

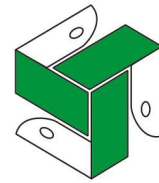
**TABLA DE AUTORIZACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Puesto:</b> Encargado del SGC	<b>Puesto:</b> Supervisor Técnico	<b>Puesto:</b> Subdirección B – Responsable del Laboratorio
Mtro. Adrián Cardona Sánchez	M. en C. Ricardo Rodríguez Figueroa	Mtro. Leoncio David Rosado Cruz

**CAMBIOS A ESTA VERSIÓN**

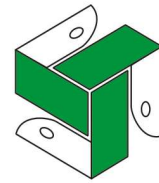
No. de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
1	30 de Junio, 2013	Elaboración del documento.
2	30 de Octubre, 2014	Emisión del documento Revisión no conformidades de la EMA
3	10 de Diciembre, 2018	Se agrega nota en el punto de responsabilidades
4	13 de Diciembre, 2019	Se elimina la firma de autorización física Se actualiza a la Norma <b>NMX-EC-17025-IMNC-2018</b>
5	28 de Enero, 2021	Se cambia el Responsable del Laboratorio siendo el Mtro Iván Daniel Plasencia González
6	28 de Marzo, 2023	De acuerdo con la no conformidad no. 3 de la Auditoria de la ema del 27 de febrero de 2023 con número de referencia 23LC0300 se incluye en: Responsabilidades la política evaluar los niveles de riesgo. En el desarrollo se hace referencia formato FO-LMD_TESCo-C-28 Análisis de Riesgos.
7	30 de mayo, 2024	Se cambia el Responsable del Laboratorio

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



ÍNDICE	
Tema	Página
Objetivo	3
Alcance	3
Referencias	3
Responsabilidades	3
Definiciones	4
Insumos	5
Resultados	5
Interacción con otros procedimientos	5
Política	5
Desarrollo	6

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



## Objetivo.

Establecer los criterios y asegurarse de la identificación, evaluación y corrección del trabajo no conforme, así como aplicar las acciones correctoras y correctivas pertinentes de acuerdo al **PD-LMD\_TESCo-C-07 “Procedimiento Acciones Correctivas”**.

## Alcance.

En este procedimiento se establecen la forma en cómo tendrá lugar la atención y corrección de los trabajos no conformes que se lleguen a presentar en cualquiera de las etapas del servicio que presenta el LMD\_TESCo desde la recepción de la muestra y/o planos hasta la entrega del reporte de medición.

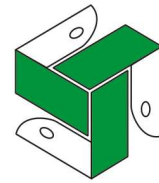
## Referencias.

Norma **NMX-EC-17025-IMNC-2018.**  
**ANEXO C. “Interrelación de Documentos”**

## Responsabilidades.

- El Responsable de Laboratorio, asigna la responsabilidad y autoridad necesaria a un integrante del personal del LMD\_TESCo para hacer el análisis de la causa los trabajos no conformes.
- Es responsabilidad de cada responsable de proceso declarado en el SGC, dar puntual seguimiento al desarrollo de las actividades relacionadas con su(s) proceso(s), estableciendo las acciones de inspección y supervisión que resulten pertinentes.
- Cuando se detecta un Trabajo No Conforme ya sea tipo A o tipo B, el responsable de proceso, es también responsable de informar al Supervisor Técnico o al encargado del SGC e implementar las acciones correctivas que procedan, manteniendo el registro correspondiente en el **FO-LMD\_TESCo-C-13 “Formato Análisis de Trabajos No Conformes”** y se evaluará el nivel de riesgo en el **formato FO-LMD\_TESCo-C-28 Análisis de Riesgos.**
- En caso de corregir un Trabajo No Conforme, cada responsable de proceso realizará la verificación, para demostrar su conformidad con los requisitos establecidos en el SGC.
- Cada responsable de proceso dará seguimiento al desempeño de los procesos, atendiendo y resolviendo, si fuera el caso, la liberación del trabajo No Conforme, informando al

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



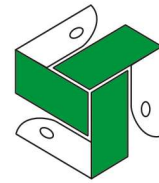
responsable del laboratorio, lo concerniente al estado que guardan las acciones correctivas o correctoras implementadas.

- Cada responsable de proceso identifica trabajos no conformes, evalúa la importancia de éstos en caso de presentarse una no conformidad tipo B la resuelve de manera inmediata no siendo necesario informar al responsable del área donde ocurrió, en caso de ser una no conformidad tipo A, detiene el trabajo no conforme, realiza un análisis de la causa raíz que la suscitó y retiene el informe de medición hasta que sea resuelto dicho trabajo.
- El Responsable del Laboratorio organiza y agenda la reunión plenaria para definir y llevar a cabo acciones en relación al trabajo no conforme y tomar decisiones respecto a su aceptabilidad.
- El Responsable del Laboratorio notifica al cliente vía internet o telefónica sobre cualquier decisión tomada respecto al trabajo no conforme, anula dichos trabajos en caso de ser necesario y autoriza la reanudación de los mismos.
- En caso de presentarse un error en el informe de medición se procede de la siguiente manera:
  - Si el supervisor técnico o los metrólogos se dan cuenta del error antes de entregar el informe al cliente, lo reimprimen y checan que el error se haya solucionado.
  - En caso de que el informe esté con el cliente y éste no haya emitido alguna queja, se le solicita dicho informe, se cambia por otro corregido y se conserva el informe con el error marcándolo como que queda invalidado por el nuevo informe corregido e identificándolo con una letra mayúscula al final del número del informe.
  - Nota: En caso de que el cliente exprese de forma escrita que permanecerá con los informes con el error ya que no le afectan y acepta dichos informes de esa forma, se les dejarán sin proceder al cambio de los mismos.
  - En caso de que el cliente identifica el error y emite una queja, se procede como en el punto anterior y se aplica el procedimiento **PD-LMD\_TESCO-C-05 “Procedimiento Resolución de Quejas”**

