	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE				
	TRABAJO NO CONFORME				
Fecha de Elaboración Julio 2009	Fecha de la Última Revisión Agosto 2016	Revisión No. 7	Página 1 de 4	P-GES-27	

1. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento se utiliza cuando cualquier aspecto de los trabajos de ensayo o el resultado de los mismos, no son conformes con los propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente. Con este procedimiento se le da cumplimiento al numeral 4.9 “Control de Trabajos de Ensayo o de Calibraciones No Conformes” de la norma NTC- ISO/IEC 17025:2005.

2. OBJETIVO

Establecer e implementar el procedimiento que permitan controlar trabajo de ensayos no conformes con el fin de dar cumplimiento a los requisitos del cliente y lograr su plena satisfacción.

3. ALCANCE

Aplica este procedimiento a todas las actividades o resultados de ellas que se encuentren no conformes con esta norma, con los propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente.

4. RESPONSABLE

Todo el personal del laboratorio es responsable de la aplicación de este procedimiento.


5. PROCEDIMIENTO

Una vez se reporte un trabajo no conforme, el tratamiento dado será responsabilidad de la persona involucrada en el mismo.

Los trabajos no conforme hacen relación a los problemas que afectan:

- Los procesos de análisis de muestras o los resultados (toma de muestras, custodia, análisis, equipos, suministros, control de calidad, etc.).
- El cumplimiento de las especificaciones dadas por los procedimientos de ensayo o por el cliente para la debida ejecución de los ensayos.
- El procedimiento de elaboración de informes.
- Servicio al cliente.
- Programación de servicio.
- Facturación.

Los ensayos no conformes incluyen no conformidades de todos los procedimientos llevados en el laboratorio.

	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE				
	TRABAJO NO CONFORME				
Fecha de Elaboración Julio 2009	Fecha de la Última Revisión Agosto 2016	Revisión No. 7	Página 2 de 4	P-GES-27	

Cuando ocurre un trabajo no conforme se implementa inmediatamente una corrección para controlar puntualmente el trabajo, solucionar el problema y poder continuar con el procedimiento. Después se analiza la situación para establecer si es probable que la situación vuelva a suceder.

Existen trabajos no conformes que se solucionan con una acción inmediata y no requieren acciones correctivas porque es improbable que vuelvan a suceder o por que fueron producto de una situación muy puntual.

Cuando se identifica un trabajo no conforme en cualquier proceso del laboratorio o componente del sistema de gestión se ejecutan las siguientes acciones, en su orden:


- Si proviene de una queja del cliente se le da tratamiento de acuerdo al procedimiento P-GES-32 “Control de Quejas y Reclamos”.
- Si el trabajo no conforme es identificado por un funcionario del laboratorio en el desarrollo de su trabajo (fallas de equipos, insumos, métodos, suministros, elaboración de informes, etc.), se detiene de inmediato el proceso.
- Se notifica al Jefe de Oficina de Laboratorio y se reporta el trabajo no conforme en el formato F-GES-29 “Trabajo No Conforme”.
- El funcionario que detecta el trabajo no conforme inicia una acción inmediata para controlar puntualmente el hallazgo, solucionar el problema y poder continuar y analizar la situación para establecer si es probable que la situación vuelva a suceder. Para dejar evidencia de la acción inmediata emprendida diligencia la casilla “Tratamiento dado para solucionar el trabajo no conforme”.
- Si no es posible solucionar en un plazo de 5 días el trabajo no conforme se implementa una acción correctiva.

Si el ensayo no conforme vuelva a suceder, se implementan una o varias acciones correctivas (según las causas más probables identificadas) que estén orientadas a eliminar las causas.

5.1 Notificación al cliente

Cuando el trabajo no conforme no se pueda solucionar inmediatamente y afecte directamente los intereses de los clientes se le notificara, vía telefónica o email.

En caso de que el servicio no conforme se encuentre en poder del cliente (informe de resultados ya entregado), éste debe ser notificado para su devolución y una vez resuelto el problema, se le cambie por servicio conforme.

	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE				
	TRABAJO NO CONFORME				
Fecha de Elaboración Julio 2009	Fecha de la Última Revisión Agosto 2016	Revisión No. 7	Página 3 de 4	P-GES-27	

5.2 Tratamiento del servicio no conforme

El Jefe de Oficina de Laboratorio con el funcionario responsable determinan la corrección del trabajo no conforme o falla interna. El tratamiento al trabajo no conforme puede consistir en la aplicación de una acción inmediata (corrección) o en la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos (concesión).


5.3 Verificación

Se debe verificar para demostrar que la acción tomada solucionó la no conformidad detectada al trabajo no conforme. Se diligencia la casilla del formato denominada "re inspección". Esta re inspección debe ser verificada y firmada por el Jefe de Oficina de Laboratorio.

Si la corrección no soluciona la no conformidad, se devuelve al responsable del trabajo no conforme para que proponga nuevas correcciones o le dé tratamiento como acción correctiva o preventiva.

5.4 Informe final, análisis y aprendizaje

En cada semestre el Jefe de Oficina de Laboratorio revisa la generación de trabajos no conformes detectados en la prestación del servicio, para identificar cuales están abiertos y cuales cerrados y genera un informe. Estos informes servirán como entradas a la revisión por la dirección.

	LABORATORIO DE CALIDAD AMBIENTAL CARDIQUE				
	TRABAJO NO CONFORME				
Fecha de Elaboración Julio 2009	Fecha de la Última Revisión Agosto 2016	Revisión No. 7	Página 4 de 4	P-GES-27	

REGISTRO DE APROBACION

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Federico Romero Prada	Antonio Gonzalez Marrugo	Mady Carolina Garcia Vergara
Fecha: Agosto 2016	Fecha: Agosto 2016	Fecha: Agosto 2016

REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION	PRESENTADA POR	PAGINA O NUMERAL
2	Feb. 2010	Se referencia formato F-GES-24 de acciones correctivas y preventivas	Arnold Guardo Lora	Numeral 4
3	Dic. 2010	Modificación de responsabilidad del procedimiento Inclusión de la evaluación de la importancia, la autoridad y responsables para la gestión del trabajo no conforme La notificación al cliente Cambio de nombre del Director del Laboratorio	Arnold Guardo Lora	Pág. 1 a 4
4	Sep. 2011	Revisión general, estructura, redacción, ortografía, responsabilidades, inclusión de tiempo límite para cerrar un trabajo no conforme, complemento en el numeral 5. Procedimiento	Mady Garcia Vergara (Director SAC)	Todo el documento
5	Mayo 2012	Se realiza ajuste al numeral 5.3	Arnold Guardo Lora (Coordinador de Calidad)	Numeral 5.3
6	Julio 2014	Revisión general	Federico Romero Prada	Todo el documento
7	Julio 2016	Revisión general	Federico Romero Prada	Todo el documento

Bosque Sector Manzanillo, Trasn. 52 N° 16-190

Tel 6694262-6694059

http: www.cardique.gov.co - email: laboratorio@cardique.gov.co