

1. OBJETIVO

Señalar la forma de asegurar que el servicio de ensayo que no cumple con los requerimientos, es identificado y controlado.

2. ALCANCE

Todos los ensayos y/o informes que no cumplen con los estándares de calidad establecidos por el laboratorio.

3. RESPONSABILIDADES

Todo el personal es responsable de este proceso, cuyas actividades y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 IDENTIFICACION Y CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

La identificación de los servicios no conformes corresponde a todos los miembros de la organización. Las fuentes de trabajos no conformes pueden ser:

- Incumplimiento de los procedimientos técnicos del laboratorio,
- Reclamos de clientes,
- Control de calidad de los ensayos,
- Estado de la calibración de equipos e instrumentos,
- Control de materiales de referencia y/o insumos,

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Diciembre 2019	Fecha: Diciembre 2019	Fecha: Diciembre 2019
Nombre: Camila Mercado H.	Nombre: Alfredo Artigas A.	Nombre: Alfredo Artigas A.
Firma:	Firma:	Firma:

- Verificación de los informes de ensayo, y
- Falta de concordancia con los requisitos acordados con los clientes.

Las personas que han detectado servicios no conformes, las deben informar a la gerencia, ingenieros o al encargado de calidad, quienes se asegurarán que se registren apropiadamente y se hayan establecido los controles, las responsabilidades y autoridades asociadas para identificar y controlar el servicio no conforme en todos los puntos del sistema de gestión y de las operaciones técnicas.

Dependiendo del servicio no conforme, la gerencia, ingenieros o el encargado de calidad podrán suspender de inmediato la realización del(los) ensayo(s) involucrados, de tal forma de evitar que la desviación se propague. Según corresponda, esta detención puede ser también la retención de informes sospechosos de resultar no conformes.

Una vez identificado, el servicio que no cumple con los requerimientos especificados, el ingeniero (autorizado) o el encargado de calidad procederán de acuerdo con alguna de las siguientes alternativas:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada, definiendo y tomando las acciones correctivas respectivas, las cuales pueden incluir la detención del trabajo y la retención del informe,
- Evaluar las implicancias del trabajo no conforme, con respecto al cliente afectado y al laboratorio,
- Cuando sea necesario, se deberá informar al cliente de la detección del trabajo no conforme y tomar las acciones pertinentes, por ejemplo, eliminando de la página web el informe cuestionado, y
- Decidir la reanudación del trabajo detenido o la entrega del informe retenido.

La detección de cualquier trabajo no conforme interno y/o externo que lo amerite será registrada en el correo reclamos.simet@usach.cl, el cual debe llevar como asunto el tema a abordar (Doblado, Químico, Dureza, Impacto, Tracción, Taller, Otros) y el correo debe contener la mayor información posible de lo sucedido como por ejemplo el número de RAM o copiar correo del cliente. Si la investigación inicial da por resultado una desviación de algún procedimiento, se aplicará el procedimiento **POC-10 “Acciones de riesgos y oportunidades”**, el cual considera la realización de una corrección inmediata (como una respuesta al cliente, una capacitación, etc). Del mismo modo, si la evaluación de las implicancias del trabajo no conforme indica la

posibilidad de recurrencia, se aplicará el procedimiento **POC-09 “Acciones correctivas”**, Informando al encargado de calidad para proceder con la aplicación del procedimiento mencionado.

5. EQUIPOS

No aplica.

6. REGISTROS

No aplica

7. BIBLIOGRAFÍA

NCh-ISO 17025: “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	16/09/2013	3.- Responsabilidades 4.- Descripción del procedimiento 8.- Anexos	Se modifica "jefes de área" por Sub Gerente Se modifica Jefes de área por el personal que corresponde. Se modifica el procedimiento para eliminar el informe cuestionado. Se actualiza el anexo N°1
2	23/01/2014	Todo el documento	Todo el documento – se modifica como resultado de la auditoria interna de enero de 2014
3	26/01/2016	Todo el documento	Se modifica de revisión por versión
4	12/05/2017	Todo el documento	Se modifica la redacción del documento y se elimina anexo.
5	15/01/2018	4.1	Se indica la forma en la cual se deben tratar los TNC.
6	04/09/2018	7.-Documentación relacionada	Se actualiza la norma de referencia, de NCh-ISO 17025Of.2005 a 2017
7	04/12/2018	3.Responsabilidades Todo el documento	Se modifica el punto 3. Se modifican los nombres de los cargos del laboratorio
8	12/12/2019	Todo el documento	Se elimina el registro Reg.0801 y se especifica cómo quedará registro de os trabajos no conformes