

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 1 de 7

Aplicación	Aplica a los procesos en los cuales se elaboren productos o se presten servicios para el cliente.
Alcance	Inicia con la identificación del producto, servicio o salida no conforme, en cada uno de los procedimientos ejecutados en la empresa, previa verificación de cumplimiento o NO de los requisitos, hasta la verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido.
Objetivo	Establecer los lineamientos para el tratamiento de las salidas no conformes que se identifican durante las etapas de control a la prestación del servicio.
Responsables	Administrar: Subgerencia Administrativa y comercial. Ejecutar: Subgerente Técnico Operativo, Supervisores, Profesional Universitario Laboratorio, Supervisor Técnico, personal operativo, auxiliar administrativo facturación, Auxiliar administrativo PQR. Verificar: Gerencia General, Oficina de Control Interno.
Documentos y Formatos Asociados	ISO 9000:2015 ISO 9001:2015 ISO/IEC 17025:2017 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES R02-03-01 SALIDA NO CONFORME
Glosario	Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Capacidad de una entidad: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente. Conformidad: Cumplimiento de requisitos. Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad. Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		1 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 2 de 7

	NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación. Especificación: Documento que establece requisitos. NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo: un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo / prueba), o con productos y/o servicios (por ejemplo, una especificación de producto. No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entrante la organización y el cliente. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria del bien y/o servicio. NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. NOTA 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Salida: Resultado de un proceso. Salida no conforme: producto, servicio o producto de un proceso que incumple al menos un requisito Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente Acciones para tratar una salida no conforme:  Reclasificación: Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.  Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.  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.  Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.  Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
--	--

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		2 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 3 de 7

	 Permiso de desviación. Autorización para adaptarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.  Trabajo de ensayo no conforme: Trabajo de ensayo o resultado de ensayo que no cumple con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, con los procedimientos de ensayo o con los requisitos acordados con el usuario. El termino de trabajo no conforme empleado en la norma NTC-ISO/IEC 17025 es equivalente al termino producto no conforme de la norma ISO 9001.  Tratamiento a la no conformidad. Acción emprendida respecto a un servicio no conforme para resolver la no conformidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados. Acciones para tratar un trabajo no conforme sobre ensayos y toma de muestra:  Rechazar: Cuando se realizan análisis con insumos, equipos o muestras que no cumplen con las condiciones aptas, en este caso se informa a Dirección Técnica, se levanta el trabajo no conforme y se revisa la acción a tomar.  Desechar: Cuando en el desarrollo de un análisis, se detecte que su proceso no es apropiado, o se está haciendo de forma inadecuada se procede a su eliminación.  Repetir: Cuando en el desarrollo del análisis, se detecte que el proceso no fue adecuado después de eliminar, se repite el análisis.  Suspender: Cuando en el desarrollo de un análisis las condiciones óptimas se encuentran por fuera de especificación e inciden en el resultado, ejemplo la preservación de una muestra o las condiciones ambientales.  Modificar o Corregir: Cuando se ajusta un equipo, se mejora una condición o se verifica un ensayo, y requiere de ajustes en el registro inicialmente diligenciado.  Retirar: Cuando un elemento de muestreo, medición o equipo de ensayo no logra la exactitud requerida o no cumple con las especificaciones pertinentes, se retira y se deja como fuera de servicio.  Retener: Impedir que el ensayo se siga efectuando o el informe sea entregado y siga el curso, cuando se identifica un ensayo no conforme, el único autorizado para esta acción es el Director Técnico, quien decidirá teniendo en cuenta el riesgo establecido en este documento.
--	--

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		3 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 4 de 7

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES			
ITEM	DESCRIPCION DE LA TAREA	RESPONSABLES	REGISTRO
1	REGISTRO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
1.1.	Se determinan los criterios para tratar las salidas no conforme y los responsables	Subgerente Administrativo	Procedimiento para las Salidas no conformes
1.2.	Se establecen los registros donde documentar las salidas no conformes.	Subgerente Administrativo	Formato para el registro de las salidas no conformes
2	IDENTIFICACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
2.1	Se identifica una salida no conforme y se registra en el formato R02-03-01 Salida No Conforme	Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	R02-03-01
2.2	Se establece la acciones para el tratamiento de la salida no conforme y los responsables de tratamiento	Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	R02-03-01
2.3	Se implementan las acciones para tratar la salida no conforme. Cuando sea necesario. De ser necesario se debe notificar al cliente y retirar el trabajo.	Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	R02-03-01
2.4	Se verifica nuevamente el cumplimiento de los requisitos	Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	R02-03-01
FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		4 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 5 de 7

	En caso de incumplimiento se establece nuevamente una salida no conforme	Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	R02-03-01
	Se consolida la información de las salidas no conforme y se presentan a la revisión por la dirección	Subgerente Administrativo y Comercial	R02-03-01
	Cuando se identifique que el trabajo no conforme puede volver a ocurrir se deben tomar acciones correctivas.	Subgerente Administrativo y Comercial / Subgerente Técnico Operativo, Profesional Universitario, Supervisores, Auxiliar administrativo facturación	Acciones correctivas
3 SALIDAS NO CONFORMES EN ESAYOS DE LABORATORIO			
3.1	Si se identifica un ensayo de laboratorio no conforme y este afecta la confiabilidad del resultado, únicamente el Profesional Universitario puede suspender y reanudar el ensayo. (Evaluación por frecuencia)	Profesional Universitario	R02-03-01
3.2	Para evaluar la importancia del ensayo no conforme se debe establecer de acuerdo al Numeral 3.8	Profesional Universitario	R02-03-01
3.3	Se implementan las acciones para tratar la salida no conforme. Cuando sea necesario se debe notificar al cliente y retirar el trabajo.	Profesional Universitario	R02-03-01
3.4	Se verifica nuevamente el cumplimiento de los requisitos	Profesional Universitario	R02-03-01
3.5	En caso de incumplimiento se establece nuevamente una salida no conforme	Profesional Universitario	R02-03-01
3.6	Se consolida la información de las salidas no conforme y se presentan a la revisión por la dirección	Subgerente Administrativo y Comercial	R02-03-01
3.7	Cuando se identifique que el trabajo no conforme puede volver a ocurrir se deben tomar acciones correctivas.	Subgerente Administrativo y Comercial / Profesional Universitario	Acciones correctivas

