



MANUAL DE CALIDAD

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Calle Campomanes, 6 - 5º Izda. 28013 Madrid

Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
2.1.- Requisitos generales de la documentación.....	5
2.2.- Manual de Calidad.....	5
2.3.- Control de los documentos.....	7
2.4.- Control de los registros de la calidad.....	7
3.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	9
3.1.- Compromiso con la calidad.....	9
3.2.- Política de la calidad.....	10
3.3.- Revisión y mejora del sistema de gestión.....	11
3.4.- Disponibilidad de recursos.....	12
3.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	13
3.5.1.- Representante de la Dirección.....	14
3.5.2.- Comunicación interna.....	14
4.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	18
4.1.- Generalidades.....	18
4.2.- Seguimiento y medición.....	18
4.2.1.- Satisfacción del cliente.....	18
4.2.2.- Auditorías internas.....	18
4.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos y del producto.....	19
4.2.4.- Seguimiento de actividades comerciales.....	19
4.3.- Control del producto no conforme.....	19
4.4.- Mejora.....	20
4.4.1.- Mejora continua.....	20
4.4.2.- Acción preventiva.....	21



1.- INTRODUCCIÓN

Simple Lógica realiza su actividad en investigación sociológica desde el año 1997, inicialmente con la razón social de Simple Lógica S.L. posteriormente con la de Simple Lógica Investigación S.A., y de nuevo como Simple Lógica S.L. Ubicada en la calle Campomanes nº 6 5º izquierda de Madrid, presta sus servicios en toda España mediante equipos locales y en otros países tanto de la Unión Europea como de otros continentes a través de una red de empresas colaboradoras con fuerte implantación regional e internacional.

Se dedica a la investigación (pública, social y de mercado) y desarrollo de programas sociales y tecnológicos utilizando fundamentalmente técnicas de planificación y de investigación sociológica. Sus productos consisten en investigaciones sociológicas, diseño, planificación y diagnóstico de proyectos y programas organizacionales y sociales, proyectos de formación y proyectos de desarrollo e implantación de tecnologías de la comunicación.

Sus clientes son organismos de las Administraciones Públicas europeas, estatales, autonómicas, provinciales y locales, entidades sociales y organizaciones no gubernamentales y empresas privadas tanto de producción de bienes como de servicios.

El objetivo de la empresa es consolidarse como una entidad económica y socialmente sostenible y responsable.

La política de se desarrolla bajo el criterio general de cooperación:

- Con el personal procurando su desarrollo y seguridad laboral, su formación continua, la conciliación de su vida privada y laboral, unos ingresos adecuados, una conciencia de responsabilidad social y en general su satisfacción y crecimiento humano y profesional.
- Con nuestros clientes atendiendo sus necesidades, apoyándoles en el desarrollo de sus productos y servicios procurando igualmente en todo momento su satisfacción y respeto dentro de unas relaciones éticas y transparentes.
- Y, finalmente, con nuestros colaboradores externos estrechando las relaciones en un intento de obtener un beneficio mutuo, procurando una continuidad de



trabajo, unos ingresos adecuados, y una relación mutuamente respetuosa, formación, comunicación, satisfacción, etc....

Objeto del sistema de calidad de SIMPLE LÓGICA

Por deseo de la Dirección, constituida por el Comité de Dirección de la Empresa, el responsable de Calidad designado por la misma ha establecido e impulsado la implantación de un sistema de calidad de acuerdo con las normas ISO 9001 y UNE ISO 20252.

Con el fin de asegurar que el trabajo realizado por los investigadores de Simple Lógica se ejerce honradamente y con objetividad, sin intromisiones indeseables ni molestias para los entrevistados, procurando su confianza, la de sus proveedores, clientes y público en general, incorpora a su Sistema de Gestión de Calidad los fundamentos del código internacional ICC/ESOMAR para la investigación social y de mercados.



2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.- Requisitos generales de la documentación

La documentación del sistema de gestión de calidad de SIMPLE LÓGICA incluye los documentos requeridos, a disposición de clientes e interesados.

Los procedimientos son coherentes con los procesos realizados.

2.2.- Manual de Calidad

Es el presente documento, que describe la política de calidad de SIMPLE LÓGICA, en todos los ámbitos de su estructura y ha sido elaborado según los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001 y UNE-ISO 20252. Los puntos del Manual de Calidad coinciden con los puntos/requisitos tratados en la citada Norma.

