

1. Grupo de trabajo originador: Grupo de Trabajo: Integrated Global Quality (IGQ) Contacto: contact@questforum.org	2. Número de Alerta: 11-001A
3. Documentación afectada: Manual de Mediciones TL 9000 R4.5	4. Fecha de envío: 28 de Febrero, 2011
5. Motivo del alerta : Abordar el malentendido en cuanto a la utilización de los datos facilitados por los clientes que no utilicen el modelo estandarizado disponible.	
6. Descripción: Existe un malentendido acerca de las responsabilidades de la organización señaladas en el Manual de Mediciones TL 9000 requisito 3.5.2 m). Esta disposición establece que "La organización deberá utilizar las plantillas de datos normalizados disponibles que se encuentran en el sitio web TL 9000 cuando la organización tiene la responsabilidad de proporcionar esos datos a sus proveedores". Algunas organizaciones han interpretado incorrectamente este requisito en el sentido de que si uno de sus clientes proporciona los datos para los que existe una plantilla, pero en una forma distinta de la plantilla, que esos datos se pueden pasar por alto o no es válido. Este requisito sólo se aplica a las responsabilidades de la organización a sus proveedores. No, en absoluto, se aplican a la manera en que los clientes de la organización proporcionan los datos. Hay una declaración en Responsabilidades del Cliente sección 3.5.3 a) que versa sobre la utilización de la plantilla normalizada, pero este requisito es simplemente un complemento de 3.5.2 m). Esto se aplica a las obligaciones del cliente en la relación cliente - organización y no a la organización. La regla aplicable con respecto a la utilización de los datos proporcionados por el cliente está en 3.4.2 base de clientes. La segunda frase del apartado 3.4.2 establece que "La organización será responsable de asegurarse de que los datos informados para una medición determinada contengan sólo datos de clientes que provean toda la información necesaria para dicha medición, inclusive en los casos en que la organización misma captura la información del cliente, por ejemplo a través del Centro de Asistencia Técnica, ,o el Centro de Servicio al Cliente , ó Sistemas de Vigilancia de la organización". Observar que no hay ninguna mención de las plantillas normalizadas de datos. Los datos capturados internamente a través de los sistemas de su propio Centro de Asistencia Técnica pueden incluirse en los datos que se utilizan para las Mediciones TL 9000. Dicho simplemente, si la organización obtiene información suficiente para que pueda informar con precisión sus mediciones TL9000, obtenidas por medio de una plantilla estandarizada o cualquier otro medio, la información debe incluirse en la presentación de los datos de la Organización - exclusión de esta información es inapropiada.	
7. Comentarios: Esto se aclarará en la próxima edición del Manual de Mediciones TL 9000.	