## Definiciones.

- Trabajo no conforme: (TNC) incumplimiento de un requisito del cliente o al SGC que no son conforme a los requisitos acordados con el cliente o con los procedimientos de medición.
  - Tipo A: Aquellos que afectan directamente la calidad de las mediciones los cuales requieren un análisis de causa raíz que los provocaron
  - Tipo B: Aquellos que afectan de algún modo la calidad en el servicio pero que no tiene influencia en la calidad de las mediciones, en estos no se hace análisis de causa raíz, estos pueden resolverse de manera inmediata.
- *Verificación*: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



## Insumos.

- Incumplimiento con el SGC
- Quejas
- Control de calidad
- Control de insumos y servicios
- Supervisión de personal
- Verificación de informes de medición

## Resultados.

FO-LMD\_TESCo-C-13 “Formato Análisis de Trabajos No Conformes”

## Interacción con otros procedimientos.

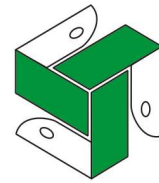
PD-LMD\_TESCo-C-05 “Procedimiento Resolución de Quejas”

PD-LMD\_TESCo-C-07 “Procedimiento Acciones Correctivas”

## Política

Es política del LMD\_TESCo corregir el Trabajo No Conforme, evaluar su importancia, además se evaluará el nivel de riesgos, tomar decisiones respecto a su aceptabilidad, asignar a un responsable que gestione este tipo de trabajos y notificar al cliente respecto a su anulación o reanudación.

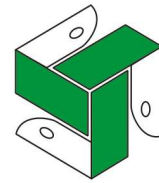
**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



**Desarrollo.**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Responsable del Proceso	<p>Identifica y registra un Trabajo No Conforme (TNC) en el <b>FO-LMD_TESCO-C-13 “Formato Análisis de Trabajos No Conformes”</b> y <b>el formato FO-LMD_TESCO-C-28 Análisis de Riesgos.</b> Informa y entrega el <b>FO-LMD_TESCO-C-13 “Formato Análisis de Trabajos No Conformes”</b> al Responsable del área. En caso de presentarse un trabajo no conforme tipo A, se reúnen para evaluar el impacto de dicho trabajo usando un diagrama Causa-Efecto, de la evaluación antes mencionada determinan si el trabajo puede ser recurrente, del resultado del análisis, implementan las acciones correctivas que procedan, de acuerdo al <b>PD-LMD_TESCO-C-07 “Procedimiento Acciones Correctivas”</b>, manteniendo los registros correspondientes. En caso de identificar un trabajo no conforme tipo B, lo resuelve de manera inmediata.</p> <p>En caso de presentarse un error en el informe de medición se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el supervisor técnico o los metrologos se dan cuenta del error antes de entregar el informe al cliente, lo reimprimen y checan que el error se haya solucionado.</li> <li>• En caso de que el informe esté con el cliente y éste no haya emitido alguna queja, se le solicita dicho informe, se cambia por otro corregido y se conserva el informe con el error marcándolo como que queda invalidado por el nuevo informe corregido e identificándolo con una letra mayúscula al final del número del informe.</li> <li>• En caso de que el cliente identifica el error y emite una queja, se procede como en el punto anterior y se aplica el procedimiento <b>PD-LMD_TESCO-C-05 “Procedimiento Resolución de Quejas”</b></li> </ul>

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**



2	Supervisor Técnico o Encargado del SGC	Atiende y resuelve, si fuera el caso, la liberación del TNC. Supervisa, da seguimiento y evalúa las acciones tomadas, de acuerdo al <b>PD-LMD_TESCO-C-07 “Procedimiento Acciones Correctivas”</b> SI se eliminó el TNC (Pasa a 4) NO se eliminó el TNC (Pasa a 1)
3	Responsable de Laboratorio	Atiende y resuelve, si fuera el caso, la liberación del TNC. Supervisa, da seguimiento y evalúa las acciones tomadas, de acuerdo al <b>PD-LMD_TESCO-C-07 “Procedimiento Acciones Correctivas”</b> SI se eliminó el TNC (Pasa a 5) NO se eliminó el TNC (Pasa a 1)
4	Supervisor Técnico	Cierra las acciones correctivas tomadas y concluye el procedimiento.
5	Responsable de Laboratorio	Cierra las acciones correctivas tomadas y concluye el procedimiento.

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL**