1. OBJETIVO

Detectar los servicios misionales de CORPOURABA y/o el de trabajo de análisis y/o muestro de aguas del Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA o el resultado de los mismos, que no sean conformes con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el usuario para que sean identificados, controlados y corregidos de manera oportuna y adecuada, para prevenir su entrega o uso.

2. ALCANCE

Comprende desde la identificación y registro del trabajo y/o servicio no conforme hasta la revisión periódica del tratamiento dado a los trabajos y/o servicios no conformes, incluyendo la definición del tratamiento y responsable para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme, la aceptación del tratamiento y responsable definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme, la ejecución del tratamiento definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme y la autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio.

3. REFERENCIAS

- Norma NTC-ISO 9000 vigente. Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario.
- Norma NTC-ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma NTC-ISO 17025 vigente. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- D-DI-02: REQUISITOS DE LOS USUARIOS.
- P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF.
- P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO.

4. DEFINICIONES

- **Procesos Misionales de CORPOURABA:** Aplicación de la Autoridad Ambiental, Gestión de Proyectos y Planeación Global del Territorio.

- **Servicio:** *"Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente"*[1] .

  Algunas características
  - Intangible: No se pueden ver, probar, oír, oler antes de su compra.
  - Perecedero: Los servicios no se pueden almacenar.
  - Ausencia de propiedad: Los compradores adquieren un derecho a recibir una prestación, uso o acceso, pero no la propiedad del mismo.

- **Requisito:** *"Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria"*[2].

- **Requisito de la Calidad:** *"Requisito relativo a la calidad (Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos)* [3].

- **Requisito Legal:** *"Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo"*[4].

- **Requisito Reglamentario.** *"Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo"*[5].

- **Trabajos y/o Servicio No Conforme:** Es todo trabajo y/o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos. Se pueden identificar trabajos y/o servicios no conformes o problemas con el sistema de gestión, con las actuaciones misionales, de análisis y/o muestreo de aguas en diversos puntos del sistema de gestión y de las operaciones técnicas, las quejas de los clientes, el control de la calidad, la calibración de instrumentos, el control de los materiales consumibles, la observación o la supervisión del personal, la verificación de las actuaciones misionales y/o los informes de análisis y/o muestreos de aguas, las revisiones por la dirección, las auditorías internas o externas, entre otros.

- **Evaluación de la Importancia del Trabajo y/o Servicio No Conforme en el proceso del Laboratorio de Análisis de Aguas:** Para la evaluación de la

[1] Numeral 3.7.7. NTC-ISO 9000:2015.
[2] Numeral 3.6.4. NTC-ISO 9000:2015.
[3] Numeral 3.6.5. NTC-ISO 9000:2015.
[4] Numeral 3.6.6. NTC-ISO 9000:2015.
[5] Numeral 3.6.7. NTC-ISO 9000:2015.

importancia del trabajo y/o servicio no conforme en el Laboratorio de Análisis de Aguas se tendrá en cuenta la siguiente clasificación y criterios:

- Impacto Catastrófico: Si el hecho llegara a presentarse, podría afectar significativamente al usuario, lo cual es posible que genere gran detrimento de la imagen e incluso la pérdida de usuarios para el Laboratorio de Análisis de Aguas.

  Criterios: Resultados de análisis de aguas con datos errados; suministro de información de análisis de aguas a terceros sin la previa autorización del usuario u orden judicial; casos repetitivos de incumplimiento de términos en la entrega de resultados de análisis y/o muestreos de aguas.

- Impacto Moderado: Si el hecho llegara a presentarse, podría afectar al usuario, lo cual es posible que genera detrimento de la imagen del Laboratorio de Análisis de Aguas.

  Criterios: Casos esporádicos de incumplimiento de términos en la entrega de resultados de análisis y/o muestreos de aguas.

- Impacto Leve: Si el hecho llegara a presentarse, podría afectar al usuario, lo cual es posible que genere un mínimo o nulo detrimento de la imagen del Laboratorio de Análisis de Aguas.

  Criterios: Incumplimiento de términos en la entrega de resultados de análisis y/o muestreos de aguas por casos de fuerza mayor (dificultades en el orden público, siniestros entre otros).

