



LABORATORIO DE ENSAYOS ELECTRICOS
FIUNA

Código : PRO-GES-13
Fecha : 2020/10/08
Página : 1 de 3
Revisión: 01

Tratamiento de Quejas

INDICE

PUNTO	NOMBRE DEL CAPITULO	PAGINA
	INDICE	1
1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	RESPONSABLES	2
4	REGISTROS RELACIONADOS	2
5	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	2

Elaborado por: Lic. Elena Oviedo Fecha: 2020/09/17	Revisado por: Ing. Cesar Vega Fecha: 2020/10/05	Aprobado por: Ing. Orlando Benítez Fecha: 2020/10/08
---	--	---

1. OBJETIVO

1.1. El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades que deben desarrollarse con la finalidad de atender adecuadamente las quejas de los clientes sobre la atención y servicios brindados por el Laboratorio de Ensayos Eléctricos (LEE).

2. ALCANCE

2.1. Este procedimiento es aplicable a todas las quejas que recibe la Facultad de Ingeniería de la UNA referente a la atención y servicios brindados en el ámbito de del Laboratorio de Ensayos Eléctricos.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director del Departamento de Ingeniería Mecánica y Electromecánica.
- 3.2. Coordinador de Laboratorios del Departamento de Ingeniería Mecánica y Electromecánica.
- 3.4. Jefe LEE.
- 3.5. Técnicos.
- 3.6. Unidad de Calidad.

4. REGISTROS RELACIONADOS

- 4.1. FOR-GES-14 Registro de Quejas y Trabajos no Conformes.
- 4.2. FOR-GES-24 Solución de Quejas y Trabajos no Conformes.
- 4.3. FOR-GES-16 Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
1	Presentación del reclamo	Cliente	Presenta su queja en el LEE personalmente, o por nota, o vía o correo electrónico.
2	Registro de la queja	Director del Departamento de Ingeniería Mecánica y Electromecánica	Recibe el reclamo del cliente, y gestiona la atención de la misma
3	Evaluación de la queja	Coordinador del Departamento de Ingeniería Mecánica y Electromecánica/ Jefe LEE / Unidad de Calidad	<p>Evalúan conjuntamente el reclamo, de no ser procedente el reclamo, Unidad de Calidad comunica al cliente por escrito indicándole los motivos de dicha decisión. Esta determinación será definitiva, dándose por concluida la atención del reclamo.</p> <p>De ser procedente, identifica y anota la(s) causa(s) del reclamo y todos los datos requeridos y comunica por escrito al cliente la aceptación del reclamo y las acciones a tomar</p> <p>Dispone de ser necesario, la repetición del ensayo, para lo cual solicita al cliente el envío de nueva muestra, si necesario. En caso contrario, dispone las acciones correctivas necesarias, continuando con el punto 7.</p>
4	Recepción de muestras	Técnicos	Recibe la nueva muestra de acuerdo a lo establecido para la recepción de muestras.

5	Repetición del ensayo	Técnicos	Ejecuta la repetición del ensayo, anota los datos en el registro correspondiente y prepara el nuevo informe con los resultados. Presenta los resultados al Jefe de Laboratorio para su revisión y aprobación.
6	Revisión de los resultados	Jefe de Laboratorio/técnicos	Revisa que los resultados indicados en el nuevo informe sean coherentes, tengan correspondencia entre ellos, que no haya errores en la expresión de unidades y que no existan errores por efecto de redondeo. De no estar conforme, se registra la NC en el formulario correspondiente y se procede de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de tratamiento de no conformidades.
7	Emisión del nuevo informe	Jefe de Laboratorio	Dispone la emisión de un nuevo informe si los resultados difieren de los originales. O si es necesario efectuar alguna corrección al informe original.
8	Impresión del nuevo informe	Técnicos	Prepara el nuevo informe con un nuevo número de y con la aclaración " Este informe anula y reemplaza al informe N° XX " y lo entrega al Jefe de Laboratorio para su firma.
9	Firma del nuevo informe	Jefe de Laboratorio	Firma el nuevo informe y lo entrega a la receptoría para su entrega al Cliente.
10	Evaluación de las Acciones Correctivas Acciones correctivas y preventivas	Jefe de Laboratorio Todo el personal	Efectúa una verificación de todo lo actuado para determinar la causa del error, evaluando las acciones correctivas y, el plazo para que estas se cumplan. Efectúa el seguimiento de las acciones correctivas hasta verificar su cumplimiento. Las no conformidades detectadas por cualquier miembro del laboratorio o como resultado de las inspecciones (supervisiones o revisiones) realizadas durante la ejecución de los procesos del área, así como las oportunidades de mejora detectadas en otras áreas, se debe registrar en el FOR-GES-16 y se deberá resolver de acuerdo al procedimiento PRO-GES-14 Acciones preventivas y acciones correctivas.
11	Suspensión o Anulación del Ensayo	Técnico/ Jefe de Laboratorio	Si durante la realización del trabajo de ensayo se detectare falencias que peligren el resultado del mismo, se comunicará de inmediato al Jefe del Laboratorio, quien es el responsable de suspender o anular el trabajo y según sea el caso autorizar la reanudación o repetición del ensayo.
12	Archivo	Unidad de Calidad	Archiva todo lo actuado con relación a cada queja, así como la resolución dada a cada uno de ellos. Se informa al cliente el cierre del tratamiento de la queja, siempre que sea posible.
	FIN		