
	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b> <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06

# Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas

TECNOINSTRUMENT




	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06

## ÍNDICE

### Contents

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Alcance.....	4
2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.....	4
2.1 Definiciones.....	4
2.2 Notaciones.....	5
3. REFERENCIAS.....	6
4. DESARROLLO.....	6
4.1 TRABAJO NO CONFORME.....	6
4.1.1 Registro del trabajo no conforme.....	6
4.1.2 Atención del trabajo no conforme.....	7
4.1.3 Aplicación de correcciones.....	7
4.1.4 Aplicación de acciones correctivas.....	7
4.2 QUEJAS.....	8
4.1.1 Proceso de atención a quejas.....	8
5. FORMATOS RELACIONADOS.....	10
6. ANEXOS.....	10

	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE.

### 1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para atender cualquier queja y trabajo no conforme presentado, conforme los requisitos establecidos por la norma ISO/IEC 17025 [1].

### 1.2 Alcance.

Aplica para el personal del Laboratorio relacionado con la atención de quejas y de trabajos no conformes.

## 2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

### 2.1 Definiciones.

#### **Acción correctiva [2].**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

#### **Auditoría [2].**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

#### **Calibración [3].**


Operación que, bajo condiciones especificadas, en un primer paso, establece una relación entre los valores de las magnitudes con su incertidumbre de medición provista por patrones de medición y las indicaciones correspondientes con incertidumbres de medición asociadas y, en segundo paso, usa esta información para establecer una relación para obtener un resultado de medición de una indicación.

#### **Comparación inter-laboratorio [1].**

Organización, realización y evaluación de mediciones o ensayos sobre el mismo ítem o ítems similares por dos o más laboratorios de acuerdo con condiciones predeterminadas.

#### **Comparación intra-laboratorio [1].**

Organización, realización y evaluación de mediciones o ensayos sobre el mismo ítem o ítems similares, dentro del mismo laboratorio, de acuerdo con condiciones predeterminadas.

	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06

**Imparcialidad [1].**

Presencia de objetividad (*no hay conflicto de interés o es resuelto; no sesgo, no prejuicios, neutralidad, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada y equilibrio*).

**Laboratorio [1].**

Organismo que realiza una o más de las siguientes actividades: calibración, ensayo o muestreo asociado con subsecuente calibración o ensayo.

**Manual de la calidad [2].**

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Mejora continua [2].**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**No conformidad [2].**

Incumplimiento de un requisito.

**Política de la calidad [2].**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimiento [2].**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Programa de la auditoría [2].**

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Queja [1].**

Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

**Regla de decisión [1].**

Regla que describe cómo se toma en cuenta la incertidumbre de medición cuando se declara la conformidad con un requisito especificado.


**Sistema de gestión de la calidad [2].**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**2.2 Notaciones.**

“**Laboratorio**”: se refiere al laboratorio TECNOINSTRUMENT

“**Informe de resultados**”: se refiere a los informes o certificados de calibración que emite el Laboratorio.

	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> <a href="#">PROC-PG-008</a>
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2023-04-06</b>

“**Servicios**”: para referir a los servicios de calibración que el Laboratorio ofrece.

“**Item**”: para referir a los instrumentos bajo calibración IBC

### 3. REFERENCIAS.

- [1] ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- [2] ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad-- Fundamentos y vocabulario.
- [3] JCGM 200 (VIM) International vocabulary of metrology -- Basic and general concepts and associated terms.

### 4. DESARROLLO.


#### 4.1 TRABAJO NO CONFORME.

##### 4.1.1 Registro del trabajo no conforme.

Un trabajo no conforme es aquel servicio realizado que no cumple con los propios procedimientos establecidos por el Laboratorio y/o no satisface los requisitos del cliente. Los trabajos no conformes se pueden presentar en: quejas, control de calidad, calibración de instrumentos, supervisión de personal, informes de resultados, revisiones por la dirección, auditorías internas o externas, etc.

El Coordinador de calidad o su delegado tiene la responsabilidad y autoridad para gestionar el trabajo no conforme detectado y las acciones requeridas, evaluar su importancia, coordinar que la corrección se realice inmediatamente, tomar decisiones respecto a su aceptabilidad o rechazo, notificar al cliente (de ser necesario), detener, repetir, anular o reanudar el servicio realizado o los informes de resultados emitidos.

Una vez que se presente o se identifique un trabajo no conforme, por cualquier miembro del personal del Laboratorio, se utiliza para su registro el formato [FOR-051 atención de trabajo no conforme](#).

	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> <a href="#">PROC-PG-008</a>
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2023-04-06</b>

#### 4.1.2 Atención del trabajo no conforme.

En base a la información recopilada, y después de realizar un análisis sobre la situación, El coordinador de calidad decide si el trabajo no conforme presentado es procedente; si es requerido, se auxilia por más miembros del personal del Laboratorio de áreas relacionadas o les delega esa actividad.

Si el trabajo no conforme no es procedente, entonces se finaliza su atención y el Coordinador de Calidad o su delegad notifica al cliente, si es requerido (como en el caso de provenir de una queja).