5. DESARROLLO

Tabla 1. Control del Trabajo y/o Servicio No Conforme

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
01	**El (Los) Funcionario(s) de los Procesos Misionales y/o del Proceso de Apoyo Laboratorio de Análisis de Aguas.**	**Identificación y Registro del Trabajo y/o Servicio No Conforme** Identifican y registran el trabajo y/o servicio no conforme. **Notas:** • La identificación y registro del trabajo y/o servicio no conforme puede suceder antes, durante o después de haber realizado el trabajo y/o servicio. • La identificación del trabajo y/o servicio no conforme se registra en el ítem ***"Identificación"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". • Cuando el trabajo y/o servicio no conforme aplique al proceso *"Laboratorio de Análisis de Aguas"*, se registrará adicionalmente la *"Evaluación de la Importancia del Trabajo y/o Servicio No Conforme"*, tal como se describe en el ítem de *"Definiciones"* del presente procedimiento. Adicionalmente, se hará un análisis de impacto sobre los resultados previos al trabajo y/o servicio no conforme. • Si el usuario realiza una petición, queja, reclamo y/o sugerencia se dará tratamiento según lo establecido en el procedimiento "P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF". • En caso que se identifique como causa del servicio no conforme, un incumplimiento de un requisito por parte de un proceso estratégico, de apoyo y/o evaluativo, se declarará la no conformidad para dicho proceso y se le deberá hacer tratamiento a través del procedimiento "P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO".
02	**Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El**	**Definición del Tratamiento y Responsable(s) para la Gestión del Trabajo y/o Servicio No Conforme** Definen el tratamiento y responsable(s) para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme. **Notas:** • El tratamiento y responsable(s) para la gestión del

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
	Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.	trabajo y/o servicio no conforme se registra en el ítem ***"Tratamiento"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". • Para el tratamiento de los trabajos y/o servicios no conformes, se pueden establecer cualquiera de las siguientes acciones: - Corrección. *"Acción para eliminar una no conformidad detectada"*[6] *(elimina el problema). Esta acción se debe hacer de forma inmediata.* - Concesión. *"Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados"*[7]. - Reclasificación. *"Variación de la clase de un producto o servicio no conforme con los requisitos especificados"*[8]. *"De tal manera que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales"*[9] - Desviación. *"Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización"*[10]. - Reproceso. *"Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos"*[11]. • De ser necesario, la acción establecida para el tratamiento de los trabajos y/o servicios no conformes, podrá(n) incluir: - Detención del trabajo y la retención de los actos administrativos en el caso de los *"procesos misionales"* o de los análisis de aguas en el caso del proceso *"Laboratorio de Análisis de Aguas"*. - Notificación al usuario de los *"procesos misionales"* o del cliente del *"Laboratorio de Análisis de Aguas"*, incluyendo las solicitudes de las autorizaciones o concesiones respecto a la acción con la cual se va a dar tratamiento al trabajo y/o servicio no conforme

