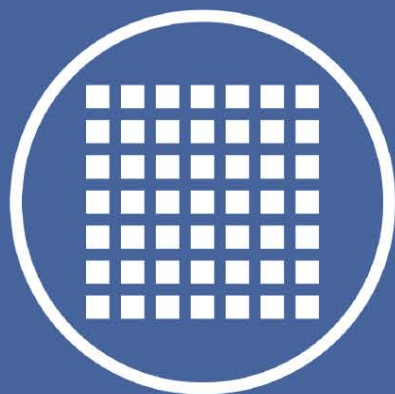


Copia No Controlada

Instituto Nacional  
de Tecnología Industrial

Centro de Desarrollo e Investigación  
en Física y Metrología



INTI

Procedimiento General: 02

**Reclamos de usuarios,  
No conformidades,  
Acciones correctivas  
Acciones preventivas  
y Acciones de mejora**

Revisión: Enero 2016

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.

## PG02 Lista de enmiendas: Enero 2016

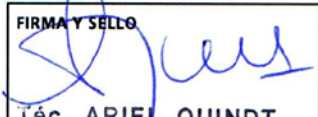
[illegible]

## PG02 Índice: Enero 2016

NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN
Página titular	Enero 2016
Lista de enmiendas	Enero 2016
Índice	Enero 2016
Reclamos de usuarios, No conformidades, Acciones correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora.	Enero 2016
Apéndice 1	Enero 2016
Apéndice 2	Enero 2016
Apéndice 3	Enero 2016
Apéndice 4	Enero 2016

PREPARADO POR

FIRMA Y SELLO

  
Téc. ARIEL QUINDT  
U.T. CALIDAD Y ADMINISTRACION  
FISICA Y METROLOGIA  
INTI

REVISADO POR

FIRMA Y SELLO

  
ING. PATRICIA VARELA  
COORD. CALIDAD Y ADMINISTRACION  
INTI - FISICA y METROLOGIA

APROBADO POR

FIRMA Y SELLO

  
Ing. JUANA FORASTIERI  
DIRECTOR TECNICO  
INTI - FISICA Y METROLOGIA

PG02: Enero 2016

## 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, reclamos de usuarios, acciones correctivas y acciones preventivas que se revelan en el INTI - Física y Metrología.

## 2. Alcance

Se aplica a:

- todos los reclamos de usuarios relacionados a los servicios prestados por el INTI - Física y Metrología;
- 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 reclamo o una no conformidad;
- todas las acciones preventivas llevadas a cabo.
- todas las acciones de mejora llevadas a cabo.

## 3. Definiciones y abreviaturas

Son las consignadas en el capítulo 2 del MC y las que a continuación se detallan:

**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.

**Acción de Mejora (AM):** Identificación de las mejoras necesarias para reducir la probabilidad de ocurrencia de No Conformidades.

## 4. Referencias

Manual de la Calidad. Capítulo 11: Reclamos de usuarios, No conformidades, Acciones correctivas y Acciones preventivas.

Manual de la Calidad. Capítulo 5: Sistema de la Calidad.

Norma ISO 9000.

## 5. Responsabilidades

### 5.1. Director Técnico del INTI - Física y Metrología

- Tomar conocimiento de todos los reclamos de usuarios realizados al INTI - Física y Metrología.
- 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. Coordinador de la UT Calidad y Administración

- Tomar conocimiento de todos los reclamos de usuarios realizados al INTI - Física y Metrología.
- 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 reclamos.
- Archivar las planillas de no conformidades.
- Designar el personal interviniente en el tratamiento de los reclamos de usuarios.
- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo ante un reclamo de usuario asegurando su efectividad.
- Registrar las acciones correctivas tomadas.

## PG02: Enero 2016

- Tomar conocimiento y dar consentimiento al tratamiento de las acciones preventivas y resultados de las encuestas a los usuarios.
- 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.
- Archivar las planillas de reclamos de usuarios.
- Iniciar la confección de reclamos, no conformidades y acciones preventivas cuando corresponda.

### 5.3. Todo el personal del INTI - Física y Metrología

- Registrar cualquier tipo de reclamo de usuario que reciba de manera directa, por correo, teléfono, fax o indirectamente de su sector o de otros sectores del INTI - Física y Metrología.
- Notificar de dicho reclamo a la UT Calidad y Administración.
- Participar, cuando corresponda, en el tratamiento e implantación de las acciones correctivas de los reclamos, no conformidades y acciones preventivas.
- Comunicar las no conformidades al Coordinador de la UT correspondiente.

### 5.4. Coordinador de UT

- 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 los reclamos de usuarios realizados al INTI - Física y Metrología que correspondan.

## 6. Reclamo de usuarios

Todo Personal Técnico y de Secretaría Administrativa que recibe un reclamo de un usuario, ya sea por vía telefónica, personal, correo o de manera indirecta vuelca la información en el registro **PG02.1** que se encuentra en el servidor calidad en las carpetas de seguimiento del año correspondiente, formulario **PG02.3**.

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

El Director Técnico del INTI - Física y Metrología hace el seguimiento de las acciones correctivas del reclamo y dando su conformidad cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.

El Director Técnico garantizará el envío de la comunicación al usuario sobre la resolución de los reclamos.

