

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	Nombre del procedimiento: Control de Servicio No Conforme	
	Código del documento: <b>CA04-07</b>	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-02	Vigencia: 3 años

**ELABORADO POR:**

NOMBRE	PUESTO
<b>Responsables:</b>	
Silvia Violeta Miranda Navarro	Responsable del Laboratorio de Análisis Químicos
Alma Delia Rubio Gómez.	Técnico del Laboratorio de Análisis Químicos

**REVISADO APROBADO POR:**

NOMBRE	PUESTO
Julio César Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Nombre del procedimiento:</b>		Control de Servicio No Conforme
	<b>Código del documento:</b>	<b>CA04-07</b>	<b>Efectivo:</b> 2010-08-20
	<b>Fecha de emisión:</b>	2003-06-02	<b>Vigencia:</b> 3 años

**PROPÓSITO:** Asegurarse de que las actividades realizadas en el proceso de servicios de pruebas y/o calibración, desde la recepción de los elementos hasta la emisión y entrega de los informes de resultados que no cumplan con los requisitos del cliente o presenten desviaciones con respecto a lo establecido en los procedimientos técnicos y/o normas aplicables, sean controlados y se tomen las acciones necesarias para corregir las no conformidades que puedan presentarse, de manera que se prevenga su ocurrencia y/o se evite la recurrencia o su uso no intencionado.

**ALCANCE:** Aplica a todos los laboratorios que se encuentran bajo el alcance del SGC.

#### DEFINICIONES:

**Acción de Contención:** Acción inmediata para evitar que la no conformidad detectada se extienda a procesos o servicios similares.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

**Producto o Servicio:** Resultado de un proceso, para éste procedimiento específicamente se refiere al proceso de pruebas y calibración.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

**No conformidad:** Falta de cumplimiento con los requerimientos o situación no deseada que surge durante cualquier etapa del proceso o servicio.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Requisito:** Necesidad o expectativa estipulada, generalmente implica una obligación y es expresada por el cliente o es definida por las normas de referencia o regulaciones o por el SGC.

**Responsable del Servicio:** Para este procedimiento puede referirse al Técnico del Laboratorio en los casos en que el Laboratorio no cuente con un Responsable y el Técnico sea el responsable de las actividades realizadas en su Laboratorio.

#### ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

##### NO COFORMIDAD DETECTADA EN LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA O CALIBRACIÓN

El trabajo de prueba o calibración no conforme puede ser detectado durante cualquier etapa del proceso, desde la recepción y/o el manejo de los elementos de prueba o calibración, durante el proceso de la prueba y/o calibración hasta la emisión y entrega de los informes de resultados e incluso por desviaciones o errores detectados por el cliente en los informes entregados. Por lo que es obligación del personal que interviene en la prestación del servicio (personal de la coordinación de servicios durante la recepción de muestras y/o equipo de calibración o al entregar los informes de resultados, los Responsables y/o Técnicos de los Laboratorios durante la prueba o calibración y emisión del informe de resultados) notificar al Responsable del Servicio sobre cualquier anomalía, error o desviación que se presente.

El Responsable y/o el **Técnico del Laboratorio** evalúan la magnitud del trabajo no conforme para aplicar la corrección (acción de contención) más conveniente y decidir la aceptabilidad de la prueba y/o calibración no conforme, registrando en su bitácora las acciones tomadas. Asimismo el Responsable del Servicio tiene la facultad para d notificar al **Responsable del Laboratorio**, cuando aplique y sea necesario.

Cuando la NC sea detectada en el laboratorio, se evalúa la .N.C. de acuerdo al (o los) procedimiento(s) de control de calidad propios de cada laboratorio para decidir la aceptabilidad o rechazo de la prueba y/o calibración.

El **Responsable del Laboratorio** y/o **Técnico del Laboratorio** analizan la no conformidad y evalúan el impacto en el proceso y/o resultado de la prueba o calibración y determinan si los requisitos del cliente son afectados.

Cuando el proceso y/o la calidad de los resultados son afectados el **Responsable del Laboratorio** y/o el **Técnico del Laboratorio** detienen el proceso para tomar las acciones correctivas necesarias para corregir la no conformidad de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas (CA06).

**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
	Nombre del procedimiento:		Control de Servicio No Conforme	
	Código del documento:	<b>CA04-07</b>	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión:	2003-06-02	Vigencia:	3 años

Si la no conformidad afecta los requisitos del cliente, el **Responsable del Laboratorio** le notifica al cliente, por el medio más adecuado, para en caso necesario anular el informe entregado y acordar una nueva fecha de entrega de resultados. Previamente se determinará si se requieren nuevas muestras o el envío nuevamente del instrumento o equipo calibrado.

Si la no conformidad **afecta los requisitos del cliente**, el **Responsable del Laboratorio** le notifica a éste por el medio más adecuado, y ahí se determina si es necesario, el envío de nuevas muestras o del instrumento o equipo calibrado, y/o la anulación del informe entregado, además de la nueva fecha de entrega del mismo

Las modificaciones o **enmiendas menores** (cuando no sean afectados los resultados emitidos), deben ser hechas sobre el mismo informe de resultados identificándolo con el mismo número de informe solo que se le agregará la letra "A".

En el caso de que el cliente solicite **modificaciones posteriores** al informe de resultados que ya ha sido emitido (por ejemplo ampliar la descripción de la muestra), y cuando los resultados emitidos no se alteren, se tomará el criterio utilizado para enmiendas menores.