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		5 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 6 de 7

3.8 EVALUACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL ENSAYO NO CONFORME																			
3.8.1	Realizar la evaluación de la importancia del trabajo no conforme de acuerdo a las implicaciones y el alcance de sus consecuencias, para que se tomen las medidas pertinentes. Para la evaluación del trabajo no conforme se tienen en cuenta 2 aspectos, la frecuencia de la ocurrencia y la gravedad que se puede presentar <table><tr><th colspan="2">ASPECTO</th><th>PUNTAJE</th></tr><tr><td rowspan="2">FRECUENCIA</td><td>Sucede 1 o 2 veces</td><td>1</td></tr><tr><td>Sucede más de 2 veces</td><td>2</td></tr><tr><td rowspan="3">GRAVEDAD</td><td>No afecta la calidad del resultado</td><td>1</td></tr><tr><td>Puede ocurrir nuevamente</td><td>2</td></tr><tr><td>Afecta el cumplimiento de las operaciones del laboratorio</td><td>3</td></tr></table>		ASPECTO		PUNTAJE	FRECUENCIA	Sucede 1 o 2 veces	1	Sucede más de 2 veces	2	GRAVEDAD	No afecta la calidad del resultado	1	Puede ocurrir nuevamente	2	Afecta el cumplimiento de las operaciones del laboratorio	3	Profesional Universitario	Evaluación de ensayo no conforme
ASPECTO		PUNTAJE																	
FRECUENCIA	Sucede 1 o 2 veces	1																	
	Sucede más de 2 veces	2																	
GRAVEDAD	No afecta la calidad del resultado	1																	
	Puede ocurrir nuevamente	2																	
	Afecta el cumplimiento de las operaciones del laboratorio	3																	
3.8.2	Para establecer el nivel del trabajo no conforme se multiplica el puntaje de la frecuencia por el puntaje de la gravedad <table><tr><th>NIVEL</th><th>PUNTAJE</th><th>ACCIÓN</th></tr><tr><td>BAJO</td><td>1 A 2</td><td>Efectuar la corrección inmediata</td></tr><tr><td>ALTO</td><td>3 A 6</td><td>Suspender el proceso y se debe implementar el procedimiento de acciones correctivas</td></tr></table>		NIVEL	PUNTAJE	ACCIÓN	BAJO	1 A 2	Efectuar la corrección inmediata	ALTO	3 A 6	Suspender el proceso y se debe implementar el procedimiento de acciones correctivas	Profesional Universitario	Evaluación de ensayo no conforme						
NIVEL	PUNTAJE	ACCIÓN																	
BAJO	1 A 2	Efectuar la corrección inmediata																	
ALTO	3 A 6	Suspender el proceso y se debe implementar el procedimiento de acciones correctivas																	
3.8.3	Si se evidencia que el TNC se encuentra en un nivel alto y afecta la confiabilidad de los resultados, el Profesional Universitario debe ordenar de inmediato la suspensión de dicho proceso e informar la decisión a todo el personal implicado. De ser necesario, también suspende la entrega de informes de resultados y finalmente la implementación del procedimiento de acciones correctivas. Solo el Profesional Universitario puede suspender y reanudar un proceso.		Profesional Universitario	Evaluación de ensayo no conforme															
3.8.4	Si, por el contrario, la evaluación de TNC se encuentra en un nivel bajo evidencia que no hay grandes implicaciones y tiene una solución sencilla y rápida, se procede a efectuar con la corrección inmediata		Profesional Universitario	Evaluación de ensayo no conforme															

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		6 / 7

	PROCEDIMIENTO SALIDA NO CONFORME			P02-03
Emisor Subgerente Administrativo y Comercial	Fecha de Emisión: 22-Nov-2012	Fecha último cambio: 23-Jun-2020	L/C: E	Página 7 de 7

3.8.5	Etapas y aspectos a controlar en la generación del trabajo no conforme: • Incumplimiento de criterios de almacenamiento e identificación de las muestras • Conservación y/o preservación no adecuada de muestras • Mal manejo de los tiempos máximos de conservación respecto a los métodos de referencia • Tratamiento no adecuado de interferencias • Otros (por ejemplo, equipo o condiciones ambientales fuera de los límites especificados) • Omitir verificaciones y/o calibraciones de equipos • No interpretar los resultados de calibraciones • Datos de calibración por fuera de criterios de aceptación • No implementa los criterios de control de calidad establecidos en el documento Aseguramiento de la validez de los resultados • No interpretar resultados obtenidos a través de las herramientas de control • Utilizar materiales de referencia y/o reactivos vencidos • No realizar la interpretación de las cartas control • Entregar informes de resultados con datos erróneos • Incumplimiento de tiempos de entrega de informe de resultados • El informe no cumple con las especificaciones técnicas solicitadas por el usuario • Errores de cálculo en informes ya entregados • Incumplimiento a políticas y a la documentación del Sistema de gestión de calidad		

(*)En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	Versión que cambia	Motivo del cambio
29/06/2020	E	Actualización actividades del procedimiento
29/06/2020	E	Cambios en las evaluaciones de ensayos

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Jhon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Junio de 2020		7 / 7