



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 1 de 14
Rev: 01

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ASOCIACIÓN PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL DON BOSCO “PROBOSCO”

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
2. CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS
3. ALCANCE Y NO APLICABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DEL SGC
5. MAPA DE PROCESOS

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción/ Modificaciones
28/05/2014	00	Edición Inicial
26/09/2017	01	Modificación de la R. de Calidad, se agrega Partes interesadas y Contexto de la Organización.

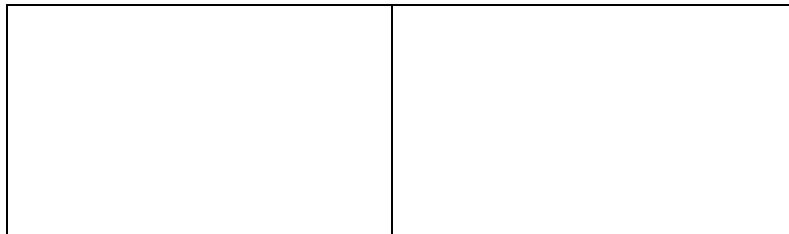
Realizado: Responsable de Calidad	Aprobado: Directora
Nuria Pérez	Elena Cañete
	





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 2 de 14
Rev: 01





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 3 de 14
Rev: 01

1. PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN.

El presente Manual de la calidad hace referencia a las actividades de PROBOSCO.

La Dirección Social de la asociación es:

ASOCIACIÓN PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL DON BOSCO “PROBOSCO”	G-38220372 C/ Tomás Zero, 12 38300 La Orotava Santa Cruz de Tenerife Web: www.probosco.es
---	--

PROBOSCO fue fundada en 1989 y surge con el objetivo de aportar recursos para las personas adultas con discapacidad intelectual y con grandes necesidades de apoyo. Actualmente contamos con un centro de día, una residencia y una vivienda inclusiva. Nuestro propósito en todos ellos es trabajar con el objeto de conseguir la calidad de vida que toda persona merece por derecho, formando para ello una organización con personal altamente cualificado.

El presente Manual de Calidad define el sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, aplicado por la asociación para obtener y asegurar la calidad de sus procesos y servicios. Este sistema se somete a auditorías de la calidad, tanto internas como de tercera parte, para revisarlo y verificar su eficacia.

El presente manual se complementa con los procedimientos e instrucciones técnicas a que hace referencia en cada una de las secciones y con los demás documentos que tienen que ver con el Sistema de la Calidad.

La dirección de PROBOSCO, designa en el Responsable de Calidad la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la asociación.
- Dar cumplimiento a las directrices de la Política de Calidad de la asociación.





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 4 de 14
Rev: 01

2. CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS.

Contexto Interno:

Probosco es una entidad sin ánimo de lucro que se funda en 1983 y que aglutina Asociaciones dedicadas a actividades en pro de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, que a su vez, se encuentra federada en la Confederación Plena inclusión.

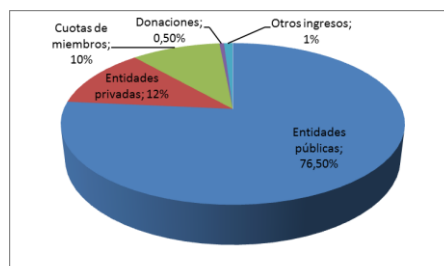
- **Productos y Servicios:**

Centro de Día, residencia para personas adultas con discapacidad intelectual y con grandes necesidades de apoyo. Además desde 2016 contamos con una vivienda inclusiva, donde residen siete usuarias con unas necesidades de apoyo intermitente y limitado.

- **Importancia relativa:**

Fuentes de Ingresos

Entidades públicas	76,5 %
Entidades privadas	12 %
Cuotas de miembros	10 %
Donaciones	0,5 %
Otros ingresos	1 %



- **Objetivo de la Organización:**

La Misión de Probosco es “contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria”.

La Asociación actuará bajo los principios de democracia interna, transparencia en su actuación, solidaridad entre sus miembros y la ética.

- **Perfil del Equipo de Trabajo:**

	P. fijo	P. temporal
Gerente	1	-
Psicólogo	1	-
Trabajadores sociales	1	1
Logopeda	1	-
Administración	1	-
Atención Directa	16	8
Fisioterapeuta	1	-
Médico	1	-
Profesora de taller	1	-
Personal de limpieza y lavandería	4	1
Cocinera	1	-
Jardinero	1	-





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 5 de 14
Rev: 01

Informática	1	-
Conductora	1	-

Actualmente la plantilla de Probosco está formada por 42 trabajadores, de ellos 41 son mujeres y 1 hombre.

