

 <b>Universidad de los Andes</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES</b>	Fecha publicación: 25/05/2022
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	Versión: 1

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el manejo y tratamiento de hallazgos de no conformidades u oportunidades de mejora detectadas al sistema de gestión de laboratorios y talleres.

## 2. ALCANCE

Estos lineamientos aplican para laboratorios y talleres que realizan servicios, independientemente de si tienen o no algún reconocimiento de un tercero (acreditación, certificación u otro).

## 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.<sup>1</sup>
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada. <sup>1</sup>
- **No Conformidad (real):** incumplimiento de un requisito. <sup>1</sup>
- **Potencial No Conformidad:** corresponde a una no conformidad que aún no ha ocurrido, pero existe el riesgo de que se materialice.
- **Oportunidad de Mejora:** acción que se implementa para mejorar el desempeño del sistema de gestión, también puede ayudar a eliminar una no conformidad potencial.

## 4. MANEJO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Cada laboratorio/taller debe implementar acciones correctivas u oportunidades de mejora cuando identifique la presencia de una no conformidad real o potencial por resultado de revisiones al sistema de gestión o por hallazgos en auditoría.
- Para el tratamiento de una no conformidad (real), el responsable del laboratorio/taller o responsable de calidad junto con el personal de apoyo, debe realizar una investigación para determinar la o las causas que originaron el problema e implementar las acciones correctivas necesarias.

---

<sup>1</sup> Tomado de la NTC-ISO 9000:2015

 <b>Universidad de los Andes</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES</b>	Fecha publicación: 25/05/2022
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	Versión: 1

- Toda no conformidad debe tener registrada una corrección.
- Para todas las acciones correctivas y oportunidades de mejora, el responsable del laboratorio/taller o responsable de calidad debe llevar registro con el fin de asegurar el cumplimiento en la implementación y cierre de las mismas.

## 5. RECOMENDACIONES

A continuación, se mencionan recomendaciones a tener en cuenta para la gestión del presente lineamiento por parte de laboratorios y talleres:

- Existen herramientas como lluvia de ideas, los 5 porqué, espina de pescado o diagrama causa efecto, entre otras para realizar análisis de causas de problemas o no conformidades.
- El registro para seguimiento de acciones puede contener lo siguiente:
  - ✓ Descripción del hallazgo (no conformidad o aspecto a mejorar).
  - ✓ Descripción de la o las causas.
  - ✓ Descripción de la corrección, acción correctiva u oportunidad de mejora.
  - ✓ Nombre o cargo del responsable de implementar las acciones propuestas.
  - ✓ Fecha máxima para la implementación de las acciones propuestas.
  - ✓ Seguimiento para verificar el cierre de las acciones propuestas.