	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## 1 POLÍTICA

*Es política del SVCADC asegurar la calidad de sus ensayos, identificando cualquier aspecto de su trabajo de ensayo o calibración que no sea conforme con sus propios procedimientos o con los requisitos establecidos y tomando acciones para su gestión y corrección en el menor tiempo posible.*

## 2 OBJETIVO


Detectar los trabajos de ensayo y/o los resultados de los mismos que no sean conformes a lo especificado en los procedimientos, métodos de ensayo o en los requisitos del usuario de SVCADC.

## 3 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades desarrolladas en el SVCADC como producto de la prestación del servicio y que no se encuentren en conformidad con los procedimientos establecidos, los métodos aplicados o la normativa aplicable.


## 4 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Trabajo de ensayo no Conforme:** Cualquier aspecto del trabajo de ensayo y/o de calibración, o el resultado de dichos trabajos, que no son conformes con los procedimientos del laboratorio o con los requisitos establecidos.
- **Tratamiento de una no conformidad:** Acción emprendida respecto a una no conformidad.
- **Verificación:** Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

## 5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
1	Identificación del trabajo no conforme	Se genera un Trabajo No Conforme, cuando en el desarrollo de las actividades desarrolladas en el SVCADC como producto de la prestación del servicio ocurren desviaciones de los procedimientos, guías operacionales, métodos de ensayo y/o manuales, que pueden alterar la confiabilidad de los análisis o de los resultados o el cumplimiento de otros requisitos establecidos. Los Trabajos No Conformes pueden ser detectados e informados por cualquier integrante del SVCADC.	Todo el personal del SVCADC  Coordinador de Calidad	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme. (PCE-03-F-05)
2	Registro del Trabajo No Conforme	Los Trabajos No Conformes son registrados por el Coordinador de Calidad diligenciando el Formato de Manejo de producto o servicios no conforme (PCE-03-F-05).	Coordinador de calidad	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme: (PCE-03-F-05)
3	Tratamiento del Trabajo No Conforme	<p>El Trabajo No Conforme se presenta cuando no se cumplen, o hay sospecha de que no se cumplen, los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, en aspectos relacionados con el trabajo realizado en el SVCADC como producto de la prestación del servicio y que afecte el resultado de los ensayos, como los mencionados en el Anexo 6.1 de este procedimiento.</p> <p>Pueden existir Trabajos No Conformes asociados a una desviación de los procedimientos y/o requisitos de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y Trabajos de ensayo y/o de calibración No Conforme los cuales corresponden a desviaciones de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad, en aspectos relacionados con el trabajo técnico realizado (recepción y toma de muestras, procesos de pesaje, ejecución de los análisis, calibraciones o emisión y entrega de resultados, incluyendo el estado de suministros, equipos e instalaciones y similares)</p> <p>De acuerdo con las características del Trabajo No Conforme es responsabilidad del Coordinador de Calidad y/o del Director Técnico definir el tratamiento a seguir.</p>	Coordinador de Calidad  Director Técnico	Formato de Manejo de producto o servicios no conforme. (PCE-03-F-05)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
4	Evaluación del trabajo y suspensión de procesos	<p>Ante un Trabajo de ensayo y/o de calibración No Conforme el Director Técnico debe evaluar la importancia del Trabajo de ensayo y/o de calibración No Conforme para establecer las implicaciones que tiene y el alcance de sus consecuencias, mientras que si se trata de un Trabajo No Conforme asociado a desviaciones de los procedimientos y/o requisitos de gestión del Sistema de Gestión de Calidad, el Coordinador de Calidad debe informar al Director Técnico sobre la importancia del Trabajo No Conforme, de las implicaciones que tiene y el alcance de sus consecuencias, para que este último tome las medidas pertinentes, en todo caso el Director Técnico es el único que puede ordenar la suspensión de un proceso.</p> <p>Si se evidencia que el Trabajo No Conforme afecta la confiabilidad del proceso afectado, el Director Técnico debe ordenar de inmediato la suspensión de dicha actividad e informar la decisión a todos los que participan en ella; de ser necesario, se debe retener la entrega de informes de ensayo si el Trabajo No Conforme pone en duda los resultados que van a ser reportados.</p> <p>Si por el contrario, la evaluación evidencia que el Trabajo No Conforme no tiene grandes consecuencias, y tiene una solución fácil y rápida, se procede a efectuar la corrección inmediata para solucionar con prontitud la situación puntual que se ha presentado.</p>	Director Técnico	NA
5	Corrección	<p>El Director Técnico y/o el Coordinador de Calidad deben establecer cuál es la corrección que se puede realizar y quién es el responsable de ejecutarla para solucionar inmediatamente el Trabajo No Conforme. El responsable de ejecutar la actividad debe implementar la acción establecida y verificar que haya dado solución al Trabajo No Conforme.</p> <p>El Director Técnico debe evaluar los resultados de la corrección, establecer si ha surtido el efecto esperado y decidir si el resultado del trabajo afectado es aceptable y cumple los requisitos establecidos.</p>	Director Técnico  Coordinador de Calidad  Responsable de implementar la acción	<b>Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)</b>


