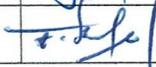




	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	Américo García	Gestión de Calidad		01/12/2022
Revisó:	José Gómez	Departamento Técnico		02/12/2022
Aprobó:	Daniel Meza	Dirección		03/12/2022
Localización del documento:	Carpeta de procedimientos de gestión de calidad			

ÍNDICE

Sección	Página
1. OBJETIVO Y ALCANCE.	3
1.1 Objetivo.	3
1.2 Alcance.	3
	3
2. DEFINICIONES.	
2.1 Definiciones.	3
	3
3. REFERENCIAS.	
	3
4. RESPONSABILIDADES.	
4.1 Gerente de Calidad.	4
4.2 Gerente de Técnico.	4
4.3 Metrólogos y Técnicos del servicio de inspección	4
	4
5. DESARROLLO.	
5.1 Registro de quejas y trabajo no conforme.	4
5.2 Atención de la queja o trabajo no conforme.	4
5.3 Aplicación de acciones correctivas.	5
5.4 Encuesta de satisfacción de clientes	5
	5
6. FORMULARIOS RELACIONADOS.	
	6
7. ANEXOS.	
	6
8. HISTORIA.	

1. OBJETIVO Y ALCANCE.**1.1 Objetivo.**

Describir las acciones a seguir para la gestión de las quejas o apelaciones expresadas por clientes u otras partes; para el control de trabajo no conforme presentado y para la retroalimentación de los clientes.

1.2 Alcance.

La gestión de queja o trabajo no conforme se aplica para las actividades de calibración e inspección.

La apelación es aplicable solamente para actividades de inspección.

2. DEFINICIONES.**2.1 Definiciones.****Queja.**

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

Apelación.

Solicitud del proveedor de ítem de inspección a AutCont de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Acción correctiva.

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

Corrección.

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

3. REFERENCIAS.

NP-ISO/IEC 17025, vigente - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración, Requisito 4.8

NP-ISO/IEC 17020, vigente Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección, Requisito 7.5 y 7.6.

CRI008-Criterios para la Acreditación de Laboratorios de ensayos y calibración de acuerdo a la Norma NP-ISO/IEC 17025 (vigente)

CRI004-Criterios para la Acreditación de Organismos de Inspección que operan la inspección/verificación (vigente).

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y TRABAJO NO CONFORME	Identificación: POE-GC-006
		Revisión: 01
		Inicio de vigencia: 03-12-2022

4. RESPONSABILIDADES.

4.1 Gerente de Calidad.

Aplicar el presente documento.

4.2 Gerente de Técnico.

Asegurar la aplicación del presente documento por el personal subordinado o supervisado.

4.3 Metrólogos y Técnicos del servicio de inspección.

Aplicar el presente documento cuando le sea solicitado.

5. DESARROLLO.

5.1 Registro de queja, apelación o trabajo no conforme.

Se considera queja, cualquier muestra de insatisfacción de un cliente, su representante u otras partes. Ésta puede ser recibida por cualquier medio, como verbal, nota, correo electrónico, encuestas de clientes, etc.; y por cualquier personal de la empresa que figure como contacto de la misma.

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

El Gerente de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad para gestionar las quejas, apelaciones y trabajo no conforme detectado y las acciones inmediatas requeridas, evaluar su importancia, coordinar que la corrección se realice inmediatamente, tomar decisiones respecto a su aceptabilidad o rechazo y notificar al cliente (de ser necesario).

Una vez que se presente una queja o se identifique un trabajo no conforme, por cualquier miembro del personal del Laboratorio, se registra en el formulario FOR-GC-007 Registro de quejas, apelación y trabajo no conforme, incluidas las investigaciones y acciones inmediatas derivadas. El FOR-GC-007 se remite al Gerente de Calidad, con la información recopilada, para asegurar el tratamiento queja o apelación o el trabajo no conforme.

5.2 Tratamiento de la queja, apelación o trabajo no conforme.

En base a la información recopilada, el Gerente de Calidad decide si la queja o el trabajo no conforme presentado es procedente; si es requerido, se auxilia por

POE-GC-006	Automatism Control & Instruments Calibration- AutCont Documento Controlado Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización	Página 4 de 6
GESTIÓN DE CALIDAD		

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y TRABAJO NO CONFORME	Identificación: POE-GC-006
		Revisión: 01
		Inicio de vigencia: 03-12-2022

más miembros del personal del Laboratorio de áreas relacionadas o les delega esa actividad.

Si la queja, apelación o trabajo no conforme no es procedente, entonces se finaliza su tratamiento y se notifica al cliente, si es requerido (como en el caso de una queja o apelación).

Si la queja, apelación o trabajo no conforme es procedente, entonces el Gerente de Calidad coordina su inmediato tratamiento y evalúa su importancia.

Si es posible, se aplica una corrección inmediata, para eliminar la queja, apelación o el trabajo no conforme. Esta corrección es realizada por el personal designado para la gestión o por quien designe.

El Director decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones y comunica la decisión final al cliente que presentó la queja/apelación mediante una Nota firmada por el mismo o correo electrónico.

En el tratamiento de la queja o apelación no intervienen personas que hayan participado en las actividades que dieron origen la queja o apelación.

5.3 Aplicación de acciones correctivas.

Una vez aplicada la corrección, si se considera que la queja, apelación o trabajo no conforme pudiera volver a presentarse o existiera duda sobre la realización adecuada de los servicios de AutCont, se aplica el procedimiento POE-GC-007 "Procedimiento de acciones correctivas" para la implementación de acciones correctivas, bajo la coordinación del Gerente de Calidad.

Al aplicar el procedimiento se realiza una investigación de las causas que originaron la queja, apelación o la no conformidad.

5.4 Encuesta de satisfacción de clientes

A fin de cumplir con la Política y objetivos de calidad, AutCont realiza el seguimiento a sus clientes a fin de obtener información de retorno, tanto positiva como negativa, a través de encuestas periódicas realizadas, según el FOR-GC-001 de encuesta de satisfacción al cliente.

6. FORMULARIOS RELACIONADOS.

FOR-GC-007 atención de quejas y trabajo no conforme.

FOR-GC-001 encuesta de satisfacción al cliente.

POE-GC-006 GESTIÓN DE CALIDAD	Automatism Control & Instruments Calibration- AutCont Documento Controlado Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización	Página 5 de 6
----------------------------------	--	---------------

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y TRABAJO NO CONFORME	Identificación: POE-GC-006
		Revisión: 01
		Inicio de vigencia: 03-12-2022

7. ANEXOS.

N/A

8. HISTORIA.

Revisión 00: Primera emisión en fecha 12/2019.

Revisión 01: Primera revisión en fecha 12/2022.

POE-GC-006	Automatism Control & Instruments Calibration- AutCont Documento Controlado Prohibida su reproducción parcial o total sin autorización	Página 6 de 6
GESTIÓN DE CALIDAD		