

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD NIVEL II (PAC)

	ÍNDICE	Página
1.0	Título.....	1
2.0	Objetivo	1
3.0	Alcance.....	1
4.0	Terminos y definiciones	1
5.0	Referencias.....	2
6.0	Responsabilidades.....	2
7.0	Actividades	2
8.0	Formatos	4
9.0	Control de cambios	4
10.0	Anexos.....	4
	Lista de distribución	4

1.0 TÍTULO

“Procedimiento para atención de quejas, apelaciones y control de producto o trabajo no conforme”

2.0 OBJETIVO

Establecer la metodología para la atención de quejas y apelaciones presentadas por los clientes y/o partes interesadas del IMCYC, así como definir el proceso a seguir para asegurar que se prevenga el uso o entrega no intencionada de los productos/servicios no conformes con los requisitos especificados.

3.0 ALCANCES

El presente procedimiento aplica a los diferentes productos y servicios que ofrece la Gerencia Técnica del IMCYC.

4.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Apelación:** Desacuerdo emitido derivado de la evaluación del desempeño de los participantes en Programas de Ensayos de Aptitud.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.
- **Producto o trabajo no conforme:** Resultado de un proceso que incumple los requisitos establecidos para las asesorías u otros servicios.
- **Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (clientes, ema, socios o alguna autoridad competente).
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, que explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

ELABORÓ: ING. DIANA ZAMORA GODINEZ	<u>REVISÓ Y APROBÓ:</u> ING. MARIO A. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
FIRMA:	FIRMA:
JEFA DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD	GERENTE TÉCNICO DEL IMCYC

Clave de identificación : PAC-013 (Documento Maestro)	Número de versión : <u>18</u>
Fecha de emisión : <u>2019-01-30</u>	Número de página 1 de 1

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD NIVEL II (PAC)
--

5.0 REFERENCIAS:

- Norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 ([ISO 9001:2015](#)) “Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos”.
- Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 (ISO/IEC 17025:2017) “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de prueba y de calibración”.
- Norma NMX-EC-17043-IMNC-2010 (ISO/IEC 17043:2010) “Evaluación de la Conformidad - Requisitos Generales para los Ensayos de Aptitud”.
- [Norma NMX-EC-17065-IMNC-2014 \(ISO/IEC 17065:2012\) “Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.](#)
- PAC-014 “Procedimiento para realizar acciones preventivas y correctivas”
- PO-GTGT-009 “Procedimiento para elaborar informes de resultados”

6.0 RESPONSABILIDADES:

6.1 Las responsabilidades para cumplir con el presente procedimiento son las siguientes:

- El GT es responsable de que sean atendidas las quejas o apelaciones recibidas.
- Es responsabilidad del JEC evaluar las quejas o apelaciones y turnarlas al responsable de área.
- El responsable de área atender, controlar, evaluar, asignar y autorizar las acciones a seguir para el tratamiento de las quejas o apelaciones recibidas y tratamiento de trabajos no conformes derivados del seguimiento a las mismas.
- El responsable de área verifica el cierre efectivo sobre las acciones planeadas para la atención de las quejas o apelaciones y del trabajo no conforme.

7.0 ACTIVIDADES

El JEC:

Recibe y revisa las quejas o apelaciones emitidas por el cliente u otras partes interesadas recibidas por correo electrónico, vía telefónica, página web del IMCYC o las enviadas a la Gerencia Técnica, e inclusive las presentadas en el cuestionario de evaluación de servicio FIG-GTGT-008.

Para el caso del Programa de Ensayos de Aptitud, se notifica al participante a través del protocolo correspondiente, el derecho a apelar contra la evaluación de su desempeño a través de la Gerencia Técnica.

Cuando exista duda sobre las circunstancias de la queja o apelación, investiga el motivo de la misma, determina si estas proceden, y da seguimiento sobre la respuesta emitida al afectado y otras partes, también da seguimiento a la efectividad de las acciones planeadas por los responsables de área.

Independientemente que proceda o no la queja o apelación presentada por los clientes u otras partes, el JEC evalúa la misma, registra el resultado de dicha evaluación en el documento a través del cual se haya recibido la queja o apelación y notifica al afectado la respuesta en un plazo no mayor a diez días hábiles a

Clave de identificación : PAC-013 (Documento Maestro)	Número de versión : <u>18</u>
Fecha de emisión : <u>2019-01-30</u>	Número de página 2 de 1

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD NIVEL II (PAC)

partir de la recepción de la queja o apelación, por correo electrónico u otro medio escrito, señalando los argumentos y cuando se requiera solicita al responsable de área que proporcione la evidencia de soporte.