En el presente Manual de Calidad se refleja el campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad, justificándose cualquier exclusión que hubiera. Además, se hace referencia a los procedimientos operativos de calidad documentados, que amplían la información de los requisitos de la norma, que se aplican en el sistema de gestión de la calidad de SIMPLE LÓGICA.

En el Manual de Calidad se refleja la organización y las disposiciones de la empresa para la gestión de la calidad.

La elaboración del Manual de Calidad, así como sus sucesivas revisiones pretenden adecuar continuamente la gestión de los procesos llevados a cabo en SIMPLE LÓGICA a las necesidades de cada momento y adaptarlos a la realidad del social y económica.

El Manual de Calidad se difunde entre todos los miembros de la empresa para su uso interno. El responsable de Calidad es el responsable de la distribución y difusión del Manual de Calidad.

El Manual de Calidad puede distribuirse a los clientes que estén interesados en conocer la política de la calidad y sistema de calidad de SIMPLE LÓGICA.

I. Procedimientos documentados

Los procedimientos operativos de la calidad son los documentos soporte del sistema de calidad. Los procedimientos son coherentes con los requisitos de



la norma base del sistema de calidad, y con la política de calidad declarada por SIMPLE LÓGICA y en ellos se reflejan de forma esencial los procesos de la empresa.

Los procedimientos operativos de la calidad son documentos de uso interno y sólo, en ocasiones excepcionales, algún cliente que lo solicitara podría acceder a alguno de ellos.

Los procedimientos operativos de calidad de las normas ISO 9001 y UNE-ISO-20252 serán distribuidos por el responsable de Calidad de forma controlada.

II. Instrucciones de Trabajo

Como complemento a algunos procedimientos puede ser necesaria la creación de instrucciones de trabajo en las que se indica concretamente y con todos los detalles los trabajos a realizar.

La gestión y control del Manual de Calidad, procedimientos documentados e instrucciones de trabajo, se llevará a cabo según lo especificado en el P000 . Manual de la calidad y procedimientos operativos

III. Documentación específica

Dentro de ella se distingue:

Documentación externa: Reglamentación, etc.

Datos: entendiendo por dato la información necesaria para llegar al conocimiento de una cosa o deducir las consecuencias de un hecho. Todos los datos aplicables dentro del sistema de calidad de SIMPLE LÓGICA se encuentran formando parte de:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos operativos de Calidad e Instrucciones de Trabajo.
- Registros de Calidad.

De esta manera el control de dichos datos se realiza según el control al que se encuentran sometidos los documentos de los cuales forman parte.



2.3.- Control de los documentos

La gestión y control de la documentación derivada del sistema de Calidad (Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones de trabajo y datos generados por el sistema de calidad) se llevará a cabo según lo especificado en el P-000 Control Calidad año en curso.

La identificación y codificación de la documentación queda descrita en el citado procedimiento.

Los documentos referentes al sistema de gestión de la calidad deben permanecer legibles, claramente identificables y accesibles. Para ello se requiere la colaboración y compromiso de todo el personal de SIMPLE LÓGICA

El control de la documentación definido en SIMPLE LÓGICA asegura que:

- a) las versiones apropiadas de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de utilización,
- b) se retira, en el menor plazo posible, la documentación obsoleta
- c) se identifican adecuadamente los documentos obsoletos, que se guardan con fines legales o por conservar documentación histórica.
- d) Los documentos de origen externo están identificados y su distribución está controlada.

También mediante el procedimiento P-000 Control Calidad *año_en_curso* se indica el sistema a seguir en el caso de modificaciones de los documentos. En este procedimiento se define quién tiene autoridad para revisar, actualizar y aprobar nuevamente los documentos. Las personas designadas para revisar, actualizar, y aprobar documentos tienen acceso a toda la información pertinente en la que puedan fundamentar su revisión y su aprobación.

Cuando sea posible, se deja constancia de la naturaleza del cambio en el documento (portada) o en los anexos apropiados.

2.4.- Control de los registros de la calidad

Todos los registros de la calidad se mantienen para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de calidad.



Todos los registros de la calidad son legibles e identificables.

Los registros de la calidad se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente. Las instalaciones empleadas para su archivo y las condiciones ambientales son tales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y evitan su pérdida.

En el procedimiento anteriormente indicado, o bien en los procedimientos descritos a lo largo del Manual de Calidad, se establece y registra el tiempo que deben conservarse los registros de la calidad.

Si así se establece en el contrato, los registros de Calidad están a disposición del cliente o su representante durante un período de tiempo convenido para que pueda hacer una evaluación.



3.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

3.1.- Compromiso con la calidad

La Dirección de SIMPLE LÓGICA asegura que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización;
- b) Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) Es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la organización;
- a) Es revisada para conseguir una continua adecuación en las revisiones del sistema (véase punto 3.6. Revisión por la Dirección).

La Política de la Calidad se caracteriza por:

1. Estar ratificada por la Dirección.
2. Mejorar la misión de la Organización y ser adecuada a ésta (no debe ser excesivamente ambiciosa respecto del tamaño, organización y estructura de la Compañía).
3. Incluir dentro de dicha política el compromiso de satisfacer los requisitos y, brevemente, cómo se logra la mejora continua.
4. Correlacionar cada punto de la política con los objetivos que se marquen.
5. Por otro lado, la política de calidad debe ser difundida y entendida por todos los niveles de la organización que tengan funciones de organización o supervisión y por todo el personal al menos en sus puntos básicos. Para su comunicación a los primeros niveles se convocará una reunión explicándola (remarcando puntos más importantes y cómo se correlacionan con los objetivos de la calidad y con la estructura del sistema). En su defecto, se comunicará dicha política a través de comunicados internos, exposición en tabloneros de anuncios o a través de la propia difusión del manual de calidad.

Se establece una sistemática para su revisión en las revisiones del sistema. La periodicidad será como máximo anual. Esta periodicidad puede unirse a la de seguimiento de los objetivos. Esta revisión es una evidencia de la mejora continua.



La política se incluye dentro de este Manual de Calidad y su control será el del propio Manual. Además, si se editan copias de dicha política como documento independiente del Manual de Calidad, éstas deberán estar controladas como cualquier otro documento.

3.2.- Política de la calidad

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE SIMPLE LÓGICA

SIMPLE LÓGICA, es una empresa que se dedica a la investigación (pública, social y de mercado) y desarrollo de programas sociales y tecnológicos utilizando fundamentalmente técnicas de planificación y de investigación sociológica. Sus productos consisten en investigaciones sociológicas, diseño, planificación y diagnóstico de proyectos y programas organizacionales y sociales, proyectos de formación y proyectos de desarrollo e implantación de tecnologías de la comunicación.

Su objetivo fundamental en el desarrollo de su actividad es la mejora de la calidad en las diferentes vertientes:

- calidad del servicio al cliente
- calidad del producto

Este objetivo se alcanza desarrollando los siguientes puntos:

- Compromiso de cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios que afectan a su actividad.
- Orientación total de actividades y decisiones empresariales a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Aseguramiento de la calidad de todas las actividades y procesos para así poder garantizar el servicio prestado a los clientes.
- Potenciación de la autonomía e iniciativa del personal para que contribuya de modo más eficaz a la consecución de los objetivos empresariales.
- Mantenimiento del espíritu de mejora continua en todas las actividades relacionadas con los clientes.



- Cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 y UNE-ISO 20252.

La Dirección establece anualmente, en aras de alcanzar los objetivos generales de la política de calidad, objetivos particulares para cada departamento y área de la empresa. Establece a su vez criterios de actuación, asigna los recursos necesarios y fija las responsabilidades en la consecución del objetivo empresarial.

La Dirección y el personal de esta empresa entienden y comparten este sistema de gestión como forma de trabajo para todas y cada una de las actividades.

Esta política de la calidad ha sido comunicada a todo el personal y es entendida, aplicada y mantenida al día en todos los niveles de la organización y, regularmente, se lleva a cabo un seguimiento de su efectividad y cumplimiento.

3.3.- Revisión y mejora del sistema de gestión

SIMPLE LÓGICA establece la revisión de la calidad periódica mediante una serie de planes parciales coherentes con los demás requisitos del sistema de la calidad. Entre dichos planes podemos destacar los siguientes:

- Formación.
- Auditorías internas de calidad.
- Revisiones del sistema por la Dirección.

