



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

COPIA CONTROLADA N°

1. OBJETO:

El presente procedimiento tiene por objeto identificar cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad y cualquier no conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad de RESIDENCIA LA PAZ y que sea estudiada y subsanada, identificando y evaluando las causas que originen problemas de calidad, para conseguir que los problemas no vuelvan a repetirse.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todo servicio, producto o documento no conforme con los requisitos especificados por RESIDENCIA LA PAZ en la información documentada del sistema de gestión de calidad, incluidas las reclamaciones de los clientes.

3. MÉTODO OPERATIVO:

3.1. No Conformidades y Reclamaciones de Cliente

Un producto y/o servicio es no conforme cuando no cumple con los requisitos especificados para el producto/ servicio y previamente determinadas, según los casos, por el proveedor, el cliente o por RESIDENCIA LA PAZ, es decir, una no conformidad es una salida no conforme con los requisitos.

Las no conformidades se detectan mediante las siguientes operaciones:

- Seguimiento y medición de los productos/ servicios.
- Inspecciones en productos y/o servicios suministrados por RESIDENCIA LA PAZ.
- Auditorias
- Incumplimientos de requisitos aplicables.
- Revisión del Sistema de gestión por la dirección
- La revisión de los requisitos establecidos por el cliente y de los servicios prestados por RESIDENCIA LA PAZ
- Revisión de los productos o servicios prestados por los proveedores.
- Retroalimentación con el Cliente.
- Incumplimiento del control operacional establecido

La no conformidad puede detectarse internamente, de manera que no llegue a afectar al cliente, sean detectadas por un cliente o bien que sea resultado de las inspecciones realizadas a los productos suministrados por proveedores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

Reclamaciones

En caso de que sea detectada por el cliente se trata de una reclamación y recibe el tratamiento indicado en el presente procedimiento:

- Complimentación del registro de Reclamación en el libro situado en recepción, apto para tales efectos a disposición del público como viene establecido. Dicho libro está sellado y visado por la CAM y siempre es revisado en las inspecciones al centro.
- Todo el personal del centro sabe que una reclamación no tiene porqué ser un hecho objetivo expresado por un cliente. Es un juicio que debe ser analizado y resuelto como corresponda.

Evaluación y decisiones:

Una vez iniciada una Reclamación, la evaluación y decisión de la misma la realizará el responsable directamente superior del personal afectado por la reclamación. En caso de duda se elevará la misma hasta la Dirección del Centro si fuera preciso para su correcta solución.

Hay que evaluar si la reclamación procede o no procede.

De ser procedente se tomarán medidas inmediatas para brindar una solución al reclamante.

Se contestará por escrito al reclamante en el plazo de 7 días, dando las explicaciones oportunas a la reclamación.

Cierre de reclamación:

De considerarse no procedente se le explicarán los motivos al reclamante y será cuando se considere cerrada.

Del análisis de las reclamaciones pueden derivarse acciones correctivas con el personal que las cometa.

Otras no conformidades

Las no conformidades detectadas en auditoría se registran sobre el propio Informe de Auditoría.

Las no conformidades son registradas en el "Informe de No Conformidad" por la persona que detecta la no conformidad o bien se la comunica al Responsable de Calidad para que sea éste el que la registre.

En caso de detectarse un producto no conformes, se segrega de los productos conformes y se identifican claramente como "NO CONFORME" para evitar su utilización por error, mediante su ubicación en la zona de productos no conforme o mediante cualquier otra identificación visual.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

En el caso de no conformidades sobre el servicio prestado por RESIDENCIA LA PAZ, la señalización de la no conformidad se realiza mediante el propio Informe de no conformidad.

El Responsable de Calidad se encarga de evaluar la no conformidad y plantear su posible corrección. Si el responsable de detectar la no conformidad puede decidir sobre su corrección, registra la decisión tomada en el informe de no conformidad.

El tratamiento de la no conformidad puede consistir en:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada:
 - repitiendo el trabajo, corrigiéndolo o ajustándolo para ser conforme con los requisitos de cliente
 - realizando correcciones para el cumplimiento de lo establecido en la documentación del sistema o en la legislación o normativa vigente (debe verificarse su conformidad con los requisitos tras la corrección)
- Autorizar la utilización o entrega del trabajo no conforme bajo concesión por parte del cliente o del Gerente (en este caso, se conservará la autorización)
- Tomar acciones para evitar la utilización o aplicación original del trabajo no conforme: rechazándolo como inadecuado o reasignándolo para otras aplicaciones alternativas válidas, separándolo, conteniéndolo, o suprimiendo la provisión de productos o servicios.
- Información al cliente

Las medidas adoptadas se registran en el informe de no conformidad. El Responsable de Calidad se encarga de verificar que se toman las medidas oportunas para la resolución de la no conformidad o reclamación y que han sido documentadas adecuadamente, momento en el cual procede a cerrarla.