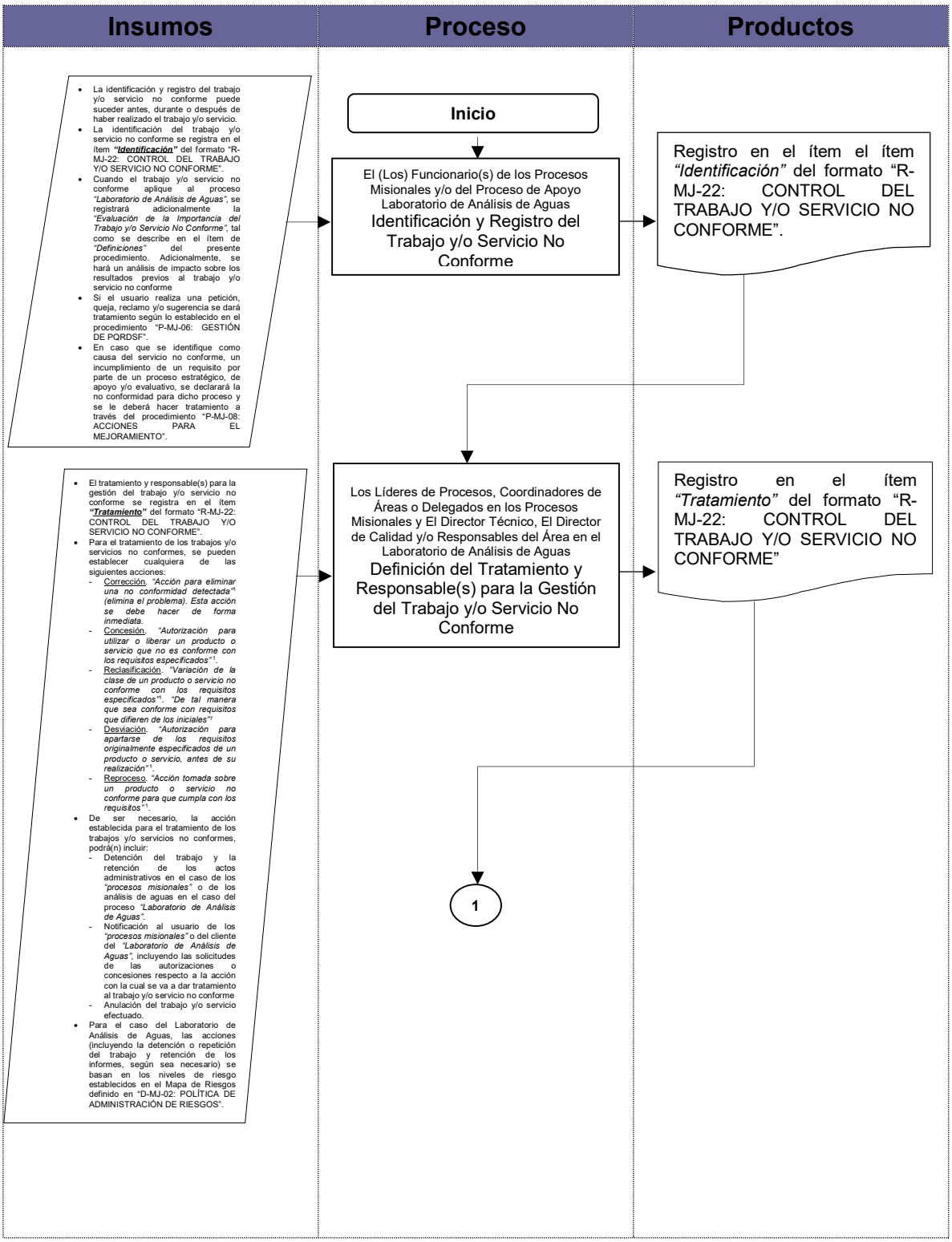
[6] Numeral 3.12.3. NTC-ISO 9000:2015.
[7] Numeral 3.12.5. NTC-ISO 9000:2015.
[8] Numeral 3.12.4. NTC-ISO 9000:2015.
[9] Memorias capacitación "Servicio No Conforme" ICONTEC. Contrato 200-10-01-12-0159-2019.
[10] Numeral 3.12.6. NTC-ISO 9000:2015.
[11] Numeral 3.12.8. NTC-ISO 9000:2015.

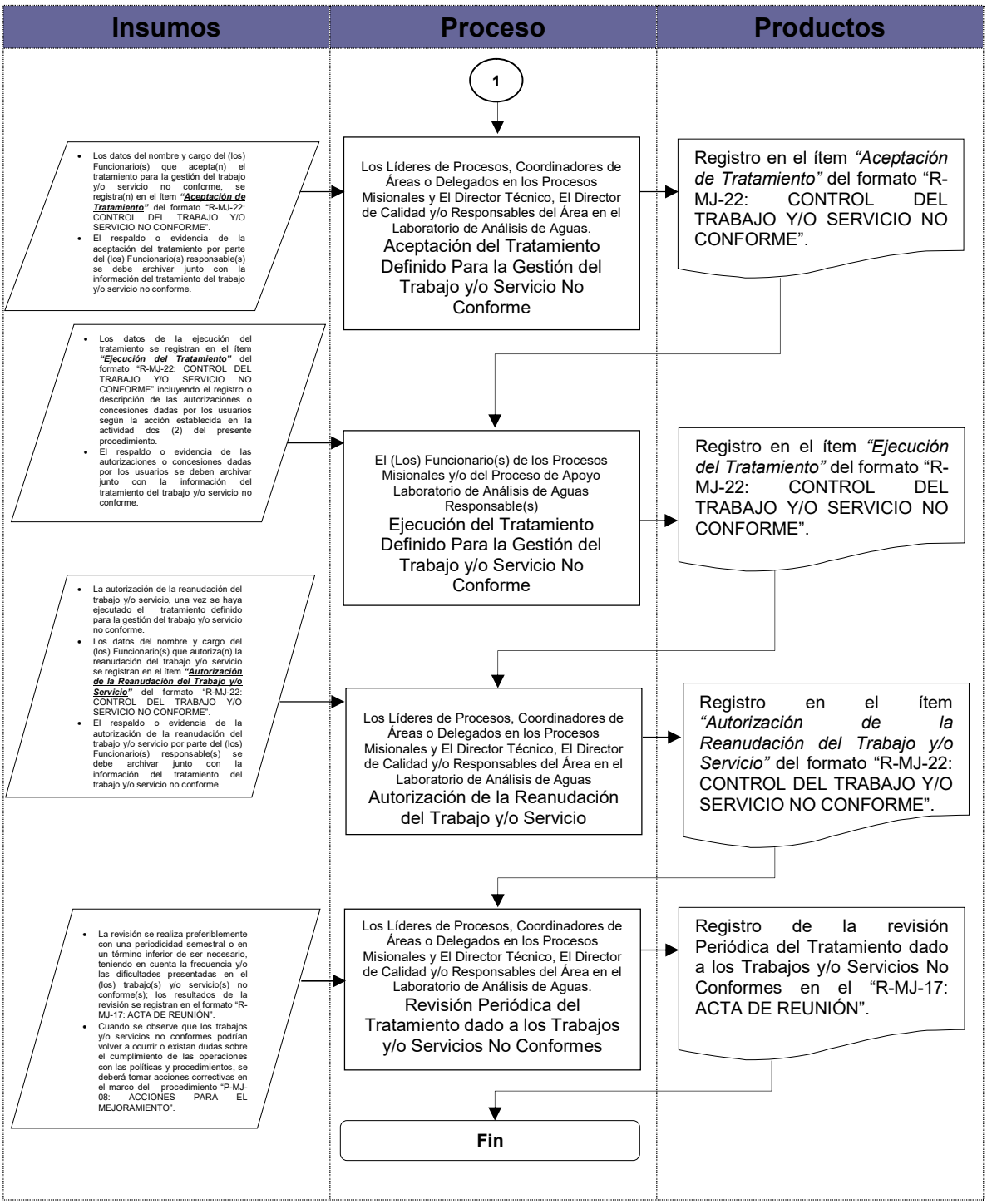
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		- Anulación del trabajo y/o servicio efectuado. • Para el caso del Laboratorio de Análisis de Aguas, las acciones *(incluyendo la detención o repetición del trabajo y retención de los informes, según sea necesario)* se basan en los niveles de riesgo establecidos en el Mapa de Riesgos definido en "D-MJ-02: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS".
03	**Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.**	**Aceptación del Tratamiento Definido Para la Gestión del Trabajo y/o Servicio No Conforme** Acepta(n) el tratamiento definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme. **Notas:** • Los datos del nombre y cargo del (los) Funcionario(s) que acepta(n) el tratamiento para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme, se registra(n) en el ítem ***"Aceptación de Tratamiento"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". • El respaldo o evidencia de la aceptación del tratamiento por parte del (los) Funcionario(s) responsable(s) se debe archivar junto con la información del tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme.
04	**El (Los) Funcionario(s) de los Procesos Misionales y/o del Proceso de Apoyo Laboratorio de Análisis de Aguas Responsable(s)**	**Ejecución del Tratamiento Definido Para la Gestión del Trabajo y/o Servicio No Conforme** Ejecuta el tratamiento definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme. **Notas:** • Los datos de la ejecución del tratamiento se registran en el ítem ***"Ejecución del Tratamiento"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME" incluyendo el registro o descripción de las autorizaciones o concesiones dadas por los usuarios según la acción establecida en la actividad dos (2) del presente procedimiento. • El respaldo o evidencia de las autorizaciones o concesiones dadas por los usuarios se deben archivar junto con la información del tratamiento del

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		trabajo y/o servicio no conforme.
05	**Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.**	**Autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio** Autoriza(n) la reanudación del trabajo y/o servicio. **Notas:** • La autorización de la reanudación del trabajo y/o servicio, una vez se haya ejecutado el tratamiento definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme. • Los datos del nombre y cargo del (los) Funcionario(s) que autoriza(n) la reanudación del trabajo y/o servicio se registran en el ítem ***"Autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME". • El respaldo o evidencia de la autorización de la reanudación del trabajo y/o servicio por parte del (los) Funcionario(s) responsable(s) se debe archivar junto con la información del tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme.
06	**Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.**	**Revisión Periódica del Tratamiento dado a los Trabajos y/o Servicios No Conformes** Revisan periódicamente el tratamiento dado a los trabajos y/o servicios no conformes. **Nota:** • La revisión se realiza preferiblemente con una periodicidad semestral o en un término inferior de ser necesario, teniendo en cuenta la frecuencia y/o las dificultades presentadas en el (los) trabajo(s) y/o servicio(s) no conforme(s); los resultados de la revisión se registran en el formato "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN". • Cuando se observe que los trabajos y/o servicios no conformes podrían volver a ocurrir o existan dudas sobre el cumplimiento de las operaciones con las políticas y procedimientos, se deberá tomar acciones correctivas en el marco del procedimiento "P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO".

