

 <b>Corpoguajira</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO: PC-P-06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME</b>	<b>VERSION: 5</b> <b>FECHA: 09/09/2015</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

## 1. OBJETO

Establecer el procedimiento para asegurar el tratamiento del producto, servicio o trabajo no conforme para prevenir su uso y entrega no intencional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira. Inicia desde la identificación del producto, servicio o trabajo no conforme hasta la aceptación y verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos.

## 3. RESPONSABLES

Todos los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

## 4. DEFINICIONES

**Característica de la Calidad:** Cualidad inherente a un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito de norma, que diferencia uno de otro.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que No es conforme con los requisitos especificados.

**Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

**No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

**Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Producto No Conforme:** Producto, trabajo y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio).

**Trabajo de ensayo no conforme:** Toda situación de incumplimiento a los procedimientos internos y a los requisitos acordados con el cliente que se presentan con respecto al desarrollo del trabajo de ensayo

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable en su utilización prevista. Puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTC ISO 9001 2008
- NTCGP 1000:2009
- NTC ISO /IEC 17025:2005



 <b>Corpoguajira</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO: PC-P-06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME</b>	<b>VERSION: 5</b> <b>FECHA: 09/09/2015</b>
		<b>Página 2 de 5</b>

## 6. PROCEDIMIENTO

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>6.1</b>	<b>Detección del Servicio No Conforme</b>		
	Detecta y registra la No Conformidad de acuerdo a los productos que genera cada proceso.	Funcionarios / Responsables de Procesos	Reporte de Productos No Conforme
	Informa al Subdirector o Jefe de Oficina, según el caso, para rechazar, reprocesar, y posterior entrega al responsable de la actividad.	Responsables de Procesos	
<b>6.2</b>	<b>Reporte del producto no Conforme</b>		
	El producto o servicio no conforme identificado, es comunicado mediante un oficio, acta de reunión o cualquier otra vía de comunicación escrita, con el propósito que éste tome la decisión a cerca del trámite a seguir.	Funcionario a su Jefe inmediato o responsable del proceso	
<b>6.3</b>	<b>Registro de la No Conformidad</b>		
	Una vez se detecta la condición del producto no conforme, definen la corrección a aplicar, y establecen el responsable de implementar la corrección e informan al Representante de la Dirección, quien la documenta en el formato Control del Producto o Servicio	Quien lo identifica, junto con el Responsable del proceso o el jefe del área	Formato Control del Producto o Servicio
<b>6.4</b>	<b>Tratamiento</b>		
	El producto no conforme se reprocesa y se devuelve ya reprocesado al Responsable del proceso o a quien lo requiera dependiendo de la etapa en la cual se haya detectado.  Cuando se trata de desviaciones en las que el tratamiento sea una concesión o permiso de desviación, el Responsable del proceso levanta la acción correctiva en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora" e informa al Representante de la Dirección.	Responsable del Proceso o quien lo requiera.  Responsable del Proceso.	
<b>6.5</b>	<b>Acciones posteriores</b>		
	Una vez realizado el tratamiento se verifica que el producto resultante cumple con los requisitos establecidos para ser reingresado al proceso operativo. Se deja registro.  Si en el análisis se detecta que la no conformidad identificada en el producto/servicio ha sido repetitiva o que su impacto es crítico para la gestión de cualquiera de los procesos, se hace necesaria la aplicación de acciones correctivas, de acuerdo con lo definido en el	Responsable del Proceso	Acciones Correctivas, preventivas o de Mejora.

 <b>Corpoguajira</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO: PC-P-06</b>
		<b>VERSION: 5</b> <b>FECHA: 09/09/2015</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME</b>		Página 3 de 5

	procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.		
<b>6.6</b>	<b>Medición y Análisis Ambiental</b>		
	<b>Identificación del trabajo de ensayo no conforme</b> El control que conllevan a la detección de trabajo de ensayo no conforme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haciendo seguimiento del servicio prestado al cliente</li> <li>• Realizando el control de calidad de los ensayos con el fin de asegurar su validez según lo definido en los protocolos de los ensayos, procedimiento Control de Calidad de datos y las Cartas de Control.</li> <li>• Realizando análisis de los datos provenientes de la calibración de equipos</li> <li>• Estableciendo y ampliando los controles pertinentes para la aceptación de materiales que inciden en la calidad de los análisis y del servicio en general</li> <li>• Ejerciendo controles de revisión de cálculos antes de emitir el informe final</li> <li>• Tomando en cuenta los resultados de la revisión por la alta dirección y de las auditorías internas</li> <li>• Ejerciendo el seguimiento de la validez de los ensayos y de las condiciones a las cuales se realizan los ensayos, (trazabilidad de ensayos).</li> <li>• Realizando observación y seguimiento del desempeño del personal</li> </ul>	Todos los funcionarios del Laboratorio	
	Reporte del trabajo no conforme: El trabajo no conforme identificado, es comunicado en el formato respectivo o mediante un oficio, acta de reunión o cualquier otra vía de comunicación escrita, con el propósito que éste tome la decisión a cerca del trámite a seguir	Funcionario a su Jefe inmediato o responsable del proceso.	Formato Control del Producto o Servicio  Control de Trabajo de ensayo no conforme
	Registro de la No Conformidad. Se registran los hallazgos. Al identificar el trabajo o producto no conforme, el responsable del proceso será quien defina la acción inmediata a seguir.	Responsable del proceso Profesional Universitario Grado 11 de Laboratorio	Formato Control del Producto o Servicio
	<b>Evaluación de la importancia del Trabajo de Ensayo no Conforme.</b> Puede ser: <b>Alto impacto:</b> Cuando el trabajo de ensayo no	Profesional Especializado Grado 19	Base de Datos "Herramienta para apoyar el



 <b>Corpoguajira</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO: PC-P-06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME</b>	<b>VERSION: 5</b> <b>FECHA: 09/09/2015</b>
		<b>Página 4 de 5</b>

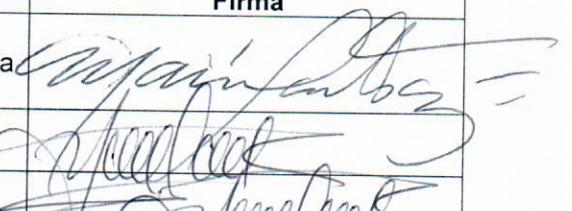
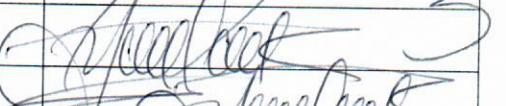
	<p>conforme que podrían volver a ocurrir o existan dudas sobre el cumplimiento de las operaciones del laboratorio con sus propias políticas y procedimientos, se debe suspender la ejecución del respectivo ensayo y seguir rápidamente los procedimientos de acciones correctivas.</p> <p><b>Mediano Impacto:</b> Trabajo de ensayo no conforme que admite un tiempo para la corrección mientras se admiten las acciones correctivas y si es necesario se notifica al cliente</p> <p><b>Bajo Impacto:</b> Trabajo de ensayo no conforme donde se puede realizar la corrección inmediata y se toma sin que esto afecte al cliente o a las políticas y procedimientos del laboratorio.</p>	<p>Laboratorio</p> <p>Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio</p>	<p>seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora</p> <p>Control de Trabajo de ensayo no conforme</p>
	<p><b>Tratamiento del trabajo no conforme.</b> Este se realiza teniendo en cuenta el tipo de muestra, de análisis y el impacto generado. Dependiendo de dichos factores se procederá a repetir o suspender el ensayo, reprocesar la muestra, retención de informes, recoger informes enviados al cliente, notificar al cliente, entre otras.</p> <p>Si es necesario notificar al cliente, se podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico u oficio lo sucedido con la muestra y el tratamiento que se le dará.</p> <p>Cuando el trabajo no conforme no permita entregar los resultados del análisis respectivo al cliente, se le notificará vía correo electrónico u otro medio mediante un escrito de asunto "DESVIO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO XXXXX", (ver nota de esta página) en el cual se dará la explicación de la situación.</p>	<p>Responsable del Procesos</p> <p>Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio</p>	<p>Base de Datos "Herramienta para apoyar el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora</p> <p>Control de Trabajo de ensayo no conforme</p> <p>Escrito de notificación</p>
	<p><b>Solución trabajo o Producto no conforme.</b> Se asigna el responsable de las acciones a implementar y se fija la fecha de verificación.</p>	<p>Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio</p>	<p>Base de Datos "Herramienta para apoyar el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora</p> <p>Control de Trabajo de ensayo no conforme</p>
	<p><b>Descripción después del tratamiento.</b> Una vez implementado el tratamiento se describen las acciones realizadas y se autoriza la reanudación del ensayo y la entrega de los informes de ensayo. Si se requiere</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Base de Datos "Herramienta para apoyar el</p>

 <b>Corpoguajira</b>	<b>PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO: PC-P-06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME</b>	<b>VERSION: 5</b> <b>FECHA: 09/09/2015</b>
		<b>Página 5 de 5</b>

	<p>retener los informes de ensayo, el Director Técnico será el encargado de dar la orden al personal y una vez resuelta la situación, será también el responsable de autorización la reanudación del trabajo.</p> <p>Si en el análisis se detecta que la no conformidad identificada en el producto/servicio ha sido repetitiva o que su impacto es crítico para la gestión de cualquiera de los procesos, se hace necesaria la aplicación de acciones correctivas, de acuerdo con lo definido en el procedimiento de "Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.</p>	Grado 19 Laboratorio  Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio	seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora  Control de Trabajo de ensayo no conforme.
	Los registros de los trabajos de ensayos no conformes cerrados se guardan en PDF y se almacenan en el archivo magnético respectivo del laboratorio.	Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Identificación de Cambios</b>		
<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
1	Octubre de 2006	Versión inicial
2	Agosto 2007	Ajustes de norma
3	30 de agosto de 2010	Ajuste por reestructuración de la entidad
4	8 de mayo de 2015	Se colocó identificar las no conformidades para el control del producto no conforme proceso por proceso en los misionales.
5	9 de septiembre de 2015	Se unificó el procedimiento para todos los procesos y se individualizó lo correspondiente a Medición y Análisis Ambiental.

<b>APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</b>		
<b>Acción</b>	<b>Funcionario</b>	<b>Firma</b>
Actualizado por:	María de los Santos Daza Benjumea Profesional Especializado Grado 19 Oficina Asesora de Planeación	
Revisado por	Yerlis Caraballo Roble Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Aprobado por	Yerlis Caraballo Roble Representante de la Dirección	