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO APLICABLE
6	Reanudación	Si el proceso afectado fue suspendido, una vez se verifique que la corrección implementada ha sido eficaz y ha dado solución al Trabajo No Conforme, el Director Técnico autoriza la reanudación de la actividad. Solamente el Director Técnico puede autorizar la reanudación del proceso afectado.	Director Técnico	Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)
7	Notificación al usuario	Según la magnitud del Trabajo No Conforme, el Director Técnico debe establecer si es necesario notificar al usuario acerca del mismo. Se debe dejar registro de la conversación o notificación al usuario.	Director Técnico	Documento de notificación y respuesta.
8	Evaluación	Después de corregido el Trabajo No Conforme, el Director Técnico y el Coordinador de Calidad deben evaluar la posible recurrencia del Trabajo No Conforme. Si se considera que el Trabajo No Conforme es una situación accidental o eventual, se verifica que la corrección haya eliminado el problema, se registra tal concepto y se da por solucionado y cerrado el Trabajo No Conforme. Si por el contrario, la evaluación arroja que el Trabajo No Conforme es repetitivo, se requiere aplicar una acción correctiva o preventiva, empleando el procedimiento pertinente <b>PCM-04-P-12 Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.</b>	Director Técnico Coordinador de Calidad	Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. (PCE-03-F-06)
9	Verificación del Trabajo No Conforme	Una vez desarrolladas las acciones pertinentes, el Coordinador de Calidad hace seguimiento hasta cuando compruebe que las acciones tomadas son eficientes. Semestralmente se elabora informe consolidado del estado de los Trabajos No Conformes.	Coordinador de calidad	Informe consolidado del estado de los Trabajos No Conformes.

## 6 ANEXOS

### 6.1 Tabla Trabajo no Conforme

<b>TRABAJOS DE ENSAYO NO CONFORMES MÁS USUALES</b>	
✓	Servicio inadecuado de atención al usuario
✓	Incumplimiento en la realización de un muestreo, por la causa que sea
✓	Realización del ensayo en condiciones inadecuadas que afectan su confiabilidad
✓	Resultados inapropiados

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 5 de 6</b>

- ✓ Los productos o servicios no cumplieron con las especificaciones establecidas
- ✓ Errores en el cálculo y reporte de los resultados
- ✓ Errores en el ensayo detectados después del envío del informe
- ✓ Incumplimiento en el tiempo de entrega de los resultados
- ✓ Incumplimiento a requisitos del usuario
- ✓ Incumplimiento a planes y programas
- ✓ Incumplimiento a políticas de calidad
- ✓ Incumplimiento procedimientos internos
- ✓ Equipos e instrumentos descalibrados
- ✓ El registro insuficiente o inadecuado de la información requerida por cada proceso
- ✓ El incumplimiento de un intervalo de aceptación de alguna medición, como puede ser: condiciones ambientales, verificación de equipos, factores de calibración de equipos, condiciones del algún paso de un método de ensayo
- ✓ Las condiciones o los requisitos que se deben cumplir respecto a: instalaciones, suministros, equipos de ensayo, medición y calibración, así como otras variables que afecten la calidad de los resultados.
- ✓ La representatividad, integridad, custodia y almacenamiento de las muestras para análisis o de los ítems para calibración
- ✓ Los resultados de control de calidad de los métodos de ensayo y calibración
- ✓ Si los materiales e insumos se encuentran defectuosos y pueden afectar la validez de los resultados
- ✓ Personal no competente para la ejecución de actividades propias para la prestación del servicio
- ✓ Uso inadecuado de formatos, guías y procedimientos


## 6.2 Formatos

Formato de Manejo de producto o servicios no conforme (PCE-03-F-05)

Formato Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento (PCE-03-F-06)

## 7 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del Cambio	Nueva Versión
15/12/2014	Creación del Documento	1.0

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>PCM-04-P-11</b>
	<b>GESTIÓN DE LABORATORIO AMBIENTAL</b>	<b>VERSIÓN: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME SVCADC</b>	<b>FECHA: 15/12/2014</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

## 8 TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre y Cargo</b>		
<b>Alvaro Zuleta Costa.</b> -Director Técnico del SVCADC. (Profesional Universitario)	<b>María Alejandra Chinchilla Calderón.</b> -Coordinador de Calidad SVCADC. (Profesional de apoyo a la Gestión- Sistema Integrado de Gestión).	<b>Leuger Cortes Ordúz.</b> -Director General del SVCADC. (Subdirector Área Gestión Ambiental)