Si el trabajo no conforme es procedente, entonces el Coordinador de Calidad o su delegado coordina su inmediata atención y evalúa su importancia y si tuvo alguna afectación a servicios previos realizados. Así mismo, notifica o coordina la notificación al cliente o clientes, en caso necesario.

Se utiliza para su registro el formato [FOR-051 atención de trabajo no conforme](#).


#### 4.1.3 Aplicación de correcciones.

Si es posible, se aplica una corrección inmediata, para eliminar el trabajo no conforme. Esta corrección es realizada por el personal que le competa ésta o por quien designe el Coordinador de calidad. En los casos de se relacione con quejas de clientes, este mismo le notifica inmediatamente.

Se utiliza para su registro el formato [FOR-051 atención de trabajo no conforme](#).

#### 4.1.4 Aplicación de acciones correctivas.

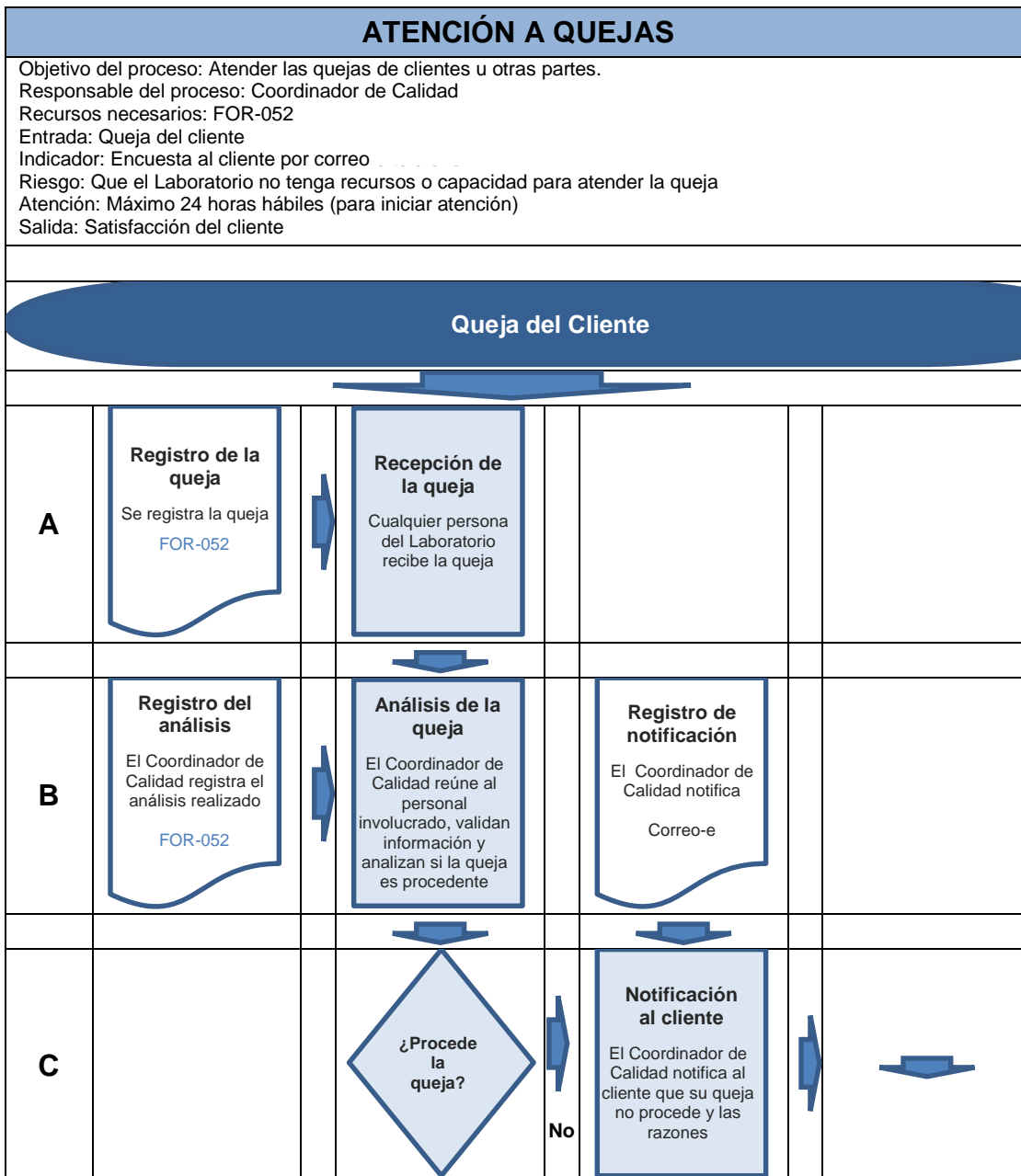
Una vez aplicada la corrección, si se considera que el trabajo no conforme pudiera volver a presentarse o existiera duda sobre la realización adecuada de los servicios de Laboratorio, se procede a aplicar acciones correctivas.

	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b>  <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06


## 4.2 QUEJAS.

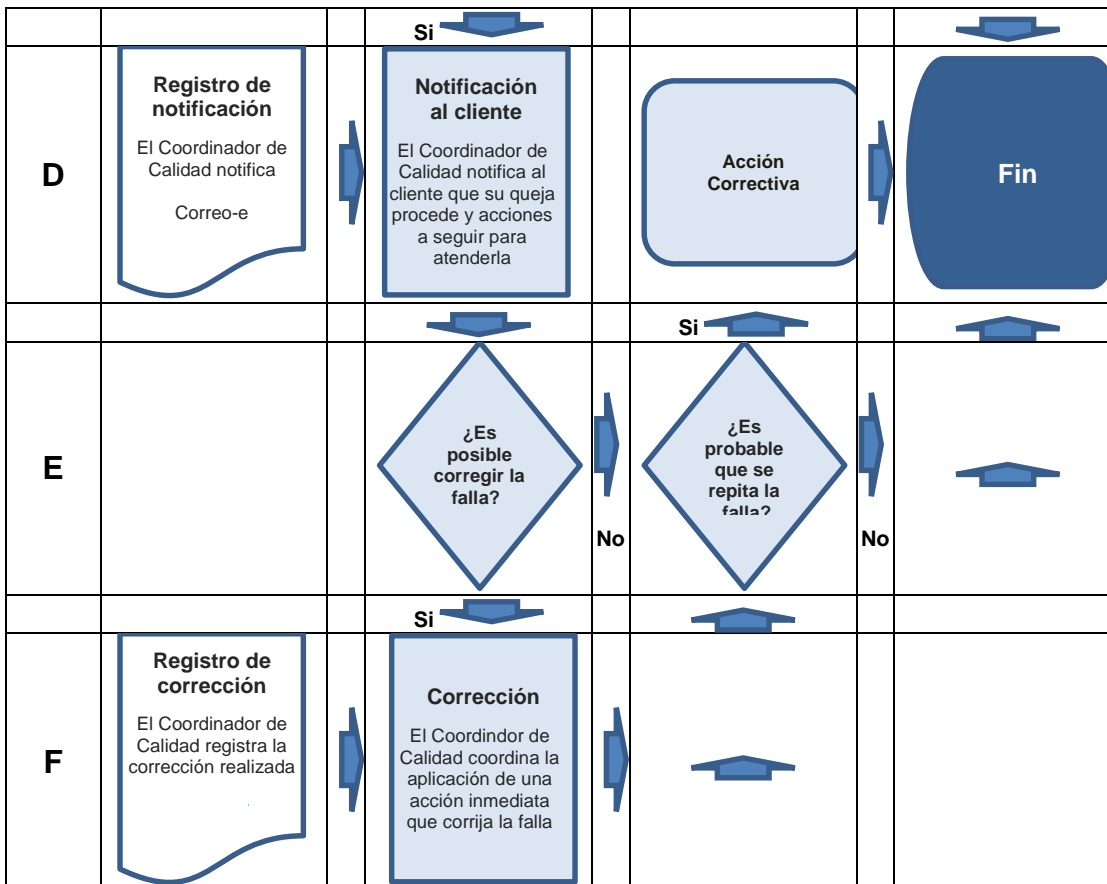
### 4.1.1 Proceso de atención a quejas

El laboratorio cuenta con el siguiente proceso para la atención de quejas de clientes y otras partes:





	<b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b> <b>TECNOINSTRUMENT</b>	<b>Identificación:</b> PROC-PG-008
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> 2023-04-06




El laboratorio deja a disposición de sus clientes los siguientes mecanismos para expresar cualquier manifestación de insatisfacción:

- Correos de contacto
- Mensajería instantánea
- Página web.

Una vez recibida la insatisfacción, es analizada por el laboratorio a través del Coordinador de calidad y se procede a tomar atención inmediata.

El Laboratorio de Calibración es responsable en todas las decisiones a todos los niveles, realiza el tratamiento de la queja / apelación de sus clientes de acuerdo con el proceso de atención indicado, además incluye una etapa de validación o verificación de la confiabilidad de la información utilizada en el análisis de la queja.

También contempla la notificación del acuse de aceptación o rechazo de la queja una vez que se analizado el caso.

	<p align="center"><b>Procedimiento para atención de trabajo no conforme y quejas</b></p> <p align="center"><b>TECNOINSTRUMENT</b></p>	<b>Identificación:</b> <a href="#">PROC-PG-008</a>
		<b>Revisión:</b> 1
		<b>Inicio de vigencia:</b> <b>2023-04-06</b>

La comunicación al cliente sobre los resultados de la atención de la queja se lleva a cabo por personal no involucrado en la queja y de igual forma el cierre de la misma.

Siempre el Coordinador de calidad o su delegado realizará el seguimiento de la ejecución de las acciones y su correcta aplicación

Finalmente, el Coordinador de calidad o su delegado revisará la eficacia de las acciones tomadas y que no se vuelva a presentar.

## 5. FORMATOS RELACIONADOS.

[FOR-051 Atención de trabajo no conforme](#)  
[FOR-052 Quejas](#)  
[FOR-G-015 Encuesta de satisfacción al cliente](#)

## 6. ANEXOS.

Ninguno.