



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 1/8

Procesos				Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización			
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Calibración de Medidores	X		X	Incumplimiento de los Requisitos Generales de la NTC ISO/IEC 17025:2017	No se cumplió el requisito de Imparcialidad para la prestación del servicio	X			Detención de los trabajos y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos	<p>Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC.</p> <p><i>Anulación de los informes</i></p> <p>Acción Correctiva</p> <p>Reporte de la situación a Gestión Talento Humano y/o a la Dirección Jurídica y Secretaría General.</p> <p>Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC.</p> <p>Acción Correctiva</p> <p>Reporte de la situación a Gestión Talento Humano y/o a la Dirección Jurídica y Secretaría General.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 	Profesional Especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	Profesional Especializado (Director Técnico y/o Suplente) Técnico operativo I y II (Calibradores)
				Incumplimiento de los Requisitos Relativos a la Estructura de la NTC ISO/IEC 17025:2017	No se cuenta con el personal para llevar a cabo las tareas del laboratorio				Detención de los trabajos y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos	<p>Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC, informando al cliente la situación presentada.</p> <p>Gestionar la solución de la situación presentada con la Dirección del laboratorio.</p> <p>Repetir la revisión de las condiciones establecidas para prestación del servicio con la aprobación del cliente.</p> <p>Notificación al cliente.</p> <p>Acción correctiva</p> <p>Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC.</p> <p>Gestionar la solución de la situación presentada con la Dirección del laboratorio.</p> <p>Repetir la revisión de las condiciones establecidas para prestación del servicio con la aprobación del cliente. (Si se requiere)</p> <p>Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme</p> <p><i>Anulación de los informes (si se requiere)</i></p> <p>Evaluación de impacto sobre resultados previos.</p> <p>Notificación al cliente.</p> <p>Corrección</p> <p>Acción correctiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 		
	X		X	Incumplimiento de los Requisitos Relativos a los Recursos de la NTC ISO/IEC 17025:2017	El personal que influye en las actividades del laboratorio no cumple con la competencia requerida.				Detención de los trabajos y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos	<p>Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC.</p> <p>Gestionar la solución de la situación presentada con la Dirección del laboratorio.</p> <p>Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado.</p> <p><i>Anulación de los informes.</i></p> <p>Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme</p> <p><i>Reinducción; reentrenamiento; reevaluación.</i></p> <p>Notificación al cliente.</p> <p>Corrección</p> <p>Acción correctiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. 		
	X		X		Las instalaciones y/o condiciones ambientales afectan adversamente la validez de los resultados.						<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 		
	X		X		No se cuenta con el equipamiento del Laboratorio o el existente afecta adversamente la validez de los resultados.	X				<p>Gestionar el cumplimiento de las condiciones contractuales con el proveedor del servicio de calibración de patrones del laboratorio con laboratorios acreditados o institutos nacionales de metrología con acuerdos de reconocimiento bajo el CIPM MRA.</p> <p><i>Anulación de los informes</i></p> <p>Evaluación de impacto sobre resultados previos.</p> <p>Notificación al cliente.</p> <p>Acción Correctiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Evaluación y Reevaluación de Proveedores GG-R-010 		
X		X		No se mantiene la trazabilidad metrológica de los resultados al Sistema Internacional de Unidades SI.									



