Índice de modificaciones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Edición** | **Fecha** | **Modificaciones** | **Páginas modificadas** |
| 0 | 30/01/17 | Para Comentarios |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Aprueba: Francisco Bascuas |
| Firma: |
| Fecha: 30/01/17 |

**Índice**

[1. OBJETO Y ALCANCE 3](#_Toc474676882)

[2. DEFINICIONES 3](#_Toc474676883)

[3. PROCESO 3](#_Toc474676884)

[3.1 No Conformidades 3](#_Toc474676885)

[3.2. Tratamiento de las reclamaciones 5](#_Toc474676886)

[3.3. Acciones Correctivas 6](#_Toc474676887)

[3.4. Acciones de Mejora 6](#_Toc474676888)

[4. RESPONSABILIDADES 7](#_Toc474676889)

[5. MAPA DE PROCESOS 7](#_Toc474676890)

[6. ANEXOS 8](#_Toc474676891)

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este procedimiento es definir el sistema utilizado por **GRUPO SANED** para llevar a cabo tanto el control y tratamiento de los productos y servicios No Conformes, incluyendo las Reclamaciones de Cliente, así como el Control y Gestión de las Acciones Correctivas y de Mejora.

Este procedimiento es de aplicación a los productos y servicios No Conformes que se detecten en cualquier área de trabajo y a la gestión de reclamaciones recibidas de nuestros clientes, así como el Control y Gestión de las Acciones Correctivas y de Mejora planteadas en **GRUPO SANED.**

1. DEFINICIONES

No Conformidad: Aquel material, producto o servicio que no cumple las especificaciones definidas y no puede mantenerse en el proceso mediante una operación sencilla y documentada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar su repetición.

1. MAPA DE PROCESOS



1. PROCESO

## **4.1 No Conformidades**

El objetivo más importante del Sistema de Calidad es prevenir que aparezcan defectos en todo el proceso pero, en caso de que se produzcan, otro objetivo básico es detectarlos con la mayor rapidez posible para aplicarles el tratamiento adecuado que asegure la calidad de nuestros productos y servicios.

El control de materiales, productos y/o servicios no conformes consta de las siguientes etapas: Detección, Identificación y Segregación, Resgitro

* + - **Detección**
    - **Segregación e identificación**
    - **Registro:** Si el Responsable del Sistema de Gestión lo considera necesario se abrirá un “Informe de No Conformidad” (Anexo 1).
    - **Tratamiento**: La decisión sobre una incidencia o No Conformidad la toma el Departamento responsable.

Las posibles decisiones a tomar sobre los productos o servicios No Conformes serán:

a) Desechar servicio o producto

b) Reparar producto o servicio

c) Aceptar como está: Cuando esta decisión pueda afectar a las condiciones estipuladas con el cliente esta decisión no podrá tomarse sin la consulta previa y autorización del mismo.

Una vez tomada la decisión el Departamento correspondiente la registrará en el “Informe de No Conformidad” entregando al Responsable del Sistema de Gestión los Informes para que proceda a su seguimiento.

* + - **Seguimiento:** Cuando el Informe de No Conformidad es cerrado se entrega al Responsable del Sistema de Gestión para su archivo. Cualquiera que sea la decisión que se tome, El Responsable del Sistema de Gestión verifica que se lleva a cabo.

Los informes podrán ser utilizados por el Responsable del Sistema de Gestión para decidir abrir acciones Correctivas para eliminar las causas si se considerase necesario.

## **4.2. Tratamiento de las reclamaciones**

Las reclamaciones del cliente deben ser registradas y tratadas como No Conformidad por la persona que reciba la reclamación (ver punto 4.1.) correspondiendo su resolución al personal Comercial, que será apoyado por el resto de Departamentos cuando sea necesario.

## **4.3. Acciones Correctivas**

Se tomarán acciones correctivas cuando se detecten desviaciones con motivo de auditoria interna o externa, no conformidades repetitivas, o incidencias cuyas causas deban ser corregidas inmediatamente después de su detección. Se informará al Responsable del Sistema de Gestión para que éste abra, en colaboración con el responsable del Departamento afectado, el “Informe de Acción Correctiva/Mejora” (Anexo 2).

