



PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

	ÌNDICE	Página
1	OBJETIVOS	
2	ALCANCE	
3	DEFINICIONES	
4	RESPONSABILIDADES	
5	DESARROLLO	
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS	
7	REGISTROS	
8	ANEXOS	
9	CAMBIOS	

	Preparó	Revisó	Aprobó
Nombre	Fernando Madoz	Francisco Bobadilla	Marcelo Zalazar
Firma			
Fecha	2/04/2013	10/04/2013	11/04/2013

PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

1. OBJETIVOS

Describir la metodología y responsabilidades establecida para la identificación, registro, control y tratamiento de las falencias detectadas en cualquier fase de los procesos desarrollados. Asimismo, definir las acciones oportunas y registrarlas para su seguimiento.

2. ALCANCE

Este protocolo se aplica al tratamiento de todas las falencias detectadas, los reclamos recibidos y a la puesta en marcha de las acciones correctivas y acciones preventivas en **Zalazar & Zalazar**.

3. DEFINICIONES

Falencia: Incumplimiento a un requisito establecido.

Reclamo: expresión de insatisfacción explícita o implícita del cliente respecto a la gestión desarrollada por **Zalazar & Zalazar** en el ámbito de sus actividades.

Riesgo: es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

Oportunidad de mejora: posibilidad de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Corrección: acción tendiente a evitar la propagación o agravamiento de la Falencia detectada. La implementación de una corrección no evita el posterior análisis de la causa para establecer una acción correctiva.

Análisis de causa: metodología empleada para investigar el origen de las falencias actuales o potenciales (riesgos), reclamos, identificar las variables más importantes que afecten a un proceso, reconocer desviaciones que posean un origen común en contraste con sucesos aislados, etc.

Acción Correctiva (AC): acción implementada para eliminar las causas de una falencia existente con el fin de evitar su repetición.

Acción Preventiva (AP): acción implementada para eliminar las causas de un riesgo con el fin de evitar que se produzca.

Oportunidad de Mejora (OM): acción implementada para aumentar la capacidad de los servicios, procesos o del sistema de gestión de la calidad para cumplir con los requisitos.

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todo el personal de **Zalazar & Zalazar** cuando se detecta una falencia, desvío en los procesos y metodologías establecidas aplicar lo expresado en el presente protocolo.



PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

5. DESARROLLO

Una falencia es algún aspecto del servicio que no cumple las especificaciones aplicables, es decir, que no satisface todos los requisitos exigibles al mismo.

El Sistema de Gestión tiene como uno de sus objetivos prevenir en lo posible la aparición de servicios con falencias, y cuando aparezcan, proporcionar un sistema ágil y eficaz para su identificación, segregación y tratamiento, a fin de evitar que puedan llegar al nuestros clientes servicios que no cumplan las especificaciones definidas.

5.1.- Detección e Identificación

Una falencia puede ser detectada durante el desarrollo de las actividades que se realizan en **Zalazar & Zalazar** y que están incluidas en el Sistema de Gestión, aunque generalmente, se detectan durante diferentes procesos y en las auditorías y se deben a incumplimiento con los requisitos especificados con los clientes.

La persona que detecte una falencia o reciba un reclamo de algún cliente debe identificarla como tal, para prevenir su posible utilización por error, mientras el responsable del sector define el tratamiento que se va a aplicar. La identificación de una falencia puede consistir en su segregación y ubicación en una zona especialmente dispuesta al efecto.

Si la detección de una falencia se produce durante la realización de una auditoría, también se hará constar esta circunstancia en los registros del informe correspondiente.

El Responsable del sector, luego de verificar la situación planteada, determina si es efectivamente una falencia, de ser así ingresa al SISTEMA GESTOR AT.

En el menú de la sección izquierda encontramos un módulo de *REFERENCIAS* y dentro del mismo, la opción *Registro de Falencias*, esta opción nos permite gestionar las falencias que se vayan detectando y registrando.

El modo de gestionar esta tabla y sus registros es el ya explicado en el apartado 3.3.INTERFAZ DE TABLAS Y OPERACIONES GENERALES en el “Manual de Usuario General para el Sistema Gestor AT (Código MU-00)”.