6. FLUJOGRAMA

Tabla 2. Flujograma de Control del Trabajo y/o Servicio No Conforme




Insumos
Proceso
Productos
1
Los datos del nombre y cargo del (los) Funcionario(s) que acepta(n) el tratamiento para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme, se registra(n) en el ítem ***"Aceptación de Tratamiento"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
El respaldo o evidencia de la aceptación del tratamiento por parte del (los) Funcionario(s) responsable(s) se debe archivar junto con la información del tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme.
Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.
Aceptación del Tratamiento Definido Para la Gestión del Trabajo y/o Servicio No Conforme
Registro en el ítem *"Aceptación de Tratamiento"* del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
Los datos de la ejecución del tratamiento se registran en el ítem ***"Ejecución del Tratamiento"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME" incluyendo el registro o descripción de las autorizaciones o concesiones dadas por los usuarios según la acción establecida en la actividad dos (2) del presente procedimiento.
El respaldo o evidencia de las autorizaciones o concesiones dadas por los usuarios se deben archivar junto con la información del tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme.
El (Los) Funcionario(s) de los Procesos Misionales y/o del Proceso de Apoyo Laboratorio de Análisis de Aguas Responsable(s)
Ejecución del Tratamiento Definido Para la Gestión del Trabajo y/o Servicio No Conforme
Registro en el ítem *"Ejecución del Tratamiento"* del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
La autorización de la reanudación del trabajo y/o servicio, una vez se haya ejecutado el tratamiento definido para la gestión del trabajo y/o servicio no conforme.
Los datos del nombre y cargo del (los) Funcionario(s) que autoriza(n) la reanudación del trabajo y/o servicio se registran en el ítem ***"Autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio"*** del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
El respaldo o evidencia de la autorización de la reanudación del trabajo y/o servicio por parte del (los) Funcionario(s) responsable(s) se debe archivar junto con la información del tratamiento del trabajo y/o servicio no conforme.
Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas
Autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio
Registro en el ítem *"Autorización de la Reanudación del Trabajo y/o Servicio"* del formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
La revisión se realiza preferiblemente con una periodicidad semestral o en un término inferior de ser necesario, teniendo en cuenta la frecuencia y/o las dificultades presentadas en el (los) trabajo(s) y/o servicio(s) no conforme(s); los resultados de la revisión se registran en el formato "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN".
Cuando se observe que los trabajos y/o servicios no conformes podrían volver a ocurrir o existan dudas sobre el cumplimiento de las operaciones con las políticas y procedimientos, se deberá tomar acciones correctivas en el marco del procedimiento "P-MJ-08: ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO".
Los Líderes de Procesos, Coordinadores de Áreas o Delegados en los Procesos Misionales y El Director Técnico, El Director de Calidad y/o Responsables del Área en el Laboratorio de Análisis de Aguas.
Revisión Periódica del Tratamiento dado a los Trabajos y/o Servicios No Conformes
Registro de la revisión Periódica del Tratamiento dado a los Trabajos y/o Servicios No Conformes en el "R-MJ-17: ACTA DE REUNIÓN".
Fin

7. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento, Protección y Recuperación		Acceso	Retención	Disposición Final
COD	**Nombre**	**Ubicación**	**Clasificación**	**Personal Autorizado**	**Tiempo**	**Método**
R-MJ-22	CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Carpeta en físico y/o digital en siguientes áreas: • Oficina Jurídica. • Oficina Coordinadores Área Ambiental. • Oficina de Planeación. • Oficina del Laboratorio de Análisis de Aguas. • Oficinas de las Territoriales.	Número y Nombre	Líderes de Proceso o funcionarios autorizados por ellos. Auditores Internos.	2 años	Archivo Central
R-MJ-17	ACTA DE REUNIÓN	Carpeta en físico y/o digital en siguientes áreas: • Oficina Jurídica. • Oficina Coordinadores Área Ambiental. • Oficina de Planeación. • Oficina del Laboratorio de Análisis de Aguas. • Oficinas de las Territoriales.	Número y Nombre	Líderes de Proceso o funcionarios autorizados por ellos. Auditores Internos.	2 años	Archivo Central

