

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>Corpoguajira</p> | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | Página 1 de 6 |

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 (TENC): 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
- NTC ISO/IEC 17025

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>Corpoguajira</p> | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | | Página 2 de 6 |

6. PROCEDIMIENTO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------------|---|--|--|
| 6.1 | Detección del Servicio No Conforme | | |
| | Detecta y registra la No Conformidad de acuerdo con 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 | |
| 6.2 | Reporte del producto no Conforme | | |
| | 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 | |
| 6.3 | Registro de la No Conformidad | | |
| | 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 |
| 6.4 | Tratamiento | | |
| | 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. | |
| 6.5 | Acciones posteriores | | |
| | 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 procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y | Responsable del Proceso | Acciones Correctivas, preventivas o de Mejora. |

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>Corpoguajira</p> | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | Página 3 de 6 |

| | | | |
|------------|--|---|--|
| | de Mejora. | | |
| 6.6 | Para el Proceso Medición y Análisis Ambiental | | |
| | Identificación del trabajo de ensayo no conforme: <p>Los controles que llevan a la detección de trabajo de ensayo no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del servicio prestado al cliente. • Realizar 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. • Realizar análisis de los datos provenientes de la calibración de equipos. • Establecer y ampliar los controles pertinentes para la aceptación de materiales que inciden en la calidad de los análisis y del servicio en general. • Ejercer controles de revisión de cálculos antes de emitir el informe final. • Tomar en cuenta los resultados de la revisión por la alta dirección y de las auditorías internas. • Ejercer el seguimiento de la validez de los ensayos y de las condiciones a las cuales se realizan los ensayos, (trazabilidad de ensayos). • Realizando observación y seguimiento del desempeño del personal. | Todos los funcionarios del Laboratorio | |
| | Reporte del trabajo no conforme: <p>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 se tome la decisión a cerca del trámite a seguir</p> | 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: <p>Se registran los hallazgos; Al identificar el trabajo o producto no conforme, el responsable del proceso será quien defina la acción inmediata a seguir.</p> | Responsable del proceso Profesional Universitario Grado 11 de Laboratorio | Formato Control del Producto o Servicio |
| | Evaluación de la importancia del TENC: <p>En el análisis del riesgo se establece la posibilidad de ocurrencia de este y sus consecuencias. Se identifica la probabilidad y el impacto de la siguiente manera:</p> <p>Probabilidad:</p> | Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio Profesional Universitario Grado 11 | Base de Datos "Herramienta para apoyar el seguimiento de las acciones correctivas, |

| | | |
|--|--|-------------------|
|  Corpoguajira | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | Página 4 de 6 |

| | | | |
|--|---|-------------|---|
| | <p>(1) Raro: El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (No se ha presentado en los últimos 5 años).</p> <p>(2) Improbable: El evento puede ocurrir en algún momento (Al menos una vez en los últimos 5 años).</p> <p>(3) Posible: El evento podría ocurrir en algún momento (Al menos de una vez en los últimos 2 años).</p> <p>(4) Probable: El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias (Al menos una vez en el último año).</p> <p>(5) Casi seguro: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias (Más de una vez al año).</p> <p>Impacto:</p> <p>(1) Insignificante: Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre el laboratorio (Ajustes a una actividad concreta).</p> <p>(2) Menor: Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre el laboratorio (Cambios en los procedimientos).</p> <p>(3) Moderado: Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre el laboratorio (Cambios en la interacción de los procesos).</p> <p>(4) Mayor: Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre el laboratorio (Intermitencia en el servicio).</p> <p>(5) Catastrófico: Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre el laboratorio (Paro total del proceso).</p> <p>Al identificar la probabilidad e impacto del riesgo del trabajo no conforme, este se puede calificar, evaluar y dar respuesta como sigue:</p> <p>Zona de riesgo baja: Trabajo de ensayo no conforme donde se puede realizar la corrección inmediata, sin que esto afecte al cliente o a las políticas y procedimientos del laboratorio.</p> <p>Zona de riesgo moderada: 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>Zona de riesgo alta: Trabajo de ensayo no conforme que podría volver a ocurrir o existen 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>Zona de riesgo extrema: Trabajo de ensayo no conforme que se repite constantemente y puede llegar a</p> | Laboratorio | preventivas o de mejora Control de Trabajo de ensayo no conforme |
|--|---|-------------|---|

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>Corpoguajira</p> | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | Página 5 de 6 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>tener impactos altamente negativos para los procesos del laboratorio, la imagen y legalidad de la entidad. Se debe suspender la ejecución del respectivo ensayo, tomar acciones para la corrección inmediata del suceso y proponer controles para evitar que este se repita.</p> | | |
| | <p>Tratamiento del trabajo no conforme:</p> <p>Este se realiza teniendo en cuenta el tipo de muestra, de análisis y el impacto generado según la matriz de riesgos del laboratorio. 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>Solución trabajo o Producto no conforme:</p> <p>Se asigna el responsable de las acciones a implementar y se fija la fecha de verificación. (Para lo cual se deberá asegurar que las acciones incluyendo la detención o repetición del trabajo y la retención de los informes, según sea necesario se basen en los niveles de riesgo establecidos en este procedimiento y/o en la matriz de riesgos del laboratorio).</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>Descripción después del tratamiento:</p> <p>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 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>Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio</p> <p>Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio</p> | <p>Base de Datos "Herramienta para apoyar el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora</p> |

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>Corpoguajira</p> | PROCESO DE PLANIFICACION CORPORATIVA | CODIGO: PC-P-06 |
| | | VERSION: 6 |
| | | FECHA: 02/02/2021 |
| | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO, SERVICIO O TRABAJO NO CONFORME | Página 6 de 6 |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <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, se hace necesaria la aplicación de acciones correctivas, de acuerdo con lo definido en el procedimiento de "Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.</p> | | Control de Trabajo de ensayo no conforme. |
| | <p>Los registros de los trabajos de ensayos no conformes cerrados se guardan en PDF y se almacenan en el archivo magnético respectivo del laboratorio.</p> | Profesional Universitario Grado 11 Laboratorio | |

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Identificación de Cambios | | |
|---------------------------|-------------------------|--|
| VERSIÓN No. | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 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. |
| 6 | 2 de febrero de 2021 | Ajuste en el numeral 6.6. Se le incluyó la probabilidad, impacto, zonas de riesgo baja, moderada, alta, extrema y se ajustó el párrafo de solución de trabajo o producto no conforme |

| APROBACIÓN DEL DOCUMENTO | | |
|--------------------------|--|--|
| Acción | Funcionario | Firma |
| Actualizado por: | Jaiker Gómez Sierra Profesional Especializado Grado 19 Laboratorio Ambiental |  Jaiker Gómez |
| Revisado por | Fare José Romero Peláez Jefe Oficina Asesora de Planeación |  |
| Aprobado por | Fare José Romero Peláez Representante de la Dirección |  |