

Procedimiento General: 01

Quejas de usuarios, No conformidades, Acciones correctivas, de mejora, Riesgos y oportunidades

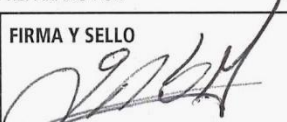
Revisión: Octubre 2020

Este documento se ha elaborado con recursos del Instituto Nacional de Tecnología Industrial.
Sólo se permite su reproducción sin fines de lucro y haciendo referencia a la fuente.

PG01 Índice: Octubre 2020


NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN
Página titular	Julio 2019
Lista de enmiendas	Julio 2019
Índice	Julio 2019
Quejas de usuarios, No conformidades, Acciones correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora.	Julio 2019
Apéndice 1	Julio 2019

PREPARADO POR

FIRMA Y SELLO

Ing. Esp. GUSTAVO BOGGIO MARZET

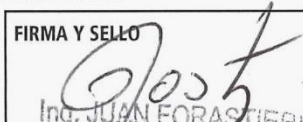
RESPONSABLE DE CALIDAD
METROLOGÍA FÍSICA

REVISADO POR

FIRMA Y SELLO

Téc. ARIEL QUINDT
CALIDAD

METROLOGÍA FÍSICA

APROBADO POR

FIRMA Y SELLO

Ing. JUAN FORASTIERI
DIRECTOR TÉCNICO
METROLOGÍA FÍSICA

PG01: Octubre 2020

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer una sistemática para el registro, tratamiento y seguimiento de los hallazgos fuera de auditoría, correcciones inmediatas, Quejas de usuarios, acciones correctivas y acciones preventivas que se revelan en Metrología Física.

2. Alcance

Se aplica a:

- todas las Quejas de usuarios relacionadas a los servicios prestados por Metrología Física;
- todas las no conformidades detectadas en las actividades relacionadas al alcance del Sistema de Gestión fuera de auditorías.
- todas las acciones correctivas llevadas a cabo en relación a un Queja o una no conformidad;
- todas las acciones de mejora llevadas a cabo.
- Todos los riesgos y oportunidades detectadas.

3. Definiciones y abreviaturas

No conformidad (NC): no satisfacción de un requisito especificado.

Corrección (CI): Acción inmediata tomada para eliminar una No conformidad detectada.

Acción correctiva (AC): acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.

Acción preventiva (AP): acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

Oportunidades (OP): Mejorar las oportunidades de lograr el propósito y objetivos del laboratorio.

4. Referencias

Manual de la Calidad.
Norma ISO 17025:2017

5. Responsabilidades

5.1. Director de Metrología Física

- Tomar conocimiento de todas las Quejas de usuarios realizadas a Metrología Física.
- Tomar conocimiento y dar su consentimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo en el tratamiento y solución de las no conformidades.
- Tomar conocimiento y dar consentimiento al tratamiento de las acciones preventivas y resultados de las encuestas a los usuarios.

5.2. Responsable de Calidad

- Tomar conocimiento de todas las Quejas de usuarios realizadas a Metrología Física.
- Tomar conocimiento y dar su consentimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo en el tratamiento y solución de las no conformidades.
- Asignar un número a las no conformidades y Quejas.
- Designar el personal interviniente en el tratamiento de los Quejas de usuarios.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo ante un Queja de usuario asegurando su efectividad.
- Registrar las acciones correctivas tomadas.
- Determinar si los resultados de las encuestas a los usuarios y sugerencias del personal propio y usuarios requieren tratamiento.
- Realizar el seguimiento de las acciones preventivas.

PG01: Octubre 2020

5.3. Todo el personal de Metrología Física

- Registrar cualquier tipo de Queja que reciba de manera directa, por correo, teléfono, o indirectamente de su Departamento o de otros sectores de Metrología Física.
- Notificar de dicha Queja al Responsable de Calidad.
- Participar, cuando corresponda, en el tratamiento e implantación de las acciones correctivas de las Quejas, no conformidades y acciones preventivas.
- Comunicar las no conformidades al Jefe de Departamento correspondiente.

5.4. Jefe de Departamento

- Designar el personal interviniente en el tratamiento de la no conformidad vinculado a su sector.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo ante las no conformidades detectadas en su sector asegurando su efectividad.
- Toma conocimiento y da consentimiento al tratamiento de las Quejas de usuarios realizadas a Metrología Física que correspondan.

6. Queja de usuarios

Todo Personal Técnico y de Secretaría Administrativa que recibe una Queja de un usuario, ya sea por vía telefónica, personal, correo o de manera indirecta envía la información al Responsable de Calidad.

El personal interviniente procede a describir con mayor precisión el Queja, evalúan el problema, determinan las causas que dan origen al Queja, toman las acciones correctivas correspondientes fijando el plazo.

El Director de Metrología Física y el Responsable de Calidad hacen el seguimiento de las acciones correctivas de la Queja y dando su conformidad cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.

El Director garantizará el envío de la comunicación al usuario sobre la resolución de las Quejas.

La evidencia correspondiente se guardará en el servidor calidad en la misma carpeta de seguimiento.

Una Queja puede derivar en una No Conformidad, en este caso se procederá la gestión de la misma como se detalla en el punto 6.1 No conformidad.

6.1. No conformidad

Toda persona de Metrología Física que detecta trabajos no conformes o una no conformidad que afecta la efectividad del Sistema de Gestión envía la información al Responsable de Calidad, quien notifica al Jefe de Departamento afectado quien define el grupo de personas intervinientes en el problema y en la solución del mismo.

El personal interviniente procede a describir con mayor precisión la no conformidad, evalúan el problema, determinan la causa que da origen a la NC y toman las acciones inmediatas (corrección), acciones correctivas correspondientes, fijando el plazo y registrándolas en el formulario enviado por el Responsable de Calidad.

El Jefe de Departamento hace el seguimiento de las acciones correctivas de la no conformidad y da su conformidad cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.

El Responsable de Calidad hace el seguimiento de las acciones llevadas a cabo por el Jefe de Departamento y junto con el Director toma conocimiento cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.

El Responsable de Calidad envía la comunicación de la resolución a quien detectó la No Conformidad, la evidencia correspondiente se guardará en el servidor calidad en la misma carpeta de seguimiento.

PG01: Octubre 2020

6.2. Acciones de Mejora

Cuando el personal de los Departamentos identifique acciones de mejora, deben desarrollar, implementar y realizar el seguimiento de los planes de acción a fin de reducir la probabilidad de la ocurrencia de no conformidades. Para el registro de las acciones de mejora se procede de la misma forma que en 6.1.

6.3. Riesgos y Oportunidades

Cuando el personal de los Departamentos identifique Riesgos y Oportunidades, deben desarrollar, implementar y realizar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. Las acciones tomadas deben ser proporcionales al impacto potencial sobre la validez de los resultados del laboratorio.

Para el tratamiento de los mismos se utilizara **la Instrucción de Proceso 16 (IP16) del Sistema Integral de Gestión formulario FR02 IP16** en el servidor Calidad donde todos los departamentos tienen acceso para registrar cada Riesgo y oportunidad detectada.

6.4. Encuestas

Las encuestas Institucionales, se realizan de acuerdo a la **IP03 MG del Sistema Integral de Gestión INTI (SIG-INTI)**.

7. Registros de la Calidad

Son los considerados en el Manual de Calidad y en el Sistema Integral de Gestión (SIG)

8. Apéndices y anexos

El seguimiento de NC, Quejas y Acciones de mejora, se lleva a cabo a través de una Base de datos en el servidor Calidad.

N° APÉNDICE	TÍTULO
1	Imagen de la Base de datos.

PG01 Apéndice 1 : Octubre 2020

Imagen de la Base de Datos:

Central Calidad de Metrología Física

Vencimientos de NC Auditorías | Abrir formulario de NC | Ir al Listado de NC

FYM-04-16	NCC	1	30/10/17	Campbell Jorge	Mecánica	Dimensional	
FYM-15-16	NCC	1	01/03/17	García Skabar Javier	Calor	Temperatura	
FYM-15-16	NCC	3	01/06/17	García Skabar Javier	Calor	Temperatura	
FYM-01-16	NCM	2	24/02/17	Rocio Napan	Calor	Temperatura	
FYM-04-17	NCM	3	15/08/18	Campbell Jorge	Mecánica	Dimensional	
FYM-13-17	NCM	11	15/03/18	Bastida Karina	Óptica	Óptica	
FYM-01-17	NCC	6	29/12/17	García Skabar Javier	Calor	Temperatura	
FYM-17-17	NCM	5	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-17-17	NCM	8	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-17-17	NCM	9	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-17-17	NCC	10	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-17-17	NCM	11	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-17-17	NCM	12	31/03/19	Lupo Sergio	Mecánica	Caudal	
FYM-07-17	NCM	1	31/03/19	Miranda Victor	Mecánica	Presion	
FYM-07-17	NCM	2	31/03/19	Miranda Victor	Mecánica	Presion	
FYM-07-17	NCM	3	31/03/19	Miranda Victor	Mecánica	Presion	
FYM-07-17	NCM	4	31/03/19	Miranda Victor	Mecánica	Presion	
FYM-07-17	NCM	5	31/03/19	Miranda Victor	Mecánica	Presion	

Programa de Auditorías

- Informe de NC Pendientes
- Listado NC fuera de Auditorías
- Listado de Reclamos
- Incorporar Persona / Laboratorio
- Adjuntar informe Cruzada
- Evaluación de Proveedores
- Consulta de vencidas

Estado de NC Fuera de Auditorías | Abrir NC Fuera de Auditoria | **Estado de Reclamos** | Abrir Reclamos