El responsable de área:

- Si la queja o apelación procede, determina y emprende las acciones correctivas según la magnitud del problema y los riesgos encontrados, conforme al procedimiento [para realizar acciones preventivas y correctivas](#) PAC-014.
- Toda queja o apelación es tratada con cortesía, eficacia y rapidez, ya que constituyen un medio efectivo para la detección y eliminación de No conformidades potenciales o reales en lo referente a los servicios suministrados al cliente, a los procesos y al sistema de gestión de la calidad.
- Si la queja o apelación no procedió, planean las acciones preventivas [o inicia el proceso de gestión de riesgos](#) sobre los hallazgos que consideren relevantes.

Trabajo no conforme

Los procesos donde se puede detectar un trabajo no conforme son; quejas de clientes o de otras partes, control de la calidad, calibración de instrumentos, inspección de materiales, supervisión del personal, revisiones de la dirección, auditorías internas y externas etc.

Responsables de Área:

Son los encargados de controlar y definir qué se hace con el producto o trabajo no conforme detectado en las distintas etapas del servicio; desde la toma de la muestra, manipulación del elemento de ensayo o de calibración, incluida la transcripción de datos, elaboración de informes o entrega de equipo (solo aplica a laboratorio de calibración).

La transcripción de datos y elaboración de informe se consideran trabajo no conforme después de la entrega del informe al cliente, siempre y cuando la desviación detectada sea imputable al IMCYC.

Cuando se identifica el trabajo no conforme, se debe elaborar un informe de supervisión general FIG-GTGT-02 donde se asientan las diferentes actividades que se realizan para su atención. Cuando el trabajo no conforme no procede por omisiones o cambios imputables al cliente, se le requiere al mismo indique el motivo de la actualización mediante un escrito. En ambos casos la actualización del informe se realiza conforme al [Procedimiento para elaborar informe de resultados](#) PO-GTGT-009.

NOTA: Cuando se requieren modificaciones al informe derivadas de la revisión del documento previo a la entrega, este se actualiza sin la necesidad de generar el registro FIG-GTGT-002, por lo tanto no se consideran trabajo no conforme.

Cuando se presenta un trabajo no conforme, el responsable del área, define y asigna las actividades para realizar la corrección inmediata para prevenir su uso o entrega no intencional, realiza la evaluación de la importancia del producto o trabajo no conforme FIG-GTGT-002, si es necesario avisan al cliente, toman la decisión sobre la anulación, retrabajo, ajuste, desecho o concesión.

Cuando la evaluación indica que el producto o trabajo no conforme puede volver a ocurrir o existen dudas sobre el cumplimiento de las operaciones en cualquiera de las áreas de la Gerencia Técnica del IMCYC, con sus propias políticas y procedimientos, se planean las acciones correctivas conforme al [PAC-014](#).

Cuando se detecte una no conformidad durante una evaluación de la ema, que afecte directamente el resultado del ensayo o calibración, adicional a lo anterior, los laboratorios identifican todo el trabajo de

Clave de identificación : PAC-013 (Documento Maestro)	Número de versión : 18
Fecha de emisión : 2019-01-30	Número de página 3 de 1

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD NIVEL II (PAC)

ensayo o calibración no conforme generado, o en su defecto desde la última evaluación a la que fue sujeto (únicamente vigilancia o reevaluación) y para el cierre de la no conformidad presentan las evidencias conforme a las acciones definidas en el registro FIG-GTGT-002, y derivado del análisis del trabajo no conforme cuando aplique la notificación por escrito a todos los clientes a los que se les proporcionó el trabajo no conforme, esta información es adicional a las evidencias de la acción correctiva, la cual se atiende e implementa conforme al sistema de gestión.

8.0 FORMATOS

FIG-GTGT-002 Informe de Supervisión General

9.0 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de modificación	Versión	Naturaleza del cambio
2019-01-30	18	<ul style="list-style-type: none"> - En el aparatado de referencias, se actualizan las referencias de las normas NMX-CC-9001, NMX-EC-17025 y se integra la NMX-EC-17065. - Se integra la definición de partes interesadas. - Se integran los puntos control de cambios y anexos para dar cumplimiento a lo estipulado en el PAC-005. - Se mejora la redacción para un mejor entendimiento.

10.0 ANEXOS

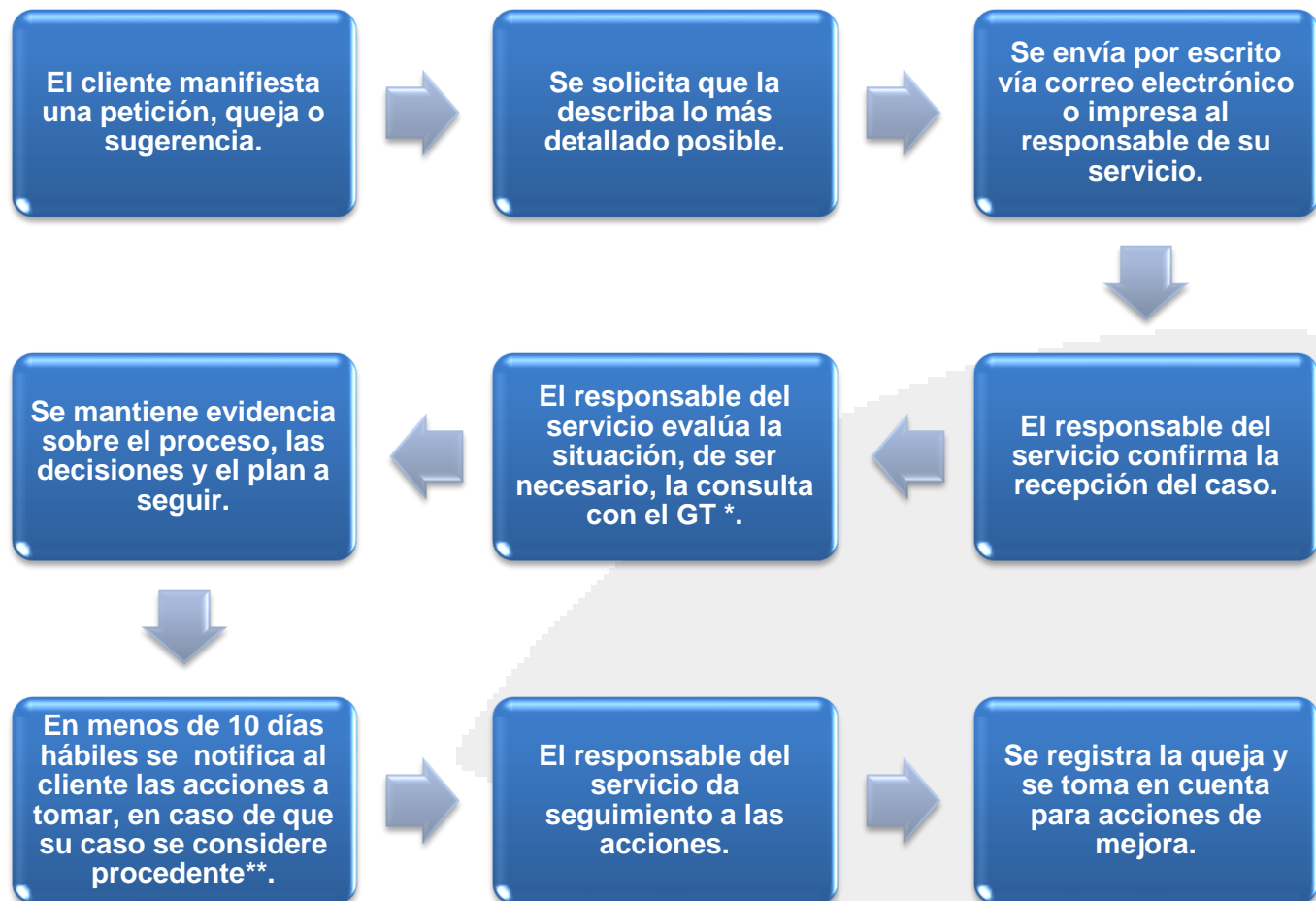
ANEXO 1. Proceso de manejo de quejas.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

POSEEDORES	Documento Controlado
Jefe de Evaluación de la Conformidad	Documento maestro

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD NIVEL II (PAC)

**ANEXO 1
Proceso de manejo de quejas.**



Notas:

*Todos los casos presentados por los clientes son revisados por la Gerencia Técnica en la Revisión por la Dirección.

**Una petición, queja o sugerencia no se considera procedente cuando el origen de la situación queda fuera del control de la Gerencia Técnica.

Clave de identificación : PAC-013 (Documento Maestro)	Número de versión : <u>18</u>
Fecha de emisión : <u>2019-01-30</u>	Número de página 1 de 1