



SALIDAS NO CONFORMES

CODIGO: CAL-PROC-010

VERSION: 02

FECHA: 18/06/2017

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS
1	15 de Septiembre de 2017	Se realiza procedimiento y se inicia implementación las salidas no conformes
2	18 de Junio de 2018	-Definición salidas no conformes internas y externas -Se incorpora las fuentes de detección de posibles salidas No conformes -Se incorpora el CAL-FOR-014 QUEJAS Y APELACIONES para salidas no conformes externas.

CONTROL DE DISTRIBUCION (COPIAS CONTROLADAS)

FECHA	CARGO	NOMBRE	FIRMA

Revisó	Aprobó

	SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: CAL-PROC-010
		VERSION: 02
		FECHA: 18/06/2017

1. **OBJETO:** Este procedimiento establece las medidas para el tratamiento de las salidas no conformes, las Acciones a tomar para el Control y la Revisión de soluciones planteadas, Así como la respuesta a las quejas y reclamos que se puedan presentar ante el Organismo de Inspección de INSPET S.A.S

2. **ALCANCE:** El alcance de este procedimiento aplica en todos los servicios y productos suministrados por EL ORGANISMO DE INSPECCIÓN DE INSEPET en materia de aforo de tanques que almacenan combustible a nivel nacional y diálisis o lavado de tanque a nivel nacional

3. **RESPONSABLES:** El Director Técnico Organismo de Inspección y el Presidente son los responsables de la implementación de este procedimiento; el Director Técnico Organismo de Inspección es responsable de investigar y responder a las salidas no conformes presentadas ante el organismo de inspección de INSEPET S.A.S.

4. DEFINICIONES:

SALIDAS NO CONFORMES: Incumplimiento de requisitos y especificaciones previamente establecidas por clientes, Stakeholder y/o partes interesadas de la organización.

SALIDAS NO CONFORMES A NIVEL EXTERNO: Son aquellas que reportan los CLIENTES, STAKEHOLDERS o las diferentes partes interesadas en los procesos, las cuales No han sido reportadas a nivel interno, por posibles fillos en los procesos operacionales, de apoyo o administrativos.

SALIDAS NO CONFORMES A NIVEL INTERNO: Son aquellas se detectan a nivel interno, por posibles fallos en los procesos, que sin embargo, no salen a los clientes, STAKEHOLDERS o las diferentes partes interesadas

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligada.

	SALIDAS NO CONFORMES	CODIGO: CAL-PROC-010
		VERSION: 02
		FECHA: 18/06/2017

APELACIÓN: Solicitud de un cliente u otras partes interesadas del objeto de evaluación de la conformidad ante el organismo de inspección de INSEPET para reconsiderar la decisión tomada en relación a dicho objeto.

QUEJA: Insatisfacción con el servicio (Demora en envío de documentos, in puntualidad del ingeniero, trato del mismo, entre otros)

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

5. PROCESO

EL ORGANISMO DE INSPECCIÓN INSEPET tiene establecidos y mantiene actualizados procedimientos documentados, para asegurar la prevención de la ocurrencia de SALIDAS NO CONFORMES, que correspondan a su actuación como prestador de servicios de Aforo de tanques que almacenan combustibles a nivel nacional, con los requisitos específicos que afectan directamente la calidad del servicio.

5.1. SALIDAS NO CONFORMES

Las fuentes de detección de posibles salidas No conformes a nivel interno, las cuales son objeto de atención especial, por su carácter de preventivo, son las siguientes:

- Procesos metrológicos.
- Procesos Operaciones
- Procesos de manejo y control de la información
- Procesos administrativos y de logística
- Procesos Contables y financieros
- Procesos comerciales
- Procesos de gerencia
- Procesos de Compra de bienes y suministros (Falta de control)