En caso de que el cliente a partir de una solicitud de orden de trabajo de más de una muestra, requiera un informe individual por muestra, a estos informes se les identificará con el número correspondiente y además se les agregará un número romano consecutivo acorde al número de muestras.

El **Responsable del Laboratorio** y/o el **Técnico del Laboratorio**, una vez corregida la no conformidad, son los únicos autorizados para reanudar el trabajo, poniendo especial cuidado en que los resultados obtenidos sean confiables.

Cuando la evaluación realizada por el **Responsable del Laboratorio** y/o el **Técnico del Laboratorio** indique que puede recurrir el trabajo no conforme o existan dudas de que durante las actividades del laboratorio no se sigan las políticas y procedimientos aplicables, se debe observar el procedimiento de Acciones Correctivas (CA06).

#### NO CONFORMIDAD DETECTADA EN LOS INFORMES DE RESULTADOS

Se detecta la no conformidad durante la elaboración del informe de resultados de prueba o calibración o su revisión de acuerdo a los procedimientos de supervisión de cada laboratorio (ver tabla de referencias).

El **Técnico del Laboratorio** verifica y corrige los datos y cálculos del informe de resultados o calibración, emite el informe de resultados y obtiene las firmas de revisión, cuando aplique.

Borrar el párrafo anterior

Si la no conformidad en el informe de resultados de prueba o calibración se detecta durante una auditoría, por una queja del cliente, durante la supervisión, porque el cliente solicita una corrección, entre otros. La persona que detecta la no conformidad la registra y la canaliza hacia el **Responsable del Laboratorio** correspondiente para seguir con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas (CA06).

El **Responsable del Laboratorio** y/o el **Técnico del Laboratorio** determinan si la no conformidad es una enmienda menor al informe de resultados o calibración, la cual no afecta los resultados del informe, en este caso se realiza el formato (CA04F01) de complemento al informe, el cual es entregado al cliente como un documento adicional al informe de resultados.

Checar el formato CA04F01

Si la no conformidad afecta los resultados del informe de prueba o calibración se documenta la no conformidad de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas (CA06), se definen las acciones necesarias para corregir el informe de resultados de prueba o calibración y aquellas que eviten la recurrencia de este tipo de no conformidad.

Para la corrección de informes de prueba o calibración foliados, el **Técnico del Laboratorio** emite un nuevo informe de prueba o calibración y solicita al cliente el informe anterior a cambio. El informe de resultados de pruebas o calibración no conforme se cancela y se archiva.

Para la corrección de informes de resultados o calibración sin folio, el **Técnico del Laboratorio** emite un nuevo informe haciendo referencia al informe original al que reemplaza.

La comunicación con el cliente para la solicitud de los informes de resultados de pruebas o calibración no conformes, así como, la entrega de documentos complementarios o de nuevos informes, se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Administración de las Solicitudes de Servicios (VN01).

**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	Nombre del procedimiento:		Control de Servicio No Conforme
	Código del documento:	<b>CA04-07</b>	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión:	2003-06-02	Vigencia: 3 años

**REFERENCIAS:**

Norma	ISO 9001: 2008	8.3
Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.9.1, 4.9.2 y 5.10.9
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Análisis Químicos)	LAQ15
Procedimiento	Supervisión de registros del Laboratorio de Análisis Térmicos (Laboratorio de Análisis Térmicos)	LT06 Investigar que sean las mismas claves
Procedimiento	Efectuar revisiones de informes de resultados de prueba (Laboratorio Calidad del Aire)	LCA-PT-034
Procedimiento	Aseguramiento de la calidad de los resultados de prueba (Laboratorio Calidad del Aire)	LCA-PT-031
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Calidad del Agua)	LCAg-PT-014
Procedimiento	Supervisión de Pruebas, Reportes y Bitácoras (Laboratorio de Corrosión)	LCPPA-006
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Metrología)	LM-PA-001
Procedimiento	Supervisión de registros en el laboratorio de MEB (Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido)	LO07
Procedimiento	Revisión de resultados (Laboratorio de Pruebas Mecánicas)	LPM-RR01
Procedimiento	Procedimiento de recepción de muestras para el Laboratorio de Rayos X (Laboratorio de Rayos X)	LRX03
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Residuos)	LR-PA03-01
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Espectrometría de Infrarrojo)	LEI-PT04-01

**REGISTROS DE CALIDAD:**

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Bitácoras de Laboratorio	Diversos	4 años	Responsable del área
Formato de No conformidad	CA06F01	4 años	Responsable del área
Formato Diagrama de Causa-Efecto	CA06F02	4 años	Responsable del área

**ANEXOS:**

No aplica

**FORMATOS:**

No aplica

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	Nombre del procedimiento: Control de Servicio No Conforme	
	Código del documento: <b>CA04-07</b>	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-06-02	Vigencia: 3 años

**CONTROL DE MODIFICACIONES:**

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
05	2007-04-19	Se cambió la palabra producto por la de servicio en el título del procedimiento. Se incluyeron los procedimientos de los laboratorios de Residuos y Espectrometría de Infrarrojo. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el logo anterior de CIMAV por el que actualmente se encuentra vigente.
06	2007-04-27	Se incluyo el formato CA04F01 de Complemento al informe.
07	2010-08-16	Se revisó y actualizo el procedimiento completo, se elimino la aplicación del formato CA04F01 y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008.

**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**