

**PROCEDIMIENTO PARA TRABAJO NO CONFORME
ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD**

NTC-ISO/IEC 17025:2005

NTC-ISO/IEC 17020:2002

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS | 3 |
| 4. CONTENIDO | 3 |
| 4.1 PASOS A SEGUIR DE ACUERDO A LA CAUSA DEL TRABAJO NO CONFORME | 4 |
| 4.2 TRATAMIENTO PARA EL TRABAJO NO CONFORME | 5 |
| 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 7 |
| 6. ANEXOS | 7 |

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para control de trabajos no conformes en los resultados de los ensayos, calibraciones e inspecciones, de acuerdo a los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y requisitos del cliente de los organismos evaluadores de la conformidad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los ensayos, calibraciones e inspecciones que se realicen.

3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto y/o servicio no conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.

4. CONTENIDO

En los procedimientos que se realizan, se consideran fuentes de detección de trabajo no conforme las siguientes:

- Análisis de cartas de control.
- Revisión de certificados de calibración de equipos.
- Control de equipos.
- Reclamaciones de clientes.
- Registros de pruebas de desempeño, pruebas interlaboratorio o intercomparaciones.
- Informes de auditorías internas o externas.
- Informes de revisión por la dirección.
- La observación o supervisión del personal.
- Autocontrol del personal sobre sus actuaciones diarias.
- Control de las actividades mediante supervisión y revisión.
- La revisión de los informes de ensayo, calibración e inspección.
- Incumplimiento de los requisitos establecidos en los documentos del sistema de calidad.

4.1 PASOS A SEGUIR DE ACUERDO A LA CAUSA DEL TRABAJO NO CONFORME.

4.1.1 Auditoría interna: Los auditores internos registran en el reporte de auditoría las no conformidades encontradas. De acuerdo a este informe se registra la importancia de la no conformidad, la(s) causa(s) y el Director implementará la acción correctiva o corrección para el cierre definitivo de la no conformidad, si dentro de esta se detecta el trabajo no conforme se da el tratamiento requerido.

4.1.2 Auditoría externa: Basados en el informe final del organismo, el comité técnico implementará las acciones correctivas para el cierre de la no conformidad, si dentro de esta se detecta el trabajo no conforme se da el tratamiento requerido.

4.1.3 Reclamaciones del Cliente: Cuando el cliente no esté conforme con el resultado del ensayo, calibración e inspección se registra su solicitud en el formato de quejas y reclamos (SGC-FOR-008-05) y se sigue el procedimiento para el servicio al cliente (SGC-PRO-008), si dentro de esta se detecta el trabajo no conforme se da el tratamiento requerido.

4.1.4 Observaciones del personal: Si durante el proceso el personal encargado de los ensayos, calibraciones e inspecciones se encuentra un trabajo no conforme con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad se registra en el formato trabajo no conforme (ANEXO 1) y se implemente la corrección inmediata; acción correctiva y/o preventiva necesaria de acuerdo a la importancia.

Estos trabajos no conformes pueden ser ocasionados por propiedades de las muestras a ser ensayadas, fallas técnicas de los equipos, comportamiento de los reactivos, patrones de referencia, propiedades de los instrumentos/equipos en el ensayo, calibración e inspección.

En caso de ser necesario se interrumpe el trabajo hasta resolver el problema y se informa al cliente la demora en los resultados; el Director cuenta con la responsabilidad y autoridad para interrumpir y reanudar el trabajo.

4.1.5 Revisiones por parte de la dirección: Cuando se presentan trabajos no conformes por Auditorías internas y externas, Observaciones del personal, y Reclamaciones del cliente la dirección revisa donde se han registrado el trabajo no conforme e implementa las acciones correctivas y/o preventivas.

4.2 TRATAMIENTO PARA EL TRABAJO NO CONFORME

4.2.1 Los trabajos no conformes pueden ser detectados por cualquier personal relacionada con las actividades del organismo evaluador de la conformidad.

4.2.2 La persona que detecta, según su criterio, un posible trabajo no conforme es responsable de informar al director la detección y si es considerado hacer la descripción en el formato para trabajo no conforme (ANEXO 1).

4.2.3 Luego de realizar la descripción se evalúa si afecta otros resultados, las causas y los efectos de este trabajo no conforme; y las acciones inmediatas que se deben tomar suspensión del trabajo, detección del trabajo, retención del informe, repetir el ensayo, calibración e inspección, utilizar otro equipo, modificar el procedimiento.

4.2.4 Adicionalmente se evalúa la importancia o impacto, que se clasifican de alto impacto y bajo impacto, sin limitarse a los siguientes casos se genera la clasificación presentada a continuación; en cualquier otro caso el director evalúa la criticidad:

Alto Impacto: Reclamaciones válidas, datos ya emitidos a un cliente, afectación significativa o moderada de la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente, alto impacto económico, no es posible obtener el resultado o no tiene correlación con lo otros datos, ensayo, calibración e inspección no efectuado, pérdida de la muestra o contramuestra, identificación errónea, cancelación del ensayo, calibración e inspección como resultado del trabajo no conforme, aplazar el ensayo, calibración e inspección, modificar el procedimiento sin autorización del cliente, incumplimiento en tiempos de entrega, no revisar o firmar resultados, no diligenciar por completo los formatos con datos que afectan la trazabilidad de los ensayos, calibraciones e inspecciones.

Bajo Impacto: Los clientes no alcanzan a advertir el error, efectos mínimos en el proceso operativo, repetir el ensayo, calibración e inspección o parte de él bajo criterios de calidad aceptables, uso de equipo paralelo o auxiliar para efectuar el ensayo, calibración e inspección, falta diligenciar por completo los formatos con datos que no afecten la trazabilidad de los ensayos, calibraciones e

inspecciones, falta incluir las fechas de repetición, baja afectación de la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente, bajo impacto económico.

4.2.5 Se realiza la descripción y los resultados de la(s) acción(es) tomadas del tratamiento del trabajo no conforme.

Si es necesario de acuerdo al análisis de circunstancias relacionadas emprender acciones correctivas, preventivas de mejora siguiendo el procedimiento (SGC-PRO-006).

Finalmente se da el seguimiento y cierre a la acción para el tratamiento del trabajo no conforme con la firma del director.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO/IEC 17025 Requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

NTC-ISO/IEC 17020:2002 Norma Técnica Criterios Generales para la Operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección.

NTC-ISO 9000:2000 Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.

6. ANEXOS

ANEXO 1. (SGC-FOR-10-F01) Trabajo no conforme



**PROCEDIMIENTO PARA TRABAJO NO CONFORME
ORGANISMOS EVALUADORES DE
LA CONFORMIDAD**

Versión: 3

Fecha: 2013-01-11

Código: SGC-PRO-010

Página: 8 de 8

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Funcionarios UTP

Coordinador de Calidad

Vicerrector Investigaciones,
Innovación y Extensión

**ORIGINAL
2013-01-11**