A continuación veremos una pantalla de inserción del mismo:

PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

INSERTANDO- Tabla: registro de falencias

FECHA DE DETECCION: 

TIPIFICACION DEL EVENTO: 

DESCRIPCION DEL EVENTO:

DETECTOR: 

CORRESPONDE ACCION INMEDIATA: 

ACCION INMEDIATA:

CORRESPONDE AC AP AM: 

ANALISIS DE CAUSA:

DESCRIPCION DE AC AP AM:

RESPONSABLE DE DEFINICION: 

RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION: 

PLAZO:

FECHA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO: 

CUMPLIDA: 

FECHA DE VERIFICACION DE EFICACIA: 

CERRADA: 

Insertar otro - volver

5.2.2 Estructura de la pantalla de carga de datos

Fecha de detección: Se coloca la fecha de detección de la falencia. (Desvío)

Tipificación del evento: Se elige no conformidad o reclamo dependiendo del origen.

Descripción del evento: Se describe concretamente el evento.

Detector: Se selecciona la persona que lo detectó.

Corresponde acción inmediata: Si corresponde, se selecciona si, de lo contrario no.

Acción inmediata: Se describe lo que se realizará.

Corresponde acción correctiva, preventiva o de mejora: Se determina si se analizará la causa.

Análisis de la causa: Se realiza el análisis con la técnica de los 5 porqué.

Descripción de la acción correctiva, preventiva o de mejora: Se describe la acción a realizar.

PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

Responsable de definición: Se selecciona la persona que define la acción.

Responsable de implementación: Se selecciona quién la llevará adelante.

Plazo: Se coloca el plazo previsto para completar la acción.

Verificación del cumplimiento: Se verifica que se cumpla el plazo.

Cumplida: entonces se selecciona sí o no, según corresponda.

Verificación de la eficacia: Se verifica que la acción resolvió la causa identificada.

Cerrada: De acuerdo a ello se selecciona sí o no según corresponda.

5.2. Seguimiento y Cierre

El Responsable del proceso analizará si corresponde abrir una acción correctiva o preventiva con objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la falencia, o bien a decidir un nuevo tratamiento de la misma.

Las consideraciones a este respecto se registran en la pantalla de carga en la ventana del registro de falencias.

Una vez que se han llevado a cabo las acciones propuestas, el Representante de la Dirección realiza un seguimiento de las mismas para verificar el cierre de la falencia.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de Gestión

P-GER-01 Protocolo de control de documentos y registros

7. REGISTROS

Identificación	Archivo	soporte	Acceso	Retención	Disposición
Registro de falencias/ número	SG AT Servidor	Electrónico	Responsable de proceso	Permanente	No aplica

8. ANEXOS

R-GER-01 Registro de falencias

ID	FECHA DE DETECCION	TIPIFICACION DEL EVENTO	DESCRIPCION DEL EVENTO	DETECTOR	CORRESPONDE ACCION INMEDIATA	ACCION INMEDIATA	CORRESPONDE AC AP AM	ANALISIS DE CAUSA	DESCRIPCION DE AC AP AM	RESPONSABLE DE DEFINICION	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	PLAZO	FECHA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE CUMPLIDA	FECHA DE VERIFICACION DE EFICACIA	FECHA DE CERRADA
1	01/10/2012	No Conformidad	descripcion	TEFI - MOLINA DEMO	SI	accion	Acción Correctiva	analisis	descripcion	GERMAN - BOGGETTI	CARINA - FERNANDEZ	30 días	31/10/2012 00:00:00			
2	05/11/2012	Reclamo	No se recibió una llamada telefónica, el cliente dice que llamó 6 veces	Francisco - MVConsulting	SI	1) Hacer que las llamadas después de 3 timbres deriven al celular de xxx.	Acción Correctiva									
4	22/11/2012	No Conformidad	Se perdió el expediente ID 2345	Francisco - MVConsulting	SI	Buscario	Acción Correctiva	Lugar de almacenamiento		MARCELO - ZALAZAR	ADRIANA M. - ZALAZAR		23/11/2012 00:00:00			24/11/2012



PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE LAS FALENCIAS, AC Y AP.

9. CAMBIOS

Fecha	Cambio	Revisión N°
11/04/2013	Documento original	0