SALIDAS NO CONFORMES

CODIGO: CAL-PROC-010

VERSION: 02

FECHA: 18/06/2017

PROCESO	SALIDA NO CONFORME	CUANDO SE IDENTIFICA	COMO SE CONTROLA	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE ESTABLECER EL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR
Metrología	Equipos de medición no conformes	1).Al momento de realizar las verificaciones metrologicas. 2). Al momento de realizar superviciones 3). En preoperacionales antes de iniciar aforos	1).OI-FOR-014 PLAN DE CALIBRACIONES EXTERNAS Y VERIFICACIONES INTERMEDIAS 2).OI-FOR-027 VERIFICACIÓN METROLOGICA 3). OI-FOR-010 SUPERVISIONES 4).OI-FOR-018 FORMATO PREOPERACIONAL	1).Nueva verificación 2).Compra de equipos (Si es necesario)	Director Técnico Metrólogo	Metrólogo
Metrología	Equipos en mal estado por mal uso o desgaste	1).Al momento de realizar las verificaciones metrologicas. 2).Al entregar o recibir los elementos de medición a los inspectores 3).Al momento de realizar superviciones En preoperacionales	1).OI-FOR-014 PLAN DE CALIBRACIONES EXTERNAS Y VERIFICACIONES INTERMEDIAS 2).OI-FOR-027 VERIFICACIÓN METROLOGICA 3).OI-FOR-010 SUPERVISIONES 4).OI-FOR-018 FORMATO PREOPERACIONAL	1).Compra de equipos (Si es necesario) 2).Reparación de equipos (Si es necesario) 3).Calibración o verificación	Director Técnico Metrólogo	Metrólogo

		antes de iniciar aforos				
Aforo de Tanques	Retrasos en los aforos de tanques	1). Al no seguir o establecer la programación o fechas con los clientes 2). Al tener equipos o vehículos no conformes y no tener plan de acción. 3). Al presentarse causas originarse endógenos y exógenos que no se pueden controlar (Lluvias, derrumbes, bloqueos de vías etc..)	1),OI-FOR-029 PROGRAMACIÓN DE CUADRILLAS 2).OI-FOR-018 FORMATO PRE OPERACIONAL 3).OI-FOR-027 VERIFICACIÓN METROLOGICA 4).SEGUIMIENTO DE LAS VÍAS INVIAS *767 5).SEGUIMIENTO ESTADO DEL TIEMPO 3075625	1).Reprogramación del servicio	Director Técnico	Director Técnico Comercial OI
Aforo de Tanques	Personal no tenga las competencias necesarias para el aforo	1). Al contratar personal que no alineado con el perfil de cargo 2).Al no pasar las evaluaciones de desempeño 3).Al incumplir con el indicador de Eficacia de las formaciones 4).El inspector no se desempeña bien en las inducciones o reinducciones	1).REH-FOR-007 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2).REH-FOR-003 FORMATO Y RE DE INDUCCIÓN 3).EVALUACIONES DE CAPACITACIONES 4.) AFOROS EN CAMPO	1).Capacitación o reinducción de inspector(es) 2). Si es reiterativo del replazo del inspector	Director Técnico	Director Talento Humano Capacitador

Aforo de Tanques	No se tomen bien las medidas en el aforo	1).En el SOFTWARE no presenta valores de altura vs volumen y la gráfica no es creciente 2).Cuando se realice la gráfica polinomial para las tablas de aforo	1).OI-FOR-014 PLAN DE CALIBRACIONES EXTERNAS Y VERIFICACIONES INTERMEDIAS 2).OI-FOR-027 VERIFICACIÓN METROLOGICA 3).OI-FOR-018 FORMATO PRE-OPERACIONAL	1). Verificar Conexiones del sistema de aforo 2).Verificación de sonda, EMR3, TLS2, AIB 3).Reparación de equipos (Si es necesario) 4).Calibración o verificación(Si es necesario) 5). Compra de equipos (Si es necesario)	Director Técnico	Metrólogo
Control de la información	Perdida o daño de la información generada en los aforos	1).Al no enviar la información por un medio seguro 2).No seguir los lineamiento de seguridad de la información OI-PROC-008 PROCEDIMIENTO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	OI-PROC-008 PROCEDIMIENTO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1).Reprogramación del servicio	Director Técnico	Director Técnico
Vehículos	Vehículos en mal estado o por	1), Pre operacionales de vehículos 2). Mantenimientos	VEH-FOR-08 FORMATO PRE-INSPECCIÓN VEH-FOR-07 FORMATO	1). Reparación	Coordinador de	Coordinador de

	reparación	vehículos 3). Pruebas de ruta de Vehículos	MANTENIMIENTO PRUEBAS DE RUTA EN VÍAS		transpo rtes	transpo rtes
Procesos administrativos y logísticos	Error de en los datos del certificado en su emisión	Finalizando el proceso de aforo en la preparación para la entrega del servicio	REVISIÓN INTERNA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA	1). Corrección del certificado 2).Capacitación personal involucrado	Director Técnico	Director Técnico
Compras	Proveedores o compras no conformes a los lineamientos de calidad	Cuando se realicen las evaluaciones de proveedores y las verificaciones de las compras	OI-FOR-019 REQUISICIÓN DE COMPRA OI-FOR-020 INSPECCIÓN DE COMPRA OI-FOR-021 SELECCIÓN DE PROVEEDORES	1).Re evaluación de proveedor 2).cambio de proveedor o producto	Analista de compras	Analista de compras
	Factura de venta mal diseñada	Al enviar la factura del proceso a inspeccionar	REVISIÓN INTERNA POR PARTE DEL PROCESO CONTABLE Y FINANCIERO	1). Corrección de la factura envió posterior	Contador	Persona l de