El Responsable de Calidad revisa y analiza los Informes de no conformidad para identificar aquellas no conformidades que tienen una causa común y/o suponen un problema importante, a fin de aplicar las acciones correctivas que se determinan en el presente procedimiento.

El Responsable de Calidad refleja en el Informe de no conformidad si ésta es puntual o reiterada y si da lugar o no a una acción correctiva; si ocurre esto, el N° de Acción correctiva aplicable queda reflejado en el Informe.

Los Informes de no conformidad y Reclamaciones de cliente derivados del presente procedimiento son registrados y custodiados por el Responsable de Calidad, como registros de la calidad, durante un periodo de tres años. Además, son utilizados como datos de partida en las revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad por la Dirección.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

Acciones correctivas

La aplicación de una acción correctiva comienza al ponerse de manifiesto un problema relativo a la gestión de calidad. Como consecuencia se deben adoptar las acciones necesarias para eliminar o minimizar la reaparición del problema.

Una acción correctiva vendrá derivada de desviaciones del Sistema de la Calidad detectadas por:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas
- Repetición de una no conformidad o incidencia
- Quejas reiteradas de los clientes que presenten una causa común
- Revisiones del sistema de la calidad por la Dirección

Cuando aparece un incumplimiento que da lugar a una acción correctiva se refleja en el informe de acción correctiva. Estos registros se mantienen en el Departamento de Calidad durante un período de tres años.

El Responsable de Calidad y los responsables de las áreas implicadas, evalúan la importancia del problema en función de su repercusión potencial en aspectos tales como: costes de la calidad, adecuación a las especificaciones, satisfacción del cliente, etc.

Entonces, antes de planificar las medidas correctivas se determina cuál es la causa fundamental del problema.

Para evitar que en el futuro se presenten no conformidades puede ser preciso cambiar algún o algunos de los procesos, revisar las especificaciones, las operaciones del proceso de prestación del servicio o revisar los procedimientos del Sistema de Calidad o bien actualizar los riesgos y oportunidades determinados en el sistema.

Si estas acciones fueran necesarias, los cambios en la información documentada se llevan a cabo de acuerdo con el procedimiento PG/01: "Control de documentos y registros".

En cualquier caso, al abrir una acción correctiva, el departamento afectado o bien el Departamento de Calidad la registra en el formato correspondiente y se establece un plazo para la implantación de la acción correctiva, nombrándose un responsable que lleve a cabo dicha implantación. La responsabilidad, para el cierre y seguimiento de la eficacia de las acciones correctivas corresponde al Responsable de Calidad. Al realizar el cierre de la acción correctiva se registran los resultados obtenidos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

Satisfacción del cliente

La sistemática para recopilar la satisfacción del cliente es la siguiente:

- Plan anual para la ejecución del proceso. Por experiencia la encuesta de satisfacción intentamos que llegue a todos los clientes del centro
- Informamos que para rellenar la encuesta es conveniente contar con la opinión del /de la residente válido.
- La encuesta recoge el máximo de parámetros y por lo tanto que podamos tener una opinión del servicio a mejorar o corregir
- La encuesta se envía por correo, siempre es anónima y pueden entregarla también por correo o echarla en el buzón de sugerencias.
- Elaboración de planes de mejora
- Puesta en marcha del plan establecido

Sugerencias

Se dispone de buzón señalizado de sugerencias en las instalaciones. El responsable de calidad se encargará de vaciarlo con frecuencia periódica de manera que se traten las sugerencias recibidas como posibles oportunidades de mejora.

Dirección valorará si procede y comunicará a los departamentos implicados la posibilidad de llevarla a cabo y de implantarla.

4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Gestión de la Calidad:
 - Control de Salidas No Conformes
 - No Conformidad y Acción Correctiva

5. ANEXOS/ REGISTROS

- No Conformidad
- Acción correctiva
- Libro de Reclamaciones
- Hojas de quejas y reclamaciones
- Hojas de sugerencias
- Encuestas de satisfacción



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NO CONFORMIDADES, RECLAMACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-04

27/02/2021

Ed.2

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Motivo del Cambio
1	27/02/2019	Edición Inicial.
2	27/02/2021	Se revisa y mantiene igual