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 2/8

Procesos			Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua					Fecha de Actualización						
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar	
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión				
Laboratorio de Calibración de Medidores			X	Incumplimiento de los Requisitos Relativos a los Recursos de la NTC ISO/IEC 17025:2017	Los productos y servicios suministrados externamente no cumplen los requisitos establecidos.		X		Identificar el producto o servicio para evitar su uso en el laboratorio. <i>Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.</i>	Gestionar el cumplimiento de las condiciones contractuales con el proveedor del producto o servicio. Solicitar un plan de mejoramiento del proveedor a través de la calificación aplicada en la re-evaluación de proveedores. <i>Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme</i> <i>Anulación de los informes</i> <i>Evaluación de impacto sobre resultados previos.</i> <i>Notificación al cliente.</i>	• Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. • Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 • Evaluación y Reevaluación de Proveedores GG-R-010	Profesional Especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	Profesional Especializado (Director Técnico y/o Suplente) Técnico operativo I y II (Calibradores)	
		X	X		No se cumplieron las condiciones pactadas para prestación del servicio.		X		Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Repetir la revisión de las condiciones establecidas para prestación del servicio con la aprobación del cliente. <i>Reinducción; reentrenamiento; reevaluación.</i> <i>Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme</i> <i>Anulación de los informes</i> <i>Evaluación de impacto sobre resultados previos.</i> <i>Notificación al cliente.</i> <i>Corrección</i> Acción Correctiva				
	X		X		No se ejecuta el método de calibración descrito en la norma técnica nacional de manera apropiada.	X			Detención de los trabajos y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado. Repetición de los trabajos afectados. <i>Reinducción; reentrenamiento; reevaluación.</i> <i>Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme</i> <i>Reinducción; reentrenamiento; reevaluación.</i> <i>Anulación de los informes</i> <i>Notificación al cliente.</i> <i>Corrección</i> Acción Correctiva	• Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. • Acta • Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 • Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación.			
		X		X		No se garantizó la protección y conservación del ítem para ensayo o calibración de manera apropiada.				Detención del trabajo.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos. <i>Reinducción; reentrenamiento; reevaluación.</i> <i>Notificación al cliente.</i> <i>Corrección</i> Acción Correctiva			
		X		X		Los registros técnicos no contienen la información suficiente de las condiciones originales en que se realizaron las actividades de calibración o ensayo.	X			Detención del trabajo y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado. Repetición de los trabajos afectados. <i>Acción Correctiva</i> <i>Notificación al cliente.</i> <i>Corrección</i> Acción Correctiva			• Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. • Ajuste del registro datos de prueba de calibración LCM-R-024. • Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 • Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación.
Laboratorio de Calibración de Medidores	X		X	Incumplimiento de los Requisitos del Proceso de la NTC ISO/IEC 17025:2017	La evaluación de incertidumbre de medición no tiene en cuenta todas las contribuciones significativas y/o no utiliza un método apropiado de análisis.	X			Detención del trabajo y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Repetir la evaluación de incertidumbre considerando las contribuciones significativas y usando un método apropiado. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado. Repetición de los trabajos afectados. <i>Notificación al cliente.</i> <i>Corrección</i> Acción Correctiva	• Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. • Ajuste de la evaluación de incertidumbre en el documento LCM-PP-002. • Emisión de nuevos certificados de calibración • Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011		Profesional Especializado (Director Técnico y/o Suplente) Técnico operativo I y II (Calibradores)	



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 3/8

Procesos				Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización			
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Calibración de Medidores	X		X	Incumplimiento de los Requisitos del Proceso de la NTC ISO/IEC 17025:2017	Resultado No Conforme o No Satisfactorio en una actividad de Aseguramiento a la Validez de Resultados.	X			Realizar el análisis de los resultados y de cumplimiento de los factores que influyen en los resultados, y si se requiere: Detención de los trabajos y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Si corresponde a un ensayo de aptitud formular un plan de acción que debe ser presentado al ONAC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado. Generación de Acción Correctiva. Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. Repetición de la Prueba Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme. Acción Correctiva.	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Emisión de un nuevo certificado de calibración Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. Anexo Q. Plan de Participación Ensayos de Aptitud / Comparación Interlaboratorios 	Profesional Especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	Profesional Especializado (Director Técnico y/o Suplente) Técnico operativo I y II (Calibradores)
	X		X		Informe de resultados con datos y/o cálculos de calibración errados.	X			Detención del trabajo y/o Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos y si se requiere proceder a la anulación del trabajo afectado. Anulación de los informes Notificación al cliente. Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. Corrección Acción Correctiva.	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Hoja de vida de instrumentos y equipos LCM-R-002. Rotulado de Instrumentos LCM-RO-001 Emisión de un nuevo certificado de calibración Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. 		
	X		X		Emisión de informes de resultados, opiniones o interpretaciones por personal no autorizado.		X		Retención del informe y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos. Repetición de la Prueba. Reporte de la situación a Gestión Talento Humano y/o a la Dirección Jurídica y Secretaría General. Evaluación de la aceptabilidad del trabajo no conforme Anulación de los informes Notificación al cliente. Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. Corrección Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Emisión de un nuevo certificado de calibración Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. 		
			X		Las correcciones a los datos ingresados al software de gestión de pruebas con una misma causa, son mayores al 5,0 % del total de calibraciones realizadas en el periodo.		X		Realizar el análisis de los factores que influyen en la generación de errores por una misma causa, y si se requiere: Retención de los informes y/o Repetición de los trabajos.	Iniciar implementación del Procedimiento de Producto, Servicio y/o TNC. Evaluar la importancia del trabajo no conforme y analizar el impacto sobre los resultados previos. Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. Corrección Acción Correctiva.	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Producto y/o Servicio y/o Trabajo No Conforme AM-R-010. Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora AM-R-011 Documentos de la Re-inducción, Re-entrenamiento, Re-evaluación. 		