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "P-CS-05: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME"
31/12/2007	03-01-02-002362	03	Cambio de código pasando de ser "P-CS-05: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME" a "P-MJ-05: CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME" y la estructura para la presentación del procedimiento. Nota: Por error se pasó de versión 01 a 03.
03/05/2010	300-03-10-23-0537	04	Se incluyó en la actividad "Identificación y Registro del Servicio No Conforme" los términos de evaluación de la importancia (impacto catastrófico, moderado y leve) de los servicios no conformes.
02/07/2010	300-03-10-23-0817	05	Se modifica el logo de La Corporación y se incluye el ítem control de cambios. Además se ajustan los criterios de los términos de evaluación de la importancia (impacto catastrófico, moderado y leve) de los servicios no conformes.
25/10/2010	300-03-10-23-1476	06	Se modifica el criterio para la identificación, evaluación y tratamiento del servicio no conforme, dejando de ser el documento "D-MJ-02: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME" a ser el registro "R-MJ-10: RIESGOS CORPORATIVOS POR PROCESO" vigente. Se ajusta el nombre y contenido de la actividad tres (3) pasando de ser "Toma de Acciones de Mejoramiento" a "Análisis y Toma de Acciones Correctivas de los Resultados del Servicio No Conforme".
06/12/2010	300-03-10-23-1741	07	Se realiza ajuste, teniendo en cuenta la "No Conformidad" presentada en la auditoría externa del IDEAM realizada entre los días 30 de noviembre y 1, 2 y 3 de diciembre de 2010, donde se observo el incumplimiento de algunos requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025.
08/06/2011	300-03-10-23-0585	08	Se precisó el alcance del procedimiento.
08 /07/2011	300-03-10-23-0743	09	Se incluyó nuevamente el documento "D-MJ-02" pero con el nombre "IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME".
28/05/2014	300-03-10-23-0713	10	Se actualizó la versión de la norma NTC-ISO 9000 referenciada en el procedimiento.
04/05/2016	300-03-10-23-0486	11	Se anexó la condición en la nota del numeral 2: Para el Laboratorio de Aguas es necesario implementar acciones correctivas ante cualquier trabajo de ensayo no conforme, a menos que se demuestre objetivamente que no es razonablemente posible su reiteración. Dicha evaluación y/o demostración quedará registrada en el formato "R-MJ-22: CONTROL DEL TRABAJO Y/O SERVICIO NO CONFORME".
16/08/2016	300-03-10-23-0992	12	Se modifica el logo de la Corporación adoptado según resolución 300-03-10-17-0820-2016 del 7 de julio de 2016.
26/07/2019	300-03-10-23-0902	13	Se elimina la referencia de la NTCGP 1000: 2009 *-la cual perdió vigencia con el Decreto 1499 de 2017-* y el documento "D-MJ-02: IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME", adicionalmente se realizan ajustes en las actividades, especialmente en lo relacionado a la evaluación de importancia, quedando específico para el proceso Laboratorio de Análisis de Aguas.
06/04/2020	300-03-10-23-0439	14	Se incluye la siguiente nota en la actividad 2: *"Para el caso del Laboratorio de Análisis de Aguas, las acciones (incluyendo la detención o repetición del trabajo y retención de los informes, según sea necesario) se basan en los niveles de riesgo establecidos por el Laboratorio".*

22/12/2021	300-03-10-23-2683	15	Se incluye la siguiente nota en la actividad 1: Adicionalmente, se hará un análisis de impacto sobre los resultados previos al trabajo y/o servicio no conforme. Se modifica la última nota de la actividad 2: Para el caso del Laboratorio de Análisis de Aguas, las acciones *(incluyendo la detención o repetición del trabajo y retención de los informes, según sea necesario)* se basan en los niveles de riesgo establecidos en el Mapa de Riesgos definido en "D-MJ-02: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS".
31/05/2023	300-03-10-23-0971	16	En el ítem 7 Registros, se revisa/actualiza forma "Almacenamiento, protección y recuperación de los registros".

Última línea-------última línea------última línea