	<p align="center">Como se genera del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme</p> <p>El Producto o Servicio No Conforme se genera cuando el resultado del proceso correspondiente no cumple las características o requisitos definidos de conformidad.</p> <p>El Trabajo No Conforme se genera cuando cualquier aspecto de las etapas del proceso y/o de las <i>actividades de los laboratorio o los resultados de este trabajo</i> (al inicio, durante o al final el proceso) no <i>cumplen</i> con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente.</p>	TNC, PNC o SNC establecido	<ul style="list-style-type: none"> Líder de proceso Director Técnico Personal del proceso 	NA
	<p align="center">Detección del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme</p> <p>El Trabajo No Conforme es detectado por el personal de los procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP., cuando cualquier aspecto de las actividades de los procesos o los resultados de este trabajo no cumplan con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente.</p> <p>El Producto o Servicio No Conforme puede detectarse por el usuario, cliente o por el personal de EPA.</p> <p>Conforme el Anexo 001, 002 y 003 de este procedimiento</p>	TNC, PNC o SNC detectado	<ul style="list-style-type: none"> Líder de proceso, Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) Personal Operativo, Usuario y/o Cliente 	NA
	<p align="center">Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme</p> <p>El Trabajo, Producto o Servicio No Conforme (TNC, PNC o SNC) se gestiona en cumplimiento de la Política de Producto, Servicio, Trabajo de Ensayo y/o Calibración No Conforme y de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Ver Anexos 001, 002 y 003 de este procedimiento.</p>	TNC, PNC o SNC Registrado, identificado, e investigado	<ul style="list-style-type: none"> Personal encargado de atención al cliente Líder del proceso, Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) Personal Operativo Usuario y/o Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010
	<p>Quien detecta el TNC, PNC o SNC lo registra en el respectivo formato y/o informa al Líder del proceso.</p> <p>Cuando el PNC o SNC es detectado por el usuario o cliente, la persona encargada de atención al cliente en los diferentes procesos diligencia de la información establecida en el registro así como fuente de identificación y la descripción reportada por el cliente para el PNC o SNC y lo envía al proceso responsable de su gestión.</p> <p>El Líder de Proceso responsable realiza la investigación del reporte para determinar su aceptación como TNC, PNC o SNC y registra los resultados en el formato correspondiente.</p>	TNC, PNC o SNC Registrado, identificado, e investigado	<ul style="list-style-type: none"> Personal encargado de atención al cliente Líder del proceso, Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) Personal Operativo Usuario y/o Cliente 	


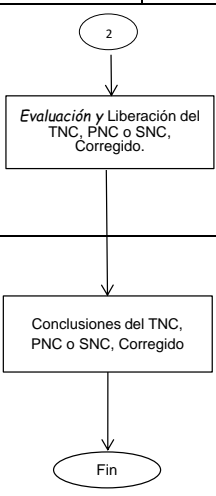



Manual de Procesos y Procedimientos

Documento Controlado
Código: AM-P-005
Versión: 17
Fecha de Emisión: 21-11-12
Página: 2/4