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 4/8

Procesos			Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización				
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua	X			Informe de Ensayo no conforme <i>LECA-R-055</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Impresión) y Anexo</i> <i>LECA-R-056</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica) y Anexo</i>	La identificación de la muestra o ítem de ensayo no corresponde a la muestra reportada. Datos errados de la muestra (Error en la transcripción)	X			Retener y/o Repetición (corrección) y/o detención del trabajo de la persona autorizada por parte del Director Técnico	•Generación de informe y/o producto corregido •Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo •Verificación de la eficacia del tratamiento • comunicación al cliente	• Emisión de un nuevo informe indicando que reemplaza al original • Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 •DPC-R-001 Acta y/o medio electrónico institucional	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	(Director Técnico) Analista (técnico operativo I) y/o contratista autorizado
		X		Formatos de lectura directa de las listas de servicio de LECA no conforme Control de datos y gestión de la información			X	Retención del consolidado de datos	•Corrección de la identificación de la muestra •Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo •Verificación de la eficacia del tratamiento	• Desviaciones operativas LECA-R-051 • Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 •DPC-R-001 Acta			
	X			Informe de Ensayo no conforme <i>LECA-R-055</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Impresión) y Anexo</i> <i>LECA-R-056</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica) y Anexo</i>	Informe incompleto de los ensayos solicitados por error en la transcripción y/o omisión del dato	X			Retener y/o Repetición (corrección) y/o detención del trabajo de la persona autorizada por parte del Director Técnico	•Generación de informe y/o producto corregido •Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo •Verificación de la eficacia del tratamiento	• Emisión de un nuevo informe indicando que reemplaza al original • Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 •DPC-R-001 Acta y/o medio electrónico institucional		
			X	Formatos de lectura directa de las listas de servicio de LECA no conforme Control de datos y gestión de la información				X	Retención de informe incluyendo la información omitida	•Generación de informe y/o producto corregido •Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo •Verificación de la eficacia del tratamiento	• Desviaciones operativas LECA-R-051 (transcripción) • Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 •DPC-R-001 Acta		
	X			Informe de Ensayo no conforme <i>LECA-R-055</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Impresión) y Anexo</i> <i>LECA-R-056</i> <i>Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica) y Anexo</i>	Informe incompleto de los ensayos solicitados por omisión del ensayo	X			Retener y/o Repetición (corrección) y/o detención del trabajo de la persona autorizada por parte del Director Técnico	•Ejecución de ensayo omitido con la contramuestra cuando aplique •Generación de informe y/o producto corregido •Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo •Verificación de la eficacia del tratamiento	• Emisión de un nuevo informe indicando que reemplaza al original • Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 •DPC-R-001 Acta y/o medio electrónico institucional		



