



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

**Versión: 7**

**Fecha: 2023-09-15**

**Código: SGC-PRO-010**

**Página: 1 de 7**

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

ISO/IEC 17025

**ORIGINAL  
2023-09-15**

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 pueden considerar fuentes de detección de trabajo no conforme las siguientes:

- Análisis de cartas de control.
- Revisión de certificados de calibración de equipos.

- Control de equipos.
- Quejas y 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 Quejas y 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 y la acción correctiva de ser necesario, 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 o **anula** 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, **quejas y** Reclamaciones del cliente, la dirección revisa donde se han registrado el trabajo no conforme e implementa las acciones correctivas necesarias.

## 4.2 TRATAMIENTO PARA EL TRABAJO NO CONFORME

4.2.1 Los trabajos no conformes pueden ser detectados por cualquier personal relacionado 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 **aceptado se hace** la descripción en el formato para trabajo no conforme (ANEXO 1). **Cada director o a quien el autorice será el responsable de gestionar el trabajo no conforme.**

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 por la ocurrencia, dando como resultado el nivel del riesgo que se clasifica como Grave, Moderado o Leve (De acuerdo con el instructivo que contiene el formato para trabajo no conforme, (Anexo 1). Cada director o a quien el autorice evalúa la criticidad para su laboratorio teniendo en cuenta los siguientes casos, pero sin limitarse a los mismos:

- **Quejas y** 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 los 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.
- 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 y de acuerdo al análisis de circunstancias relacionadas, se emprenden acciones correctivas, o 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 aprobación por parte del director.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

## 6. ANEXOS

ANEXO 1. (SGC-FOR-10-01) Trabajo no conforme

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Personal UTP	Profesional I Gestión del Sistema Integral de Calidad	Profesional IV Gestión del Sistema Integral de Calidad