1. Proceso:	Análisis y Mejora
2. Procedimiento:	Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

	<p>De acuerdo a la investigación realizada por el Líder del proceso correspondiente, se acepta o no el reporte como TNC, PNC o SNC</p>	<p>TNC, PNC o SNC aceptado o descartado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010
	<p>Si se acepta como TNC, PNC o SNC, se establece y realiza el tratamiento del mismo. Cuando el reporte fue realizado por un Usuario o Cliente se le envía una comunicación, informando el tratamiento definido para el hallazgo y si corresponde, se solicita su aceptación dejando evidencia de lo acordado. De ser necesario mientras se establece su tratamiento, lo dispone en el área correspondiente o hace la corrección requerida. Este tratamiento se registra en el registro establecido.</p>	<p>TNC, PNC o SNC Identificado y corregido</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010 Oficio dirigido al Usuario o Cliente
	<p>Si no se acepta como TNC, PNC o SNC se evalúa si corresponde a una acción de mejora o una no conformidad y se registra en el reporte. Cuando el reporte fue realizado por un Usuario o Cliente, se informa a éste el resultado de la investigación.</p>	<p>TNC, PNC o SNC no aceptado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Oficio dirigido al Usuario o Cliente
	<p>Cuando la evaluación indique que el TNC, PNC o SNC podría volver a ocurrir o existan dudas sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión, se debe iniciar la aplicación del procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM) AM P 004, (Ver Anexos 001, 002 y 003 de este procedimiento).</p>	<p>TNC, PNC o SNC con Acción Correctiva establecida</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011
	<p>El Líder del Proceso establece el tratamiento a implementar para el TNC, PNC y/o servicio no conforme; designa el responsable de su ejecución y disposición correspondiente considerando los requisitos de calidad inicialmente establecidos, la autorización de su uso o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente. Cuando se requiera, y en el caso de presentarse TNC, PNC y/o SNC reiterativos, el líder del proceso debe establecer las Acciones Correctivas para eliminar las causas que lo generan. Para los laboratorios el tratamiento debe basarse en los niveles de riesgo establecidos en el Anexo 002 del Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme, con Código: AM-P-005; teniendo en cuenta que: Para acciones como retener los informes el nivel de riesgo será Bajo, para acciones como retener los informes y/o repetir los trabajos el nivel de riesgo será Moderado y para acciones como retener los informes y/o repetir los trabajos y/o detener los trabajos el nivel de riesgo será Alto.</p>	<p>Autoridad y Responsabilidad del Tratamiento del TNC, PNC o SNC establecida</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder del Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010 Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011
	<p>En todos los casos el tratamiento del TNC, PNC o SNC, se somete a una nueva revisión antes de su uso, por parte del Líder de Proceso para asegurar que se cumplen los requisitos establecidos y cuando corresponda se informa al Usuario o Cliente, si fue este quien reportó el TNC, PNC o SNC. En el caso de los Laboratorios el Director Técnico ejecuta las verificaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos. Esta revisión es registrada y firmada en el seguimiento por el Líder de Proceso o Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) en el formato correspondiente y toma una decisión sobre la aceptabilidad del trabajo no conforme</p>	<p>Trabajo, Producto o Servicio inspeccionado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder de Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) Usuario o Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010 Comunicación al Usuario o Cliente (Cuando corresponda)

