

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL TRABAJO NO CONFORME		
	Código: PD-GAA-80	Versión: 01	Fecha de aprobación: 07/09/2021 Página: 1 de 3

1. Objeto: Determinar las actividades necesarias para el control del trabajo no conforme derivados de las actividades de los laboratorios.
2. Alcance: Inicia con la identificación y reporte del trabajo no conforme, continua con la formulación y aplicación de acciones inherentes de acuerdo a los niveles de riesgo y finaliza con la autorización para la reanudación del trabajo. Aplica para el laboratorio del Centro de Calidad de Aguas.
3. Definiciones: • Actividades de Laboratorio: Hace referencia a las actividades de ensayo, calibración o muestreo, asociado con el subsiguiente ensayo o calibración. • Cliente: persona u organización que adquiere un servicio técnico del Centro de Calidad de Aguas de la Universidad de los Llanos • Conformidad: Cumplimiento de un requisito. • Corrección: Acción tomada para eliminar un no conforme detectado. • Estándares de referencia: Muestra altamente caracterizada y de alto nivel de pureza que se utiliza para la determinación de concentraciones, el uso de estándar de referencia favorece el aseguramiento de la calidad de las mediciones y/o ensayos realizados. • Ensayo: mediciones, análisis o determinación de las características de materiales, productos o equipos de acuerdo a especificaciones establecidas. • Evaluación: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la evaluación interna. • Trabajo no conforme: cualquier aspecto del trabajo de ensayo y/o calibración o el resultado de dichos trabajos, que no es conforme en los procedimientos interno o requisitos acordados con el cliente. • Verificación: Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
4. Condiciones Generales: • Un trabajo no conforme puede materializarse antes de la recepción del proceso, durante el desarrollo del proceso y después de terminado o entregado el proceso. • La identificación del trabajo no conforme puede considerar varias fuentes entre ellas: a. Verificación de Controles de Calidad; b. Estado metrológico de los instrumentos, equipos, materiales de referencia; c. La revisión de los estándares de referencia; d. De la observación del personal; e. La verificación de las condiciones ambientales (En los casos que aplique); f. En el desarrollo de la supervisión técnica; g. En la verificación de los informes de ensayo y/o reportes de análisis; h. Auditorías Internas o externas; i. Quejas de los clientes.

5. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Identificar el trabajo no conforme (Ensayo, calibración o muestreo) Nota 1: Cuando la detección la realizan los analistas o técnicos operativos deben comunicarla al responsable de la Unidad Correspondiente, quien deberá dar trámite al trabajo no conforme diligenciando el formato	Director de laboratorio / Responsable de Unidad / Analista / Profesional calidad	FO-GAA-290 Formato para el Control de Trabajo No Conforme

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA		
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL TRABAJO NO CONFORME		
	Código: PD-GAA-80	Versión: 01	Fecha de aprobación: 07/09/2021 Página: 2 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
	correspondiente		
2.	Evaluar la importancia del trabajo no conforme Nota 2: La evaluación de la importancia del trabajo no conforme debe realizarse en la escala de: - Alta: Cuando se determinen efectos significativos sobre los resultados del trabajo y/o cuando se determine un impacto sobre los resultados previos de la actividad. - Media: Cuando se determinen efectos sobre los resultados del trabajo, pero estos no son significativos y cuando no ha afectado trabajos previos.	Director de laboratorio / Responsable de Unidad / Analista / Profesional calidad	FO-GAA-290 Formato para el Control de Trabajo No Conforme
3.	Tomar decisión sobre la aceptabilidad Nota 3: Si: Se implementan acciones inherentes. No: Se reanuda el trabajo	Director de laboratorio / Responsable de la Unidad / Profesional calidad	FO-GAA-290 Formato para el Control de Trabajo No Conforme
4.	Implementar acciones inherentes necesarias Nota 4: Las acciones inherentes pueden ser: - Repetir el trabajo - Utilizar otros equipos - Aplazar el trabajo - Informar al cliente - Anular el trabajo - Autorizar la detención del trabajo - Gestionar procedimientos para calibración y mantenimiento de equipos - Retener los informes - Emitir suplemento de informe - Fortalecer el entrenamiento del analista - Otro Nota 5: Se deben Formular acciones correctivas en caso de que las acciones inherentes no corrijan el incumplimiento	Director de laboratorio / Responsable de Unidad / Analista / profesional calidad	FO-GAA-290 Formato para el Control de Trabajo No Conforme
5.	Autorizar la reanudación del trabajo	Director de laboratorio / Responsable de la Unidad	FO-GAA-290 Formato para el Control de Trabajo No Conforme

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®	PROCESO DE GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA			
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL TRABAJO NO CONFORME			
	Código: PD-GAA-80	Versión: 01	Fecha de aprobación: 07/09/2021	Página: 3 de 3

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
6.	Notificación al cliente Según la magnitud del Trabajo No Conforme, se debe establecer si es necesario notificar al cliente acerca del mismo. Se debe dejar registro de la conversación o notificación al cliente.	Director del laboratorio	Notificación vía correo electrónico

6. Documentos de Referencia:

- FO-GAA-290 Formato de Control de Trabajo No Conforme
- Norma NTC-ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y/o calibración.

7. Listado de anexos: Se listan los anexos con que cuenta el documento, en caso de que los tengas.

8. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	07/09/2021	Documento Nuevo	Fabián Hernández C. / Karen Mendoza <i>Profesional Calidad</i>	Karen Mendoza <i>Profesional Calidad</i>	Juan Manuel Trujillo <i>Director CCA</i>