				al cliente		contabilidad
--	--	--	--	------------	--	--------------

Nota: Los anteriores, son ejemplos de algunos de algunos de los principales Productos No Conformes, sin establecer que sean los únicos que se puedan presentar.

Una vez se presente alguna de las anteriores salidas no conformes se debe reportar inmediatamente al responsable de la disposición de la salida no conforme por medio de correo o por medio del formato **CAL-FOR-015 SALIDAS NO CONFORMES** en el cual se debe tener en cuenta las siguientes disposiciones de información:

1. identificación y descripción salida no conforme
2. Plan de trabajo y seguimiento de la salida no conforme
3. Concesión y cierre de la salida no conforme

Todos los clientes u otras partes interesadas o Stakeholder podrán presentar solicitud de reclamación de posibles salidas no conformes, mediante un escrito o solicitud verbal dirigido a INSEPET, en el que se exponga el objeto de la misma y los puntos o cuestiones que fundamentan. Se sugiere utilizar el formato **CAL-FOR-014 QUEJAS Y APELACIONES**

Si se trata de solicitudes verbales todos los colaboradores pertenecientes al organismo de Inspección de INSEPET S.A.S Podrán decepcionarla y remitirla posteriormente al proceso de calidad; en caso tal dicha recepción deberá tenerlos datos generales de quien solicita, los cuales son:

- Nombre
- Teléfono de contacto
- Cliente
- Correo electrónico
- Datos del PQR

5.1.1 El escrito que contiene la manifestación de inconformidad o Salida no Conforme debe ser presentado ante la ORGANISMO DE INSPECCION DE INSEPET, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la prestación del servicio correspondiente.

Después del recibo de la comunicación se notificará la solución de la Salida no Conforme, después de resolverla al interior del Organismo de Inspección, mediante entrega física o mediante correo electrónico, transcurridos máximo 15 días hábiles a la recepción de dicha comunicación

5.2 INVESTIGACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME

Una vez se inicie la investigación y se halla identificado la causa raíz de la Salida no Conforme se debe establecer un Plan De Acción de acuerdo a la solicitud realizada , esto con el fin de cerrarla de manera eficaz.

De acuerdo a la solicitud se decidirá la acción a tomar siempre enfocado la gestión hacia la satisfacción del cliente. Con base en los siguiente criterios.

- a) Corrección inmediata de la Salida no Conforme
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de servicios
- c) Información al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

EL ORGANISMO DE INSPECCIÓN INSEPET debe ser el responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de Salidas no Conformes. Las investigaciones y decisiones relativas a las salidas no conformes deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Se debe asegurar el seguimiento y el registro adecuado de las Salidas no Conformes, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas, además de facilitar a quien presente la solicitud de Salida no Conformes los informes de progreso y del resultado del tratamiento de la misma.

5.3 NO CONFORMIDAD

EL ORGANISMO DE INSPECCION DE INSEPET, identifica que la Salida No Conforme llevan a una No Conformidad se deben seguir lo lineamientos del procedimiento **CAL-PROC-005 ACCIONES CORRECTIVAS** con el fin de determinar la causa raíz y acciones planificadas para eliminar, prevenir el incumplimiento de algún requisito, manteniendo la información documentada de:

- a) descripción de la no conformidad;
- b) descripción de las acciones tomadas;
- c) identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad

CIERRE DE LA SALIDA NO CONFORME

Si el cliente o parte interesada no esta satisfecho con las acciones tomadas para la Salida No Conforme puede presenta una nueva solicitud y procederá a seguir nuevamente este procedimiento, siempre y cuando

se tengan los argumentos o evidencia/registros necesarios para seguir en este proceso.

INSEPET siempre debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la Salida no Conformes a la persona o parte interesada que presento la misma.

6. FORMATOS

CAL-FOR-015 SALIDA NO CONFORME
CAL-FOR-014 QUEJAS Y APELACIONES
CAL-FOR-012 ACCIONES CORRECTIVAS