

1. OBJETO

Establecer la metodología para el tratamiento de las NC, quejas / reclamos y sugerencias / OM.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos, servicios, actividades e instalaciones de la FQ.

3. RESPONSABILIDADES

- Decano.
- Responsables de los sectores involucrados.
- UNASIG.

4. GLOSARIO

Acción correctiva (AC): acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción de mejora (AM): acción para evitar una situación potencial no deseable o para optimizar los procesos.

Reclamo: Cualquier comunicación recibida referida al SIG de FQ (recibido a través del formulario web Reclamo / Consulta / Sugerencia). La misma puede dar origen a una NC, reclamo u oportunidad de mejora.

Corrección (C): acción para eliminar una no conformidad detectada.

Oportunidad de mejora (OM): sugerencia o circunstancia propicia para optimizar los procesos.

Queja: expresión de insatisfacción relativa a un producto, servicio o actividad de la Facultad de Química.

No conformidad (NC): incumplimiento de un requisito.

Sector: División, departamento, área, unidad académica, grupo de trabajo, laboratorio y/o sección de la estructura académica y/o administrativa según corresponda.

Software requesttracker (Software RT): Software para la comunicación, seguimiento y cierre de las mismas.

5. REFERENCIAS

N/A

6. DESARROLLO

Cualquier parte interesada puede presentar un reclamo que pueda dar origen a una no conformidad, queja u oportunidad de mejora/sugerencia a través del formulario ubicado en la página web de Facultad de Química llamado "**Reclamo / Consulta / Sugerencia**".

UNASIG realiza el análisis del reclamo recibido y determina si es pertinente o no. En caso de ser pertinente, se registra el Reclamo en el software RT y se evalúa si se trata de una no conformidad, queja u oportunidad de mejora/sugerencia. Una vez determinado su carácter se deriva a los responsables de los sectores involucrados detallando: tipo y si requiere análisis de causa y/o definir una acción.

Los sectores deberán responder a UNASIG a la brevedad observando un plazo establecido de 5 días hábiles desde su recepción.

6.1 Quejas, sugerencias y OM

El análisis, tratamiento, seguimiento y cierre de las quejas, sugerencias y OM presentadas por una parte interesada es responsabilidad del sector involucrado. El sector deberá informar sobre el avance y cierre del asunto a UNASIG quien se encargará de mantener la comunicación con las partes interesadas y el registro en RT.

6.2 No conformidades

El análisis de causas, determinación de correcciones, acciones correctivas y verificación de eficacia de las acciones es responsabilidad de los sectores involucrados. Los sectores deben informar a UNASIG, quien realizará el registro de dichas actividades en RT.

Las correcciones, acciones correctivas o acciones de mejora que impliquen costos que superen los que puede asumir un sector, se deben comunicar al Decano para su evaluación y decisión al respecto.

UNASIG mantiene actualizado el formulario "**NC y Seguimiento de Acciones**", en el cual se detallan responsabilidades por la implantación y seguimiento de las acciones referidas en 6.1, y 6.2.

7. REGISTROS

Registro	Responsable	Ubicación	Protección
Formulario Reclamo / Consulta / Sugerencia".	UNASIG	http://www.fq.edu.uy/es/node/159	
(FO) NC y Seguimiento de Acciones	UNASIG	C:\Users\UNASIG\Dropbox\FQ - nuevo\Registros\NC y acciones	
Software RT	UNASIG	http://uaiq.fq.edu.uy/rt/	

8. ANEXOS

N/A