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

Un reclamo 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 del INTI - Física y Metrología que detecta trabajos no conformes o una no conformidad que afecta la efectividad del Sistema de Gestión vuelca la información en el registro **PG02.4** que se encuentra en el servidor calidad en la carpeta de seguimiento de NC-AP-AM. Esta persona notifica al Coordinador de la UT afectada 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 **PG02.2**.

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

En el caso que la NC implique la detención/suspensión de un servicio, será el Director y/o el Coordinador de la UT quien tome y registre esta acción y también definirá la reanudación del trabajo.

## PG02: Enero 2016

El Coordinador de la UT Calidad y Administración hace el seguimiento de las acciones llevadas a cabo por el Coordinador de UT y junto con el Director Técnico toma conocimiento cuando las acciones han sido concluidas de manera efectiva.

El Coordinador de la UT Calidad y Administración 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.

**6.2. Acciones preventivas**

Cuando el personal de las UT identifiquen oportunidades de mejora o acciones preventivas, deben desarrollar, implementar y realizar el seguimiento de los planes de acción (Formulario **PG02.2**) a fin de reducir la probabilidad de la ocurrencia de no conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

Para el registro de las acciones preventivas y de mejora se procede de la misma forma que en **6.1**.

**6.3. 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 capítulo 11 del MC.

**8. Apéndices y anexos**

Nº APÉNDICE	FORMULARIO	TÍTULO
1	PG02/1	Planilla de reclamos de usuarios
2	PG02/2	Planilla de NC/AP/AM
1	PG02/3	Planilla de seguimiento de reclamos
2	PG02/4	Planilla de seguimiento de NC/AP/AM

## PG02 Apéndice 1: Enero 2016

## Planilla de Reclamos de Usuarios:

Formulario PG02.01  
Enero 2015

INTI Física y Metrología

## Planilla de reclamos de usuarios

Número de reclamo:	FYM- 1	Derivado a:	0	Receptor del Reclamo:	0
Fecha de inicio del Reclamo:	00/01/1900	Fecha de cierre del Reclamo:		Estado:	0
Vía de recepción:	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Personal: <input checked="" type="checkbox"/> Email: <input type="checkbox"/> Indirecta: <input type="checkbox"/>				
DATOS DEL RECLAMANTE					
Usuario/Empresa/Centro:	0				
Nombre de la Persona:	0				
Medios para comunicación:					
Descripción del Reclamo:					
Acción propuesta :				FECHA	RESPONSABLE
Análisis de Causa que dio origen al Reclamo:					
Personal interviniente:					
Acción Correctiva ( Acción que se toma para evitar la repetición):				FECHA	RESPONSABLE

PG02 Apéndice 2: Enero 2016

## Planilla de NC/AP/AM:

Formulario PG02.02  
Enero 2015INTI  Física y Metrología

## Planilla de No Conformidad - Trabajo No Conforme

Número :	<b>FYM- 1 NC</b>	Sector:	0	Personal involucrado:	0
Fecha de inicio:	00/01/1900	Fecha de cierre:		Estado:	0
Originado en:	0				
Detector del Hallazgo:	0				
Descripción del Hallazgo:					
Acción propuesta :				FECHA	RESPONSABLE
Análisis de Causa que dio origen al Hallazgo:					
Personal interviniente:					
Corrección Inmediata para Acciones Preventivas -NC - TRABAJOS NO CONFORMES:				FECHA	RESPONSABLE
Acción Correctiva ( Acción que se toma para evitar la repetición) para NC - TRABAJOS NO CONFORMES:				FECHA	RESPONSABLE



PG02 Apéndice 3: Enero 2016

**Planilla de seguimiento de reclamos:**

Formulario PG02.03  
Enero 2015  
**Seguimiento de Reclamos**  
Año : 2015

Número de Reclamo	Solicitante	Fecha	Derivado a	Estado	Formulario	Persona de contacto	Receptor del Reclamo	Fecha de cierre	Acuerdo UT Calidad
FYM- 1					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 2					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 3					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 4					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 5					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 6					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 7					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 8					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 9					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 10					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 11					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 12					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 13					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 14					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 15					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 16					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 17					<a href="#">VER FORMULARIO</a>				
FYM- 18									
FYM- 19									
FYM- 20									
FYM- 21									
FYM- 22									
FYM- 23									
FYM- 24									
FYM- 25									
FYM- 26									
FYM- 27									
FYM- 28									
FYM- 29									

PG02 Apéndice 4 : Enero 2016

Planilla de seguimiento de NC/AP/AM:



Formulario PG02.04  
Enero 2015  
**Seguimiento de Acciones de Mejora, Preventivas y  
No conformidades**

Año : 2015

Número	Tipo de acción	Detector	Fecha	Corresponde a	Estado	Formulario	Personal Interviniente	Originado en :	Fecha de cierre	Acuerdo UT Calidad
FYM- 1						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 2						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 3						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 4						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 5						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 6						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 7						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 8						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 9						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 10						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 11						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 12						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 13						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 14						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 15						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 16						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 17						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 18						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 19						<u>VER FORMULARIO</u>				
FYM- 20										
FYM- 21										
FYM- 22										
FYM- 23										
FYM- 24										
FYM- 25										
FYM- 26										
FYM- 27										
FYM- 28										
FYM- 29										