Los encargados de la implantación de la acción correctiva deberán proceder a su aplicación una vez aprobada, planificando las diversas actividades que la acción suponga con el fin de tenerla implantada en el plazo acordado, anexando evidencias objetivas que lo demuestren, de forma que se pueda verificar la eliminación de las causas de las anomalías.

El Responsable del Sistema de Gestión, realizará el seguimiento continuado de las acciones correctivas, para verificar que se llevan a cabo y son eficaces, registrando los resultados en el apartado de seguimiento del “Informe de Acción Correctiva/Mejora”.

Al término de la acción correctiva, y una vez verificada su efectividad, el Responsable del Sistema de Gestión procede al cierre de la misma, mediante la firma y archivo del informe.

## **4.4. Acciones de Mejora**

Cualquier miembro de **GRUPO SANED** podrá realizar una propuesta sobre potenciales no conformidades, remitiendo la misma al Responsable del Sistema para que decida abrir o no “Acción Correctiva/Acción de Mejora” (Anexo 2) identificando que se trata de una Acción de mejora.

Si tras este estudio, la decisión fuese positiva, se procederá a la aprobación siguiendo el mismo proceso con el descrito en el punto 3.3 de Acciones Correctivas, exceptuándose el siguiente punto:

.- Identificación: Se indica con una X que corresponde a Acción de Mejora.

La posterior aplicación, modificaciones, seguimiento y cierre seguirán el mismo proceso que en el caso de las acciones Correctivas.

1. RESPONSABILIDADES

Todo el personal, será responsable de detectar incidencias, no conformidades, acciones correctivas o acciones de mejora.

Es responsabilidad del Responsable del Sistema, el decidir sobre el tratamiento que ha de darse a la incidencia y/o No Conformidad así como de su registro.

En caso de ser necesaria una Acción correctiva o Acción de Mejora, el Responsable de Dpto. firmará como evidencia de su conformidad y será responsable de la implantación de la Acción Propuesta.

El Responsable del Sistema de Gestión, verificará la correcta interpretación de este procedimiento.

1. ANEXOS

**Anexo 1.** Informe de No Conformidad.

**Anexo 2.** Informe de Acción Correctiva/Acción de Mejora

**Anexo 1.** Informe de No Conformidad.

|  |  |
| --- | --- |
| logo |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Informe de no Conformidad** | | **Nº** |  |
|  | **Fecha Apertura** | |  |

+

|  |  |
| --- | --- |
| **Motivo:**  **- Proveedor**  **- Reclamación**  **- Interna**  **- Otros** | **Persona que abre el Informe** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOMBRE:** | **TLF.:** |  |
| **DIRECCIÓN:** | | |
| **PERSONA DE CONTACTO:** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD** | | |
|  | | |
| **CAUSA** | | |
|  | | |
| **ACCION PROPUESTA** | | |
|  | | |
| **RESOLUCIÓN** | | |
|  | | |
| Necesario **Abrir AC** 🞏 SI 🞏 NO |  | **Fecha Cierre:** |

|  |  |
| --- | --- |
| Ha ejecutado la Acción: | Firma |

**PR/008**

**Anexo 2.** Informe de Acción Correctiva

 **Informe de Acción Correctiva/Acción de Mejora**

**□Acción Correctiva □Acción de Mejora**

|  |
| --- |
| **Fecha:** |

**Nº\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Origen** |  | | |
| **Causa de la acción correctiva/acción de mejora** |  | | |
| **Descripción de la acción correctiva /acción de mejora** |  | | |
| **Responsable implantación** |  | | |
| **Implantación** |  | **Seguimiento** |  |

|  |
| --- |
| **APROBACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN DE MEJORA**  Firma del Responsable del Sistema de Gestión: Firma del responsable del Departamento: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Seguimientos** | Fecha:\_\_\_\_ |  |
| Fecha:\_\_\_\_ |  |

|  |
| --- |
| **CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN DE MEJORA**  Motivos:  Eficacia: □ EFICAZ □ NO EFICAZ  Realizado por: Firma de Responsable del Sistema de Gestión  **Fecha:** |

**PR/008**