- **Requisitos de nuestro Sistema de Calidad:**

- Calidad: Aseguramiento de la satisfacción de nuestros clientes mediante la garantía de un correcto servicio y respuesta ante posibles incidencias.
- Seguridad y Salud: Nos comprometemos a prevenir y minimizar sus riesgos laborales significativos, manteniendo un compromiso de mejora continua de la actuación preventiva, que supone un seguimiento de la disminución de los riesgos laborales.

- **Infraestructura:**

Centro de Día y Residencia: Contamos con un edificio cedido por la Administración Pública, desde el año 1993, situado en C/ Tomás Zerolo, 12 - 38300 La Orotava – Santa Cruz de Tenerife. El edificio consta de 3 plantas; en primera planta se encuentran las oficinas, aulas para talleres, cocina y comedor; en la 2ª planta se encuentran situadas las habitaciones de los usuarios y los aseos. En la planta semisótano se ubica lavandería, almacén, un pequeño office y los acumuladores de calor. Además, existe un edificio anexo al principal donde se ubica sala de estimulación sensorial, cognitiva, fisioterapia y piscina terapéutica y cubierta.

- Vivienda Inclusiva: La organización cuenta también con una vivienda inclusiva cedida por el Ayto. de La Orotava, situada en C/ Rigoberta Menchú, 27 portal B, bajo F.

Contexto Externo:

Factor de entorno	Descripción
Política	Las últimas Elecciones en Canarias se realizaron en 2015, hasta el 2019 no se prevén nuevos comicios, con lo cual no se esperan importantes cambios a este nivel. Actualmente Probosco mantiene una buena relación con los partidos políticos mayoritarios en nuestra Comunidad Autónoma.
Normativa	Probosco cumple con la legislación y normativa que actualmente les son de aplicación, a nivel estatal, regional y local.
Economía	Subvenciones públicas, posibles subvenciones privadas, cuotas de usuarios y de socios.
Patrocinio	Actualmente Probosco guarda buenas relaciones con todos sus patrocinadores, públicos y privados. En este sentido la previsión desde esta organización es que los patrocinadores continúen con su apoyo en próximos años.
Sociedad	La inversión de la pirámide poblacional, el envejecimiento de la población, afecta también a la población con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias; por lo que será necesario prestar atención especial a la situación de estas personas y las posibles necesidades que desde Probosco puedan cubrirse.





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 6 de 14
Rev: 01

Cultura	Culturalmente nos encontramos en un momento en el que la inclusión de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo alcanza cada vez a más contextos de participación. Esto implicará que surgirán nuevas demandas y necesidades por parte de las propias personas y la sociedad en general; cuestiones a las que Probosco deberá responder.
Difusión	La utilización de las redes sociales y Web, como elemento de comunicación, es una realidad cada vez más significativa. Además, se hacen difusiones directas por medio de jornadas y colaboraciones con otras entidades.
Tecnología	Los avances tecnológicos están suponiendo una buena herramienta para esta organización. Las nuevas tecnologías están facilitando una comunicación más fluida con todas las partes interesadas de Probosco.
Investigación y desarrollo	Probosco comienza con un programa de Apoyo Activo con el fin de potenciar aún más la autonomía de nuestros usuarios. Además, nos estamos iniciando en un programa de desinstitucionalización que camina unido hacia un cambio de paradigma, donde los modelos y servicios destinados a las personas con discapacidad se TRANSFORMAN, con el objetivo de lograr una integración y ciudadanía plena, centrándose en la persona y no en la discapacidad, mejorando la calidad de vida y favoreciendo la inclusión social de las personas con discapacidad.

Partes interesadas

A fin de que Probosco tenga una comprensión general de las necesidades y expectativas expresadas por las partes interesadas, se determinan e identifican dichas partes interesadas. Además, identificamos sus necesidades y expectativas de dichas partes, y cuáles de estas se deben o se han decidido satisfacer, convirtiéndose de esta forma en obligaciones de cumplimiento o requisitos legales y otros requisitos.

Los requisitos de las partes interesadas no son necesariamente requisitos de Probosco, aunque algunos requisitos de las partes interesadas reflejan necesidades y expectativas que son obligatorias porque han sido incorporadas a las leyes, reglamentaciones, permisos y licencias gubernamentales, o incluso, decisiones de tribunales. Probosco decidirá o adoptará voluntariamente otros requisitos de las partes interesadas. Una vez Probosco los adopte, se convierten en requisitos propios de obligado cumplimiento.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES / REQUISITOS	EXPECTATIVAS
USUARIOS	<ul style="list-style-type: none">-Respuesta a las necesidades que puedan surgir a lo largo de su proceso vital y de sus circunstancias personales (servicio de envejecimiento, residencia, empleo, duelo...).- Mejora en su calidad de vida (autonomía, autoestima, relaciones personales, habilidades sociales, laborales, desarrollo personal, bienestar físico,...)- Un trato digno y respetuoso, ágil y cercano, garantizando su intimidad, confidencialidad y la atención y consecución de sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none">-Instalaciones y recursos necesarios para desarrollar las actividades que ayuden a mejorar su calidad de vida- Profesionales capacitados e implicados.- Una referencia donde consultar cualquier duda relacionada con el sector- Planificación y trabajo de forma conjunta con los profesionales, sobre su propio plan de vida individual (ofrecer





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 7 de 14
Rev: 01

	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilidad y sensibilización en la sociedad con la inclusión de las personas, defensa de derechos, accesibilidad, - Atención a las personas que no son atendidas por las entidades. 	<p>los apoyos adecuados a sus necesidades y expectativas mediante un trato individualizado)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Defensa de sus derechos y necesidades ante los organismos y personas responsables.
FAMILIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Trato de confianza, cercano, afable, ágil, empático y resolutivo. - Implicación en la consecución de los objetivos del plan individual de su familiar (recibir información personalizada de los profesionales en la atención de su familiar con discapacidad y en cuanto a necesidades que puedan surgir) - Una referencia donde consultar cualquier duda relacionada con el sector - Formación en temáticas que les ayuden a tener una mejor calidad de vida familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Derivación o atención especializada (adaptada, individualizada) para sus familiares con discapacidad. - Derivación o atención especializada (adaptada, individualizada) a las familias (facilitando la conciliación de su vida social, asesorándolos en temas jurídicos, de prestaciones, servicios, ...) - Profesionales capacitados e implicados - Plan de trabajo para conseguir determinados objetivos que mejoren su calidad de vida familiar - Espacios de participación e intercambio de experiencias entre otras familias con similares situaciones. - Representación y reivindicación de derechos de las familias y de sus familiares. - Contar con familiares comprometidos.
VOLUNTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos que aporten valor a la sociedad - Transparencia - Gestión eficaz y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión y publicidad de proyectos en los que colaboran - Contar con Voluntarios formados y comprometidos
JUNTA DIRECTIVA	<p>Participación de los socios/as en Asambleas Cooperación, colaboración y unidad por parte de las entidades federadas.</p> <p>Información continua sobre la consecución de los objetivos marcados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con directivos cualificados e implicados.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración económica por su/s servicio/s. - Definición exhaustiva de demandas de productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento en las formas de pago acordadas - Fidelización como cliente
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración salarial por su labor profesional. - Posibilidad de conciliación de su labor profesional con su vida privada. - Relaciones correctas y de calidad. - Ambiente de trabajo facilitador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Salario acorde a su categoría profesional, según convenio del sector. - Jornada Laboral flexible y adaptable a necesidades personales. Conciliación familiar. - Grupo profesional dinámico. - Relaciones correctas y de calidad. - Formación continua - Contar con profesionales formados y motivados.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 8 de 14
Rev: 01

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN GENERAL	La administración pública es una parte interesada en que la empresa pague sus impuestos y demás tributos.	Pago de impuestos y demás tributos.
IAS CABILDO DE TENERIFE	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión económica transparente y eficaz - Cumplir con los requisitos legales 	<p>Comunicación cercana que facilite los procesos.</p> <p>Compromiso por parte de la institución hacia las necesidades del sector</p>
BANCA	Los bancos son parte interesada y entendemos que querrán que la empresa salde sus deudas oportunamente.	Cumplimiento de pactos y pagos establecidos.
AYUNTAMIENTO	<p>Cumplimiento de tasas y normativas</p> <p>Recibir los servicios adecuados y accesibles para nuestro colectivo</p>	<p>Cercanía y participación en los proyectos que repercutan en la comunidad.</p> <p>Sensibilidad por parte del consistorio a la necesidades del colectivo</p>
GOBIERNO DE CANARIAS	<p>Gestión económica transparente y eficaz</p> <p>Cumplir con los requisitos legales</p> <p>legislar con sensibilidad y facilitar la inclusión y derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Cumplir por nuestra parte con la ley y los decretos</p>	<p>Cercanía y participación en los proyectos que repercutan en la comunidad.</p> <p>Sensibilidad por parte del gobierno a la necesidades del colectivo.</p>
ENTIDADES PRIVADAS (Financiadoras)	<ul style="list-style-type: none"> - Información y formación sobre el colectivo y el trabajo de la federación - Transparencia - Gestión eficaz y eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de proyectos que aporten valor a la sociedad - Difusión y publicidad de su financiación en los proyectos ante la sociedad
VECINOS	La comunidad también querrá que la empresa no dañe al medio ambiente ni sea molesta con el entorno más cercano.	Respeto con el entorno cercano y con el medio ambiente.
SOCIEDAD EN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos que benefician a personas desfavorecidas - Transparencia y responsabilidad - Gestión eficaz y eficiente de los recursos - Generación de puestos de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos que benefician a personas desfavorecidas - Acciones coherentes con la misión que divulgamos - Visibilización, difusión, información, sensibilización que impacte y promueva cambio social
PLENA INCLUSIÓN CANARIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con una serie de requisitos para formar parte de la asociación. - Participar de forma activa en la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación del centro en calidad Plena - Crear una mayor comunicación con entidades que pertenezcan a la asociación.





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 9 de 14
Rev: 01

ASOCIACIONES Y COLECTIVOS	Formar parte de redes con las mismas necesidades y misiones. Ser un grupo más grande que tenga presencia en la comunidad. Contar con recursos comunes. Participar, aportar y compartir nuestros logros con otros.	Conseguir mayor presencia social. Contar con el apoyo de otros colectivos y tener así más impacto social.
UNIVERSIDADES Y ESCUELAS	Aportar datos para la investigación y estudio desde la universidad, de forma que facilite el avance en nuestro colectivo. Contar con la presencia de la universidad en la práctica diaria.	Conseguir que la Universidad y la realidad estén a la par de manera que haya un apoyo mutuo y un enriquecimiento por parte y parte que facilite la vida de las personas con discapacidad.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 10 de 14
Rev: 01

3. ALCANCE Y NO APLICABILIDAD.

El presente Manual de la calidad tiene por objeto primordial, definir el sistema de gestión de la calidad que se aplica a PROBOSCO, para asegurar la calidad de los servicios que presta. Este sistema se somete a auditorías, tanto internas o de primera parte como externas o de tercera parte, a intervalos planificados.

El Manual de la calidad, sirve también para dar a conocer el sistema de gestión de la calidad a todo el personal de PROBOSCO, y a los clientes interesados en él.

Este Manual de la calidad es aplicable a todas las actividades de PROBOSCO, que estén relacionadas con la gestión de la calidad del servicio que presta a sus clientes. Para ello toma como referencia la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015 *“Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”*

Este documento está considerado como propiedad intelectual de PROBOSCO, y su distribución está controlada. No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita de la Dirección General de la asociación. La distribución de ejemplares a personas físicas o jurídicas externas a la asociación, estará controlada y será expresamente autorizada por la Dirección General.

Toda la asociación de PROBOSCO tiene acceso a un ejemplar controlado y los responsables de área son responsables de su difusión dentro del área de su competencia.

El presente Manual de la calidad es propiedad de PROBOSCO, que se reserva el derecho de requerir la devolución de este ejemplar en el momento que se determine para ello.

El presente Manual de la Calidad cuenta con toda la autoridad de la Junta Directiva y tiene carácter de mandato.

El sistema de gestión de la calidad especificada en el presente Manual de la calidad de forma coherente con la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015 tiene el siguiente alcance:

**“CENTRO DE DÍA Y RESIDENCIA PARA PERSONAS ADULTAS
CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y CON
GRANDES NECESIDADES DE APOYO”**





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 11 de 14
Rev: 01

4. DOCUMENTACIÓN DEL SGC.

PROBOSCO, identifica los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad determinando sus interrelaciones y su secuencia de aplicación, que se representan de forma esquemática en el **Mapa de Procesos**.

En las reuniones de revisión por la dirección se analiza la eficacia de los procesos de la asociación en función de los resultados de las actividades de seguimiento planificadas y con los criterios definidos previamente. Se analiza también si se dispone de la suficiente información para apoyar el desarrollo de los procesos.

En función de los resultados de dichos análisis, en las reuniones de revisión por la dirección se deciden las acciones necesarias para corregir las desviaciones en los procesos, garantizar su mejora continua y asegurar la consecución de los resultados planificados. Así mismo, se asignan los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos.

El presente Manual de la calidad y los procedimientos documentados que en él se referencia definen la gestión de los mencionados procesos de acuerdo con los requisitos de la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

PROBOSCO, ha establecido, documentado y mantiene al día un sistema de gestión de la calidad, como medio para asegurar la conformidad con los requisitos especificados por la asociación y por sus clientes.

Para ello ha preparado, y mantiene convenientemente actualizada la Política de la calidad, los Objetivos de calidad, el Manual de la calidad, los Procedimientos documentados a los que éste hace referencia y el resto de los documentos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.

Este apartado de la norma está desarrollado en los siguientes procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad.

El presente manual se complementa con los procedimientos a que hace referencia en cada uno de los puntos siguientes y con los demás documentos que tienen que ver con el Sistema de la calidad:





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 12 de 14
Rev: 01

Punto de la Norma UNE EN ISO 9001:2015	Codificación	Nombre del Documento
-	MGC-PR	Manual de Gestión de Calidad
5.2	DS-Política	Política de Calidad
7.1.2	DS-Organigrama	Organigrama
6.2	DS-Objetivos	Objetivos de Calidad
7.5	P-42/1	Control de la documentación y de los registros
8.4	P-74/1	Compras y Evaluación de Proveedores
9.1.2	P-82/1	Satisfacción del Usuario
9.2	P-82/2	Auditorías internas
10.2	P-83/1	Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas
IT'S INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE LAS DIFERENTES ÁREAS.		

↪ Cumplimiento de puntos de Norma que no tienen asociado Procedimientos o Instrucciones Técnicas:

Pto 5.2.1.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN: Este punto queda cubierto con la aprobación y revisión mínima anual por parte del Gerente de la asociación del:

- Acta de Revisión del Sistema por la Dirección.

La comunicación interna y a las partes interesadas se realizará en formato libre a través de cualquier vía que la asociación considere oportuna (papel, teléfono, e-mail, etc...)

Pto 7.1.2 - PERSONAS: Este punto queda cubierto con la definición y aprobación por parte de la Dirección del:

- **Registro de la Formación:** Se hará la evaluación a través de los exámenes practicados en finalizar los cursos o por medio de una observación visual de la aplicación de los conocimientos adquiridos en el curso por el alumno. Registrado en el **R-62/4**





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 13 de 14
Rev: 01

- **Plan de Formación:** Se define por la Gerente, normalmente a principio de cada año. Registrado en el **R-62/3**
- **Requerimientos del Puesto de Trabajo:** se definen por el R. de Calidad y Directora y se revisan cuando éstos consideren necesario añadir o modificar su contenido. Registrado en el **R-62/1**
- **Ficha Personal:** Se debe rellenar con los datos personales del empleado y actualizarse a medida que éste indique la existencia de modificaciones en los mismos. Además se debe completar con la formación recibida en la asociación. Registrado en el **R-62/2**

Pto 7.1.3 – INFRAESTRUCTURA: Este punto queda cubierto con la definición y aprobación por parte de la Dirección del:

- **Plan de Mantenimiento Preventivo:** Se debe rellenar con los mantenimientos preventivos que cada equipo o maquinaria que necesiten. Registrado en el **R-63/1**
- **Historial de Equipo:** Se debe rellenar un historial por cada equipo o maquinaria que haya sufrido un mantenimiento, sea éste preventivo o correctivo. Registrado en el **R-63/2**
- **Fichas de Calibración/Verificación:** Se debe cumplimentar una Ficha para cada equipo de medida. Registrado en el **R-76/1**.

Pto 8.5.3 – PROPIEDAD DEL CLIENTE O PROVEEDOR:

El personal que trabaje con la Propiedad del Cliente, son responsables de mantener en perfecto estado y velar por la conservación de la Propiedad del Cliente, durante su permanencia en el área de trabajo.

Si durante la prestación del servicio se produce algún deterioro o pérdida en la propiedad del cliente se comunicará por parte de quien la produzca o la detecte a la gerente, que procederá a solucionar el problema.

Más tarde, se transmitirá lo ocurrido a la Responsable de Calidad, que procederá a la formalización de un informe de No Conformidad (Ver P-83/1)

Pto 9.1.-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO: Este punto queda cubierto con la cumplimentación por parte de la persona designada y con la frecuencia definida correspondiente. **Registrado en el R-82/4 Fichas de Indicador.**





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: MGC-PR
Fecha: 26/09/2017
Página 14 de 14
Rev: 01

5. MAPA DE PROCESOS.

