

2021

# Requisitos del Proceso

## Procedimiento Trabajo no Conforme PRO-07-07.01

En el siguiente procedimiento se describe el control de los trabajos no conformes que hayan podido surgir de los resultados de las calibraciones, de acuerdo a los procedimientos del SGC de la empresa Distron S.L.



REV N.º	Revisado por Responsable de Calidad (firma y fecha)	Visto Bueno por GERENCIA (firma y fecha)	MODIFICACIONES
1	Abraham Monedero (01.01.21)	Marco Martínez (01.01.21)	Adaptación a la Norma Internacional UNE ISO/IEC 17025

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	4
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
3	DESARROLLO .....	4
3.1	Pasos a seguir para actuar frente a una no conformidad .....	4
3.2	Pasos de cómo tratar un trabajo no conforme .....	5
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
5	ANEXO .....	6

## 1 OBJETIVO

En el siguiente procedimiento se describe el control de los trabajos no conformes que hayan podido surgir de los resultados de las calibraciones, de acuerdo a los procedimientos del SGC de la empresa Distron S.L.

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplica principalmente a los trabajos no conformes que puedan surgir en el laboratorio de calibración.

## 3 DESARROLLO

Para la identificación de alguna no conformidad, se revisa las posibles fuentes que puedan generar la misma:

- Revisar el certificado de calibración de los equipos.
- Controlar los equipos.
- Todas las posibles reclamaciones de los clientes.
- No cumplir con los resultados establecidos en los documentos del sistema de calidad.
- Revisar registros de pruebas de realización de trabajos, pruebas interlaboratorio o Intercomparaciones.
- Revisar informes de auditorías internas o externas.
- Revisar informes de revisión por la dirección.
- Control de las actividades mediante supervisión e inspección.

### 3.1 PASOS A SEGUIR PARA ACTUAR FRENTE A UNA NO CONFORMIDAD

1. **Auditoría interna:** Para las auditorías internas los auditores internos deben registrar en el informe de auditorías las no conformidades encontradas. Las no conformidades encontradas se tienen que registrar. En ellas se tiene que registrar el motivo por el cual se debe de registrar y, el director o encargado del laboratorio implementará la acción correctiva o corrección para así poder cerrar la no conformidad.

2. **Auditoría externa:** Después de una auditoría externa proporcionada por una organización auditora, el responsable de calidad debe implementar las acciones correctivas necesarias para poder cerrar la no conformidad.
3. **Posibles reclamaciones del cliente:** Cuando un cliente no esté conforme con el resultado del servicio prestado se registra su solicitud en el **Formulario FORM-07-03.xx Quejas** ([ANEXO 8.3](#)), y se sigue el procedimiento como se define en el **Procedimiento PRO-07-01.xx Revisión de solicitudes, ofertas y contratos (Servicio al Cliente)**([ANEXO 8](#)).
4. **Posibles observaciones que tenga personal del laboratorio:** Si durante el proceso de calibración el personal encargado de las calibraciones se encuentra un trabajo no conforme se debe registrar en el **Formulario FORM-07-05.xx Trabajo no Conforme** ([ANEXO 14.1](#)).

Estos trabajos no conformes pueden ser ocasionados por fallos técnicos de los equipos que se utilizan para la realización de las calibraciones, patrones de referencia, propiedades de los instrumentos, equipos en la calibración. Si es necesario, se tiene que interrumpir el servicio de calibración hasta resolver el problema y se informa al cliente de lo ocurrido.

5. **Revisiones por parte de la Dirección o Gerencia:** Cuando aparece algún trabajo no conforme por Auditorías internas y externas, Observaciones del personal y Reclamaciones del cliente, el responsable del laboratorio revisa donde se han registrado los trabajos no conformes y junto con el responsable de calidad se implementan las acciones correctivas y/o preventivas.

### 3.2 PASOS DE CÓMO TRATAR UN TRABAJO NO CONFORME

1. Los trabajos no conformes pueden ser detectados por cualquier personal relacionado con las actividades del laboratorio de calibración.
2. El trabajador que detecta el trabajo no conforme, según su criterio, un posible trabajo no conforme es responsable de informar al responsable del laboratorio y si es

necesario hacer la descripción en el **Formulario FORM-07-05.xx Trabajo no Conforme** ([ANEXO 14.1](#)).

3. Una vez realizada la descripción se evalúa si afecta a otros resultados, las causas y que efectos puede tener y, las acciones inmediatas que se deben tomar en caso de suspensión del trabajo, detección del trabajo, utilizar otro equipo, modificar el procedimiento, retención del informe, repetir la calibración.
4. Seguidamente se evalúa la importancia o impacto del trabajo no conforme, para tener una orientación de cómo de grave puede la no conformidad, se clasifica como Grave, Moderado o Leve (de acuerdo con el instructivo que contiene el **Formulario FORM-07-05.xx Trabajo no Conforme** ([ANEXO 14.1](#)).
5. Se realiza la descripción y los resultados de las acciones 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 PRO-08-02.xx Acciones para abordar riesgo y oportunidades** ([ANEXO 16](#)).

## 4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma UNE ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

## 5 ANEXO

[ANEXO 14.1](#) – Formulario FORM-07-05.xx Trabajo no Conforme.