

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 1 de 8
		Edición: 0

CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES Y GESTION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Ed.	MODIFICACIÓN	FECHA ANULADO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 2 de 8
		Edición: 0

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.- REALIZACIÓN

4.1.- No Conformidades

4.2.- Reclamaciones de clientes

4.3.- Acciones correctivas y preventivas

4.4.- Archivo

5.- FORMATOS APLICABLES

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 3 de 8
		Edición: 0

1.- OBJETO

Definir el método utilizado por *INSTAL* para controlar los servicios y actividades no conformes, las reclamaciones de los clientes definiendo las acciones necesarias para reducir las causas reales y/o potenciales que originan problemas de calidad, o bien de aquellas acciones cuyo propósito es producir mejoras en el Sistema de Calidad, así como evaluar sus resultados.

2.- ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a:

- Los servicios detectados como no conformes en cualquier fase del proceso productivo.
- Las Reclamaciones de los Clientes generadas tanto durante como a la finalización del servicio y entrega del producto.
- Las Acciones Correctivas/Preventivas generadas.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Capítulo 8 del Manual de Calidad
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2.000

4.- REALIZACIÓN

4.1.- NO CONFORMIDADES

- Origen

Las No Conformidades pueden detectarse:

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 4 de 8
		Edición: 0

- Durante el desarrollo de las distintas actividades (control de ejecución de las distintas unidades y fases intermedias y finales).
- En Auditorias de Calidad

- Registro

No será necesario la cumplimentación del Informe de No-Conformidad cuando:

- Sean solucionables durante la ejecución de los procesos. Éstas se documentarán sobre los Registros de Inspección aplicables con el fin de poder analizar posteriormente las distintas causas.

El Informe de No Conformidad se cumplimenta cuando:

- la complejidad de la decisión aconseje un tratamiento conjunto a distintos niveles jerárquicos y/o la aprobación del cliente.
- se produzca la paralización de los trabajos que conlleve un plazo de tiempo dilatado para su resolución.
- por desviaciones repetitivas

El Responsable Técnico o el Responsable de Calidad registran y hacen un seguimiento continuo de las desviaciones y NC generadas para su análisis posterior con el fin de tomar las acciones oportunas.

- Identificación

Las NC son numeradas internamente según:

NC/nº/XX	NC: No Conformidad
	nº: Número correlativo
	XX: Año en curso

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 5 de 8
		Edición: 0

- Tratamiento de No-Conformidades

- Realización de las acciones necesarias y registrando su tratamiento en los Informes de NC.
- Autorización para la utilización o puesta en circulación del elemento no conforme (siempre que exista aceptación del cliente o personal interno con autoridad para ello).

- Seguimiento y cierre de la No-Conformidad

Siempre que se produzca una NC, se procederá a la una nueva revisión del elemento no conforme, con el fin de demostrar su conformidad.

El seguimiento y cierre se realizará por el Responsable Técnico o el Responsable de Calidad sobre el mismo Informe.

4.2.- RECLAMACIONES DE CLIENTES

- Origen

Las reclamaciones pueden originarse en distintas partes de la actividad. Cuando se reciba una reclamación, se solicitará al cliente los diferentes puntos de su queja, el motivo de la reclamación y los datos que se precisen, cumplimentando aquellos apartados del *Informe de Reclamación*.

- Identificación

Las reclamaciones son numeradas según:

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 6 de 8
		Edición: 0

R/nº/XX	R: Reclamación
	nº: Número correlativo
	XX: Año en curso

- Registro

Una vez recibida una reclamación, el receptor la documenta sobre el *Informe de Reclamación* y se lo comunica al Responsable Técnico para que defina las acciones a tomar.

- Seguimiento y cierre de la reclamación

El Responsable de Calidad es el responsable del verificar el seguimiento realizado por parte del Responsable Técnico, realizando el cierre de cada reclamación una vez solucionada.

4.3.- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

- Origen

Acciones Correctivas: se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- Detección de No-Conformidades: Una o un grupo de No-Conformidades pueden dar origen a AC como consecuencia del análisis y evaluación de los registros de la Calidad de las actividades afectadas.
- Resultados de las Auditorias Internas del Sistema de Calidad, a través de las desviaciones encontradas.
- Reclamaciones de Clientes: Estudio y evaluación de reclamaciones recibidas.

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 7 de 8
		Edición: 0

Acciones Preventivas: pueden originarse como consecuencia de:

- No Conformidades potenciales.
- Análisis de los datos registrados en la empresa sobre actividades relacionadas con la Calidad.

- Registro

Las AC/AP derivadas de NC o Reclamaciones de Clientes se registran por los Jefes de equipo en colaboración con el Responsable de Calidad. Las derivadas de Auditorias Internas se registran por el Responsable de Calidad.

Se utilizará el *Informe NC/RCL*, definiéndose las causas que originaron la desviación inicial, las acciones a emprender, sus responsables y plazos para su realización.

Para AC's producidas por varias NC o RCL, se utilizará el mismo formato, indicando en el campo "Doc. de Referencia NC..., RCL...." los documentos que originaron la AC.

Igualmente para las AP, se utilizará también dicho formato.

- Seguimiento

Los responsables designados han de proceder al control de la aplicación de las acciones propuestas y deben informar al Responsable de Calidad del estado de implantación.

Si en el transcurso de la implantación se detecta que ésta no es eficaz, se debe proponer el estudio y definición de una nueva acción. Esta nueva definición se gestionará de igual forma que la original y su puesta en marcha será inmediata.

INSTAL S.L.	CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES DE CLIENTES, ACC. CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	POC-07 Hoja 8 de 8
		Edición: 0

- Cierre

Al término de la implantación y una vez verificada su efectividad se comunicará al Responsable de Calidad para que proceda a su cierre verificando si los cambios definidos no producen modificaciones en la sistemática establecida en la documentación vigente del Sistema de Calidad.

4.4.- ARCHIVO

El Responsable de Calidad mantiene un archivo de los *Informes* generados en el presente procedimiento.

5.- FORMATOS APLICABLES

- Informe NC, RC, AC, AP