

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS




GARZA ELECTROTHERMAL

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

DOCUMENTO CONTROLADO

P-GET-016 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS.

Original o copia controlada No.: original

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	GABRIELA ANDRADE	GERENTE DE CALIDAD		04/07/2022
Revisó:	DANIEL GARZA	DIRECTOR GENERAL		04/07/2022
Aprobó:	DANIEL GARZA	DIRECTOR GENERAL		04/07/2022
Localización del documento:		LABORATORIO (AREA DE CALIDAD)		

Control de Cambios

Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Vigente	04/07/2022	0	Ninguno (versión original).	G.A.	D.G.	D.G.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

ÍNDICE

Sección	Página
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.	6
3. REFERENCIAS.	6
4. DESARROLLO.	7
4.1 Registro del trabajo no conforme.	7
4.2 Atención del trabajo no conforme.	7
4.3 Aplicación de correcciones.	8
4.4 Aplicación de acciones correctivas.	8
5. RESPONSABILIDADES.	8
5.1 Gerente de Calidad.	8
5.2 Gerente de Laboratorio.	8
5.3 Técnico.	8
6. FORMATOS RELACIONADOS.	8
7. ANEXOS.	8

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para atender cualquier trabajo no conforme presentado, conforme los requisitos establecidos por la norma ISO/IEC 17025:2017 [1].

1.2 Alcance.

Aplica para el personal del Laboratorio relacionado con la atención 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.

Acción preventiva [2].

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

Alta gerencia [2].

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

Confirmación metrológica [2].

Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

Conformidad [2].

Cumplimiento de un requisito.

Corrección [2].

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Criterios de la auditoría [2].

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Documento [2].

Información y su medio de soporte.

Ensayo/prueba [2].

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

Ensayo de aptitud [1].

Evaluación del desempeño de los participantes con respecto a criterios previamente establecidos mediante comparaciones interlaboratorios.

Hallazgos de la auditoría [2].

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

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 gerencia.

Procedimiento [2].

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

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.

Verificación [1].

Aportación de evidencia objetiva de que un ítem dado satisface los requisitos especificados (*ítem: proceso, procedimiento de medición, material, compuesto o sistema de medición*) cumple con requisitos especificados.

Validación [1].

Verificación, cuando los requisitos especificados son adecuados para un uso previsto.

2.2 Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

“**Laboratorio**”: se refiere al laboratorio **GARZA ELECTROTHERMAL**.

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

“**Servicios**”: para referir a los servicios de calibración que el Laboratorio ofrece. La norma ISO/IEC 17025-2017 utiliza el término “**actividades de laboratorio**”.

“**Ítem**”: se refiere a instrumento bajo calibración.

3. REFERENCIAS.

[1] ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

[2] ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-- Fundamentos y vocabulario.

[3] JCGM 200 (VIM): 2012, International vocabulary of metrology -- Basic and general concepts and associated terms.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

- [4] ISO/IEC 17000:2004 Conformity assessment -- Vocabulary and general principles.
- [5] ISO/TR 10013:2001 (2007) Guidelines for quality management system documentation.
- [6] ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems.
- [7] ISO 10012:2003 Measurement management systems -- Requirements for measurement processes and measuring equipment.
- [8] ISO 10015:1999 Quality management -- Guidelines for training.
- [9] JCGM 100:2008 (GUM) -- Guide to the Expression of Uncertainties in Measurement.
- [10] ISO/IEC 17043:2010 Conformity assessment -- General requirements for proficiency testing.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

4 PROCEDIMIENTO

Se trata de registrar una queja en **F-GET-024 FORMATO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS**. A continuación, se identificará como una reclamación de del cliente en el formulario de atención de quejas.

Debe confirmarse que la reclamación está relacionada con las actividades del laboratorio de las que es responsable. De este modo, su laboratorio puede aplicar correcciones inmediatas y registrar esa información.

A continuación, debe remitirse al responsable del área donde se originó la queja, que determinará si es necesario adoptar medidas correctoras para evitar que se repita. Dichas acciones también deben quedar registradas.

Realice un análisis de la causa raíz para determinar cuál fue la verdadera causa de la queja y conserve los registros. Si es posible, su laboratorio debe proporcionar al denunciante informes de progreso.

Por último, lleve a cabo una verificación de seguimiento para asegurarse de que se han tomado la atención de quejas y de que son eficaces. Registre también la verificación. Recuerde que todos los registros se guardan en el formulario de solicitud de acción correctiva.

- **Resolver situaciones difíciles**

La Gerencia de **GARZA ELECTROTHERMAL** sugiere al personal encargado de resolver la queja que escuchen activamente mientras el cliente explica su problema y no lo interrumpen. El personal implicado debe controlar su tono de voz y su lenguaje corporal.

Empieza por empatizar primero con una frase que muestre honestamente preocupación. Por ejemplo, “entiendo lo frustrante que es”. No olvide pedir disculpas cuando su laboratorio haya cometido un error. Esto significa mucho para las partes involucradas

Por supuesto, demuestre que está dispuesto a ayudar. El personal del laboratorio asume la responsabilidad de la situación y dar su nombre para establecer un puente personal.

Pida al cliente los detalles básicos, especialmente el quién, el qué, el dónde, el cuándo y el cómo.

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS GARZA ELECTROTHERMAL	Identificación: P-GET-016
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 04/07/2022

Resume lo que has oído escribiéndolo. Si la queja es por teléfono, el empleado tiene que hacer saber al cliente que está dejando constancia de esta para que haya cierta seguridad de que la situación se está tomando en serio.

Además, el empleado debe decir qué puede hacer su laboratorio. Dé al cliente la posibilidad de elegir para que se sienta respetado y capacitado.

Por último, siga la acción hasta su finalización. Compruebe que el cliente está satisfecho haciendo un seguimiento.

El s gerente autoriza cualquier respuesta escrita requerida, como la notificación formal del cierre de la queja o los informes de progreso, a los clientes.

Se adjuntan copias de la respuesta escrita en **F-GET-024 FORMATO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS**

El Gerente de calidad realizarán la revisión final y la aprobación de los resultados.

4.1 Aplicación de acciones correctivas.

Una vez aplicada la corrección, si se considera que la queja pudiera volver a presentarse o existiera duda sobre la realización adecuada de los servicios de Laboratorio, se procede a aplicar acciones correctivas.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Gerente de Calidad.

Supervisar la aplicación del presente documento.

5.2 Gerente de Laboratorio.

Aplicar el presente documento.

5.3 Técnico.

Aplicar el presente documento cuando le sea solicitado.

6. FORMATOS RELACIONADOS.

7. ANEXOS.