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 5/8

Procesos			Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua					Fecha de Actualización					
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua			X	formatos de lectura directa de las listas de servicio de LECA no conforme Control de datos y gestión de la información	Informe incompleto de los ensayos solicitados por omisión del ensayo			X	Retención de informe incluyendo la información omitida	<ul style="list-style-type: none"> Generación de informe y/o producto corregido Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Desviaciones operativas LECA-R-051 (transcripción) Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	(Director Técnico) Analista (técnico operativo I) y/o contratista autorizado
		X		Informe de Ensayo no conforme	Variación en el ensayo aplicado para el procesamiento de las muestras del método, acordado inicialmente con el cliente	X			Retención y/o Repetición y/o Detención del ensayo con contramuestras de acuerdo con método acordado con el cliente y/o reproceso de las muestras con subcontratista	<ul style="list-style-type: none"> Generación de informe y/o producto corregido Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Emisión de un nuevo informe indicando que reemplaza al original Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 		
			X		Error en el dato reportado y/o (transcripción errada); ítem de ensayo, porcentajes de recuperación, Diferencia Porcentual Relativa e IP (Índice de precisión), medias, blancos, estándares			X	Retención de los cálculos aplicados y corrección del valor reportado	<ul style="list-style-type: none"> Corrección en el registro de datos primarios con el valor corregido. Reemplazo del valor reportado en el registro resultados análisis diario Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA-R-014) Reemplazo del valor reportado en el registro respectivo y se registra la novedad del valor erróneo Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de registro con corrección aplicando Procedimiento de control de Registros Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta Desviaciones operativas LECA-R-051 		
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua			X	Ejecución incorrecta de actividades de ensayo de muestras de Agua	Error en el dato reportado y/o (Datos mal calculados); ítem de ensayo, porcentajes de recuperación, Diferencia Porcentual Relativa e IP (Índice de precisión), medias, blancos, estándares			X	Retención de los cálculos aplicados y corrección del valor reportado	<ul style="list-style-type: none"> Corrección en el registro de datos primarios con el valor corregido. Reemplazo del valor reportado en el registro resultados análisis diario Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA-R-014) Reemplazo del valor reportado en el registro respectivo y se registra la novedad del valor erróneo Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de registro con corrección aplicando Procedimiento de control de Registros Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 		
			X		Los datos reportados no corresponden (Aproximación incorrecta); ítem de ensayo, porcentajes de recuperación, Diferencia Porcentual Relativa e IP (Índice de precisión), medias, blancos, estándares			X	Retención de los cálculos aplicados y corrección del valor reportado	<ul style="list-style-type: none"> Corrección en el registro de datos primarios con el valor corregido. Reemplazo del valor reportado en el registro resultados análisis diario Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA-R-014) Reemplazo del valor reportado en el registro respectivo y se registra la novedad del valor erróneo Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de registro con corrección aplicando Procedimiento de control de Registros Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-011 DPC-R-001 Acta 		
		X		Ejecución incorrecta de actividades de recepción y ensayo de muestras de Agua	Error al codificar los ítems de ensayo: Saltarse el consecutivo correcto Diferencia entre el código reportado en la recepción y el de identificación del ítem de ensayo Ítems de ensayo no entregado al área para la determinación del análisis		X		Retención y/o Repetición de la identificación y asignación de código correcto y/o análisis solicitado	<ul style="list-style-type: none"> Corrección del registro LECA-R-047 (Recepción de muestras) Corrección de etiqueta que identifica el ítem de ensayo (código) Corrección de los registros de datos primarios diligenciados con códigos erróneos. Corrección del registro resultados análisis diario Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA-R-014) Ejecución del ensayo solicitado si es el caso y si la muestra no esta disponible Comunicación al cliente para determinar la posibilidad de una nueva toma y ejecución del ensayo Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de registro con corrección aplicando Procedimiento de control de Registros Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 		
		X		El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	Matriz fortificada incumpliendo el porcentaje de recuperación.		X		Retención y/o Repetición del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reprocesar la muestra fortificada, tratando posibles interferencias Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de captura de datos primarios DPC-R-001 Acta 		



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 6/8

Procesos				Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización			
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua			X	El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	Duplicado de muestra incumpliendo el DPR (Diferencia Porcentual Relativa) o el estadístico asignado de las replicas o precisión (IP)		X		Retención y/o Repetición del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reprocesar una nueva muestra tratando posibles interferencias Reprocesar una réplica (nueva muestra) Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de captura de datos primarios DPC-R-001 Acta 	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	(Director Técnico) Analista (técnico operativo I) y/o contratista autorizado
			X	El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	Blanco mayor a Limite de Detección del Método (LDM), esta descripción aplica solo para los ensayos espectrofotométricos que se encuentren dentro del alcance de la acreditación en la norma NTC ISO /IEC 17025.		X		Retención y/o Repetición del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar control de calidad del lavado de instrumental Evaluar calidad de reactivos Evaluar calidad de agua utilizada para preparar reactivos y patrones Reprocesar el blanco usando un lote diferente Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de captura de datos primarios Carta de Control LECA-R-013 DPC-R-001 Acta 		
			X	El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	En carta de control del método el patrón se encuentra fuera del Limite de Control (LC).		X		Retención y/o Repetición del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reprocesar inmediatamente el patrón En caso de que continúe, el patrón fuera del LC, evaluar el aseguramiento metrológico En caso de que continúe, el patrón fuera del LC, evaluar la calidad del patrón (MR) En caso de que continúe, el patrón fuera del LC evaluar la calidad del agua En caso de que continúe, el patrón fuera del LC evaluar el método y revalidar de ser necesario Cuando el patrón cumpla con los límites establecidos reprocesar las muestras Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de captura de datos primarios Carta de control LECA-R-013 Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 		
			X	El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	En carta de control del método el patrón se encuentran dos de tres puntos consecutivos que exceden el límite de alerta (LA), o la Carta de control presenta tendencia o racha.		X		Retención y/o Repetición del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reprocesar inmediatamente el patrón. En caso de que continúe, el patrón fuera del LA , la tendencia o la racha , preparar y reprocesar un nuevo patrón. En caso de que continúe, el patrón fuera del LA, la tendencia o la racha, evaluar la calidad del patrón (MR) En caso de que continúe, el patrón fuera del LA, la tendencia o la racha, evaluar la calidad del agua Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de captura de datos primarios Carta de control LECA-R-013 Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 		
			X	El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple	Resultados de ensayos de aptitud/comparaciones interlaboratorios cuestionables y/o insatisfactorios		X		Retención, Repetición y/o Detención del trabajo del analista por parte del (Director Técnico)	<p>Para los ensayos que se encuentran dentro del alcance de la norma NTC/ISO-IEC:17025 (vigente):</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar en el formato establecido por el organismo acreditador, Entrega del plan de acción al ente acreditador Seguimiento a la implementación del Plan de acción Realizar la verificación (comprobación) del ensayo en las condiciones del laboratorio Modificar el procedimiento de ser necesario Socializar las modificaciones realizadas en el procedimiento y de los resultados de la verificación del método, Efectuar los ensayos de aptitud/comparaciones interlaboratorios nuevamente y evaluar su desempeño. Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento <p><u>Nota: Esta actividad se realiza siempre y cuando en el periodo del seguimiento o de evaluación de las cantidades solicitadas por el ente acreditador (criterios específicos de acreditación), los resultados obtenidos sean insatisfactorios o cuestionables.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo no conforme AM-R-010 Reportar en la ONAC las veces que sea necesario DPC-R-001 Acta Análisis de resultados de ensayo de aptitud y/o pruebas interlaboratorio (LECA-R-069) 		



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 7/8

Procesos				Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización			
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua				El esquema de Aseguramiento de la Calidad no se cumple			X		Retención y/o Repetición	<p>Para los ensayos que NO se encuentran dentro del alcance de la norma NTC/ISO-IEC:17025 (vigente) y que se encuentren dentro del mapa de riesgos de calidad del municipio de Armenia y/o la resolución 2115/07, teniendo en cuenta la lista de servicios de LECA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega del plan de acción a la dirección planeación corporativa Seguimiento a la implementación del Plan de acción Realizar verificación del ensayo en las condiciones del laboratorio Modificar el procedimiento de ser necesario Socializar las modificaciones realizadas en el procedimiento y de los resultados de la verificación del método, Participar nuevamente el programa de interlaboratorios y evaluar su desempeño. Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento <p><u>Nota: Esta actividad se realiza siempre y cuando en el periodo de participación todas las rondas los resultados obtenidos sean insatisfactorios, o cuestionables.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta Análisis de resultados de ensayo de aptitud y/o pruebas interlaboratorio (LECA-R-069) 	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	
	X			Ejecución del Aseguramiento metrológico fuera del tiempo planificado			X		Retención y/o Repetición	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con el cliente Identificar el equipo fuera de uso hasta asegurarlo metrológicamente Disponer equipo de contingencia (cuando aplique) Gestión para el aseguramiento metrológico del equipamiento Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento <p><u>Nota: Para los ensayos que se encuentran dentro del alcance determinado por ONAC</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Reporte y Gestión del Producto, Servicio y/o Trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta Inventario y cronograma del aseguramiento metrológico (LECA-R-045) 		
		X		El esquema de Aseguramiento metrológico no se cumple	Informe de calibración y/o comprobación metrológica interna reporta que el equipo o instrumento no cumple con lo establecido en la Norma que le aplique			X		Retención y/o Repetición	<ul style="list-style-type: none"> Identificación del equipo o instrumento "error en la medida" Reproceso. Realizar mantenimiento al equipamiento y posterior calibración (cuando aplique). Autorizar nuevamente al equipamiento para su uso. Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 		



Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme

Documento Controlado

Código: AM-P-005 Anexo 002

Versión: 17

Fecha de Emisión: 21-11-12

Página: 8/8

Procesos				Laboratorio de Calibración de Medidores y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua						Fecha de Actualización			
Proceso	PNC	SNC	TNC	Producto, servicio y/o Trabajo No Conforme	Posible hallazgo	Nivel de Riesgo (Impacto)			Tratamiento		Evidencia de Control y/o Registro	Autoriza	Responsable de implementar
						Alto	Moderado	Bajo	Acciones	Gestión			
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua			X	El esquema de Aseguramiento metrológico no se cumple	En Carta de control del <i>equipamiento</i> se encuentra fuera de los límites establecidos		X		Retención y/o Repetición	<ul style="list-style-type: none"> Identificación posible del problema del equipo Corrección del problema (mantenimiento interno o externo cuando aplique), sin embargo, en caso de no ser posible una solución inmediata: <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar el equipo como "suspendido o fuera de uso "según sea el caso b) Documentar en la Hoja de Vida de Instrumento y Equipo LECA-R-044: suspendido o fuera de uso , fecha, motivo de suspensión, descripción de la intervención y en los formatos donde el equipo se encuentre relacionado, describir las observaciones y /o cambios necesarios. c) Habilitar el equipo de respaldo (contingencia) cuando aplique d) Realizar Validación metrológica (verificación, calibración, calificación o pruebas de desempeño) e) Verificar en cartas de control la conformidad del equipo f) Documentar en Hoja de Vida del Instrumento y equipo de contingencia LECA-R-044. fecha de inicio de funcionamiento, descripción de la justificación del reemplazo del equipo principal, además, en los formatos donde el equipo se encuentre relacionado, describir las observaciones y cambios necesarios. g) Reiniciar el trabajo suspendido anteriormente. Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de vida del equipo LECA-R-044 LECA-R-013 Carta de Control LECA-R-018 Carta de control condiciones ambientales 	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	(Director Técnico) Analista (técnico operativo I) y/o contratista autorizado
					En Carta de control las condiciones ambientales se encuentren fuera de los límites establecidos		X		Retención y/o Repetición	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del Equipo que registra la magnitud fuera del rango Identificación posible del problema (registro de condiciones ambientales fuera de rango) Corrección del problema (mantenimiento interno o externo del equipo) cuando aplique: Documentar en Hoja de Vida Instrumento y Equipo LECA-R-044 del equipo: fecha de suspensión, motivo y descripción de la intervención Validación metrológica (verificación, calibración, calificación o pruebas de desempeño) verificar en cartas de control la conformidad de los registros de las magnitudes Reinicio del trabajo suspendido anteriormente. Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> DPC-R-001 Acta 		
Laboratorio de Ensayo Calidad de Agua			X	El esquema de Aseguramiento del Personal no se cumple	En evaluación técnica del personal se identifica competencia insuficiente		X		Retención, Repetición y/o Detención del trabajo del analista por parte del (Director Técnico)	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación en el ensayo de análisis incluyendo manejo de equipos e instrumentos y reporte de resultados. Observación de actividad técnica Realización de evaluación técnica Aplicación de pruebas intralaboratorio aplicando la validación del método Análisis y retroalimentación con el equipo de trabajo Verificación de la eficacia del tratamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de vida del personal Evaluación técnica personal de LECA Lista de chequeo perfiles de roles de LECA LECA-R-084 Reporte y gestión del producto, servicio y/o trabajo no conforme AM-R-010 DPC-R-001 Acta 	Profesional especializado I (Director Técnico) y/o Suplente	(Director Técnico) Analista (técnico operativo I) y/o contratista autorizado

Convenciones:
contramuestra : corresponde a una nueva muestra.
Triplicado, duplicado o muestra de contraste: Corresponde a la división de una muestra en el momento de lectura
Blanco: blanco de reactivos que se procesa en las mismas condiciones de una muestra
MR. Material de referencia

LA: Limite de Alerta
LC: limite de Control

PNC: Producto No Conforme
SNC: Servicio No Conforme
TNC: Trabajo No Conforme