 <p style="text-align: center;">Manual de Procesos y Procedimientos</p>		Documento Controlado		
		Código: AM-P-005		
		Versión: 17		
		Fecha de Emisión: 21-11-12		
		Página: 3/4		
1. Proceso:	Análisis y Mejora			
2. Procedimiento:	Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme			
	<p>Una vez se han finalizado las acciones definidas como tratamiento del TNC, PNC y/o SNC, el Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) o Líder de Proceso, <i>evalúa su importancia, incluyendo un análisis de impacto sobre los resultados previos</i> y emite la autorización (Permiso de desviación, Liberación, Concesión), para dar continuidad a los trabajos o hacer uso del producto o servicio. Esta <i>evaluación</i> y liberación es registrada y firmada en el formato correspondiente. Cuando sea necesario, se notificará al cliente y si es el caso se anulará el trabajo.</p>	Trabajo, Producto y/o Servicio reanudado y/o liberado	<ul style="list-style-type: none"> Líder de Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010
	<p>Una vez se libera el TNC, PNC o SNC, el Líder de Proceso o Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) registra los efectos reales o potenciales del hallazgo sobre el cumplimiento de los requisitos <i>en la casilla de conclusiones</i> en el formato correspondiente. De ser necesario y no estar contemplado en los Anexos del Procedimiento se adicionan los tratamientos establecidos.</p>	Trabajo, Producto y/o Servicio evaluado	<ul style="list-style-type: none"> Líder de Proceso Profesional Especializado de Laboratorios (Director Técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010
7. Condiciones Generales:				
<p>Las acciones se deben basar en los niveles de riesgos establecidos por los procesos. Se debe hacer una evaluación de la importancia del trabajo no conforme, incluyendo el análisis de impacto sobre los resultados previos. Cuando sea necesario, se notifique al cliente y se anule el trabajo. Se deben conservar registros del trabajo no conforme y las acciones que evidencien su tratamiento y reportar el condensado de los TNC,SNC y/o TNC presentados periódicamente equipo de trabajo que implementa las acciones dispuestas para el tratamiento del TNC, PNC o SNC es relacionado en el registro correspondiente (Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010), por el Líder de Proceso en el caso de un PNC o por el Profesional Especializado (Director Técnico) del Laboratorio en el caso de un TNC.</p> <p><i>Nota: Para los laboratorios, si el Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme es repetitivo o cuando exista duda acerca del cumplimiento de las operaciones del laboratorio con su propio sistema de gestión, se requiere implementar una Acción Correctiva, aplicando el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora; se debe informar al líder del proceso correspondiente para que inicie las acciones pertinentes, cuando aplique.</i></p> <p>El tratamiento de TNC, PNC o SNC debe considerarse como insumo para la Revisión Gerencial</p> <p>El consolidado de los TNC, PNC o SNC del mes, el Líder de cada proceso lo reportara al proceso de Dirección Planeación Corporativa(análisis y mejora) con la periodicidad que se determine.</p> <p><i>Para los Laboratorios: Las acciones (incluyendo la detención o repetición del trabajo y la retención de los informes) se basan en los niveles de riesgos establecidos en el Documento AM-P-005 Anexo 002 en el caso en que se presente el TNC, de la siguiente manera:</i></p> <p>Alto: (Retener los informes y/o repetir los trabajos y/o detener los trabajos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afecta los resultados del laboratorio. - Puede implicar la suspensión de las actividades del laboratorio. - Puede generar sanciones por parte de entes de control o por entes que otorgan reconocimiento. - Puede generar incumplimiento en las metas y objetivos institucionales. - Puede afectar la imagen institucional. <p>Moderado: (Retener los informes y/o repetir los trabajos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - No afecta al cliente pero se ha presentado reiteradamente en el laboratorio. - Afecta los resultados entregados al cliente - Afecta la prestación de los servicios - Puede generar pago de indemnizaciones a terceros. - Pueden presentarse reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar sanciones por parte de entes de control o por entes que otorgan reconocimiento. - Ocasiona retrasos, reprocesos de actividades y aumento de carga operativa. - Puede afectar la imagen institucional. <p>Bajo: (Retener los informes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe duda sobre el cumplimiento de requisitos. - Se detecta en el proceso sin afectar la entrega de resultados al cliente. - Se puede presentar interrupción parcial de las operaciones del laboratorio. - Se pueden presentar retrasos, reprocesos de actividades y aumento de carga operativa. 				

	Manual de Procesos y Procedimientos	Documento Controlado
		Código: AM-P-005
		Versión: 17
		Fecha de Emisión: 21-11-12
		Página: 4/4
1. Proceso:	Análisis y Mejora	
2. Procedimiento:	Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme	
8. Documentos Relacionados:		
NTC - ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos NTC - ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. NTC - ISO/IEC 17000 Evaluación de la Conformidad Vocabulario y Principios Generales NTC - ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración. NTC – ISO 45001 Seguridad y Salud en el trabajo NTC - ISO/IEC 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la información NTC – ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental NTC - ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiente.		
9. Controles :		
Reporte y gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010 Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Administración de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora AM-R-009 Índice de gestión por proceso: Reincidencia de TNC. Medición semestral. Número de eventos de TNC por causa A/ Número de eventos de TNC > 0,20 para los procesos del SGI. Número de eventos de TNCreincidentes por causa A/ Número de eventos de TNC > 0,05 para los Laboratorios Política de Producto, Servicio, Trabajo de ensayo y/o calibración no conforme y de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora		
10. Elementos Suplementarios (Anexos)		
Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Laboratorio de Ensayo calidad de agua Productos, Servicio y/o Trabajos No conformes Laboratorio de Calibración de Medidores Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión de Captación y Tratamiento Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión de Distribución de Agua Potable Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales Productos, Servicio y/o Trabajos No conformes Gestión Tratamiento de Aguas Residuales Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión Recursos Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Comercial Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión Control Pérdidas Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión Planeación Técnica Productos, Servicio y/o Trabajos No Conformes Gestión de Aseo		