

**Todas las incidencias con proveedores serán comunicadas al departamento de calidad, para ser registradas, en aras a un correcto control y evaluación de los mismos.**

El nivel de calidad aceptable para incidencias de calidad de producto es del 1,5%.

En caso de haber problemas con proveedores sin sustitución posible, el Gerente o el Director Técnico determinarán qué métodos de control van a aplicarse para asegurar la calidad de los suministros (tipo de muestreo o inspecciones al 100%, compra directa en el proveedor, etc).

La decisión sobre la eliminación de un proveedor corresponde al Gerente. El estado de aceptación o rechazo del mismo viene reflejado como letra código en la base de datos de calidad, correspondiendo:

- A: aceptado.
- R: rechazado
- S: en seguimiento

### **7.3.2. Verificación de los productos comprados**

El Gerente o el Director técnico cumplimentan el pedido en la BD de pedidos y lo imprimen, pasándoselo a Administración. Administración realizará el pedido por fax, mail o teléfono, archivando la hoja de pedido hasta la recepción.

Se verificarán las características expresadas en el punto 7.4.1.

## **7.5. Tratamientos**

### **7.5.1. Operativa**

Tras la inclusión de un nuevo contrato o trabajo puntual en soporte informático (programa GESTIÓN):

- Se expiden los **certificados de tratamiento** donde se indicarán los meses en los que tendrán lugar las consiguientes visitas sin especificar el día. *(por el gerente)*
- Se confecciona una **ficha de control de visitas** *(por gerencia o administración)* donde se anotarán las fechas en las que tienen lugar los tratamientos a medida que estos se van realizando *(por el personal técnico)*.
- Archivo en la la unidad de registro UR “ZONAS” *(por el personal técnico)*
- Previa comunicación con el cliente **se fija un día** para realizar la 1ª visita, las restantes, si se trata de un contrato, se realizan sin previo aviso. *(por el personal técnico)*
- Una vez realizado el tratamiento **se firma el certificado** correspondiente **por ambas partes** y se archivará una de las copias en la UR “CONTRATOS” o en la UR “ TRABAJOS PUNTUALES” *(por administración)* , la otra copia se la quedará el cliente como comprobante del servicio.
- Para mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones a tratar, se realizan sugerencias al cliente si éstas fueran necesarias.*(por el personal técnico)*
- Si el técnico lo estima conveniente puede realizar un seguimiento del tratamiento realizado, debiendo transcurrir 10 días aproximadamente.
- Gerencia lleva a cabo un **análisis previo de las instalaciones** y realiza **sugerencias al cliente** si lo considera necesario.