Cuando proceda o sea un requisito especificado por sus clientes, SIMPLE LÓGICA establecerá planes de calidad para los productos o servicios que lo requieran.

Cuando sea necesario prestar un nuevo servicio a un Cliente los diferentes departamentos o áreas de SIMPLE LÓGICA planifican las actividades a realizar, las necesidades de personal, las aplicaciones informáticas, las instrucciones operativas, con el objetivo de satisfacer los requisitos expresados por el cliente de acuerdo con lo marcado en el Sistema de Calidad de la Organización.

La revisión del sistema se realiza también cuando se produce alguna de las siguientes situaciones especiales:

- Variación de las actividades realizadas por la organización, eliminando alguna y/o añadiendo actividades nuevas.



- Fijación de objetivos especiales de prestación de servicios.
- Cambios importantes en la estructura organizativa de la organización.
- Variación sustancial de la legislación directamente aplicable a la actividad.
- Requisitos específicos de clientes.
- Cualquier otra situación que altere de manera sustancial la actividad de la organización, el mercado o el sistema de calidad.

SIMPLE LÓGICA lleva a cabo, cuando es necesario, una revisión de la calidad para asegurarse de que los cambios se realizan de una forma controlada y que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene durante dichos cambios.

Esta revisión se lleva a cabo en los Comités de Dirección.

De la revisión si fuera el caso se derivarán acciones relativas a:

- Procesos afectados y grado de afectación.
- Recursos necesarios para su puesta en marcha.
- Su inclusión en el Sistema de mejora.

3.4.- Disponibilidad de recursos

La Dirección de SIMPLE LÓGICA, a través de las reuniones de revisión del sistema, asegura que los recursos para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados. La planificación de la calidad incluye los procesos del sistema de gestión de la calidad y los recursos necesarios.

La Dirección de SIMPLE LÓGICA procura en todo momento la identificación y adquisición de los recursos necesarios: medios de control, procesos, equipos, instalaciones y conocimientos necesarios para lograr la calidad requerida, incluyendo la asignación del personal adiestrado para la dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación, incluyendo las auditorías internas de la calidad.

La identificación de las necesidades de dichos recursos viene dada a través de los responsables de los distintos departamentos o áreas de SIMPLE LÓGICA



En las reuniones de revisión del sistema por la dirección se estudiará la idoneidad y suficiencia de los recursos materiales y humanos disponibles en SIMPLE LÓGICA.

3.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación

La estructura de SIMPLE LÓGICA se indica en el Organigrama que figura al final del presente capítulo/punto y, debido al cual, se atribuyen responsabilidades a cada cargo y se conocen la autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida sobre la calidad.

En los capítulos de este manual y/o en los procedimientos operativos asociados a cada uno de ellos quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los procesos y al sistema de calidad,
- b) Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto, los procesos y el sistema de calidad,
- c) Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos,
- d) Verificar la implantación de las soluciones.
- e) Controlar el posterior tratamiento, la entrega o la instalación de un producto no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.
- f) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

En el registro de la Matriz de Flexibilidad se recogen los perfiles y responsabilidades de todas las funciones existentes en SIMPLE LÓGICA que dirigen, realizan o verifican cualquier trabajo que incide en la calidad.

Además de quedar perfectamente definidas, las responsabilidades asociadas a cada puesto son comunicadas y perfectamente conocidas por el personal afectado. De esta manera se facilita una gestión de la calidad efectiva.



3.5.1.- Representante de la Dirección

La Dirección de SIMPLE LÓGICA elige entre sus miembros como representante de su política al responsable de Calidad, y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para:

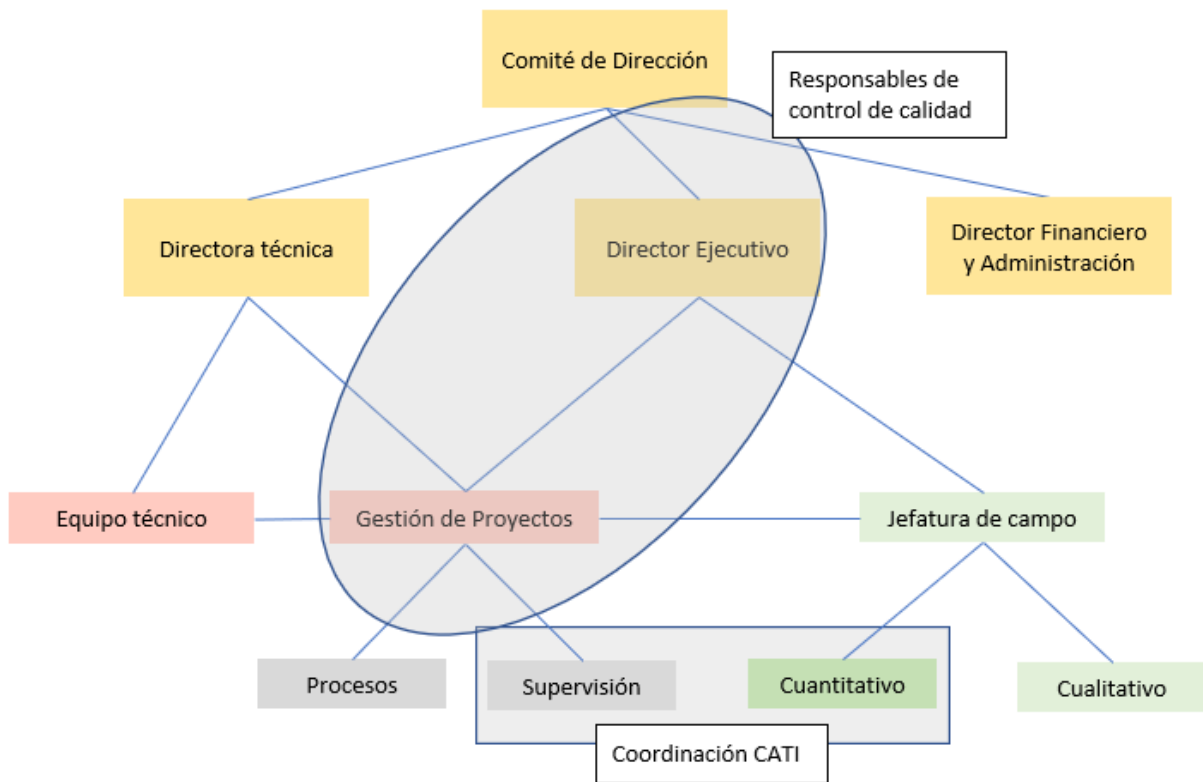
- a) Asegurar que los procesos del sistema de la calidad conforme a las normas ISO 9001 y UNE-ISO 20252 están establecidos, implantados y mantenidos,
- b) Informar del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad a la Dirección de SIMPLE LÓGICA para que ésta lleve a cabo la revisión, incluyendo especialmente las necesidades para la mejora del sistema de gestión de la calidad.
- c) Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes, según corresponda, en todos los niveles de la organización.

3.5.2.- Comunicación interna

SIMPLE LÓGICA mantiene un sistema de comunicación interna para el correcto funcionamiento y desarrollo del sistema de calidad. Los procesos de comunicación se realizan mediante reuniones, correo electrónico y cualquier otro medio que disponga la dirección.

La detección de cualquier carencia en la organización concerniente a la comunicación que afecte a los procesos del sistema de gestión de la calidad será puesta en conocimiento del responsable de Calidad para que se adopten las medidas oportunas.

ORGANIGRAMA DE SIMPLE LÓGICA



**Comité de Dirección:**

Es un órgano colegiado, integrado por los responsables de las tres direcciones generales de la empresa (técnica, financiera y ejecutiva), quienes tienen encomendada indistintamente la representación de la empresa en su trato con terceros.

Son sus funciones:

- Formular y definir la política y los objetivos estratégicos de la compañía.
- Gestionar la empresa.
- Evaluar las operaciones y los resultados obtenidos, adecuando en función de ellos los planes estratégicos de la empresa.
- Mantener reuniones periódicas con los responsables de las diferentes áreas de la empresa, y con quién considere oportuno, para realizar la revisión del sistema.
- Realizar el seguimiento de las no conformidades, las desviaciones encontradas en las auditorías internas y externas, así como de las reclamaciones de los clientes.
- Fijar tanto la política de precios y condiciones de venta como los canales de distribución.
- Responsabilizarse de la negociación, mantenimiento y seguimiento de clientes.

Según consideración del Comité de Dirección la coordinación de cualquiera de las funciones del Comité será asignada a uno de sus integrantes durante el tiempo que lo estime necesario.

Dirección financiera:

Tiene como misión la coordinación, control e información para la toma de decisiones que contribuyan a la asignación racional de los recursos, coordinando las personas que tiene para la gestión de la contabilidad de la empresa.

**Dirección técnica:**

Tiene como misión asegurar la calidad técnica de los proyectos e informes que se presentan a los clientes, para lo que organizará con el personal a su cargo los trabajos de diseño de proyectos y ejecución de estudios, así como la determinación igualmente de las necesidades de personal dentro de sus áreas: selección y formación.

Dirección ejecutiva:

Misión el seguimiento del servicio al cliente, el seguimiento del costo variable, la verificación de la calidad de los procesos de producción y la organización la producción, responsabilizándose con las personas que tiene a su cargo de la recepción, evaluación, presupuestación y organización del trabajo para la satisfacción de las peticiones de trabajo externas e internas, que previamente habrá recibido. Determina igualmente las necesidades de personal dentro de las distintas áreas de campo: selección y formación.

Responsable de Calidad (RC)

Actualmente es un equipo formado por la dirección ejecutiva y la gestión de proyectos. Tiene como misión Implementar y vigilar el cumplimiento de la política de calidad de la empresa revisando los manuales de calidad y de procedimientos de la compañía y cuantas modificaciones sean necesarias, a la par que verifica el desarrollo y aplicación de la normativa de calidad en lo referente a productos y procesos.



4.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.1.- Generalidades

SIMPLE LÓGICA pone en marcha distintos procedimientos para la implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

4.2.- Seguimiento y medición

4.2.1.- Satisfacción del cliente

Una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de Calidad es la satisfacción del cliente. Anualmente, al finalizar el año Simple Lógica realiza un análisis de la satisfacción de sus clientes. El método puede variar en función del tipo de cliente. Para los clientes habituales la evaluación provendrá del técnico responsable de dicho cliente. Para los nuevos clientes, siempre que no hubieran contratado más durante el año se realizará una encuesta de satisfacción. Entre el resto asumimos que la reiteración en la contratación es asumible como un estado de satisfacción del cliente.

4.2.2.- Auditorías internas

Otra de las medidas son las auditorías. SIMPLE LÓGICA establece un calendario de auditorías anual y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y las acciones subsiguientes se desarrollan siguiendo el procedimiento P008 Auditorías internas.

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el mencionado procedimiento. En el caso de encontrar no conformidades mediante la aplicación de las auditorías, el personal responsable del área auditada realiza, cuanto antes, las acciones correctivas necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías.



4.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos y del producto

El análisis de los procesos se realiza mediante el estudio, en las reuniones de planificación semanal (asistentes: todo el departamento técnico), de las no conformidades, los resultados de la evaluación de la satisfacción de clientes internos y externos, reclamaciones de clientes y otros datos relacionados con la eficacia y eficiencia de los procesos, sugerencias y procesos de mejora. La planificación semanal (planifi.xls) es un documento de registro que se mantiene con la aplicación SLG de Simple Lógica.

4.2.4.- Seguimiento de actividades comerciales

El análisis de la actividad comercial se lleva a cabo en la reunión semanal de planificación. Se registra semanalmente en el archivo Comercial *fecha_día.xls*.

4.3.- Control del producto no conforme

En el procedimiento P007 No conformidades, reclamaciones y acciones correctoras se describe el sistema de identificación, documentación, evaluación, segregación y tratamiento de las no conformidades, así como la notificación de las decisiones tomadas al respecto a los departamentos o áreas a los que puedan afectar.

También, en el mencionado documento, están definidas las responsabilidades para el examen de los productos no conformes y quién tiene la autoridad para decidir su tratamiento.

SIMPLE LÓGICA cuenta con un sistema de detección de No Conformidades a fin de poder evitar su repetición mediante la aplicación de acciones correctivas.

SIMPLE LÓGICA guarda registro de la descripción de las No Conformidades y la solución adoptada ante su aparición. Dichos registros son tratados como Registros de Calidad.

Así mismo, SIMPLE LÓGICA trata bajo el mismo criterio todas aquellas No Conformidades que pudieran aparecer con carácter externo, siempre que suponga simplemente la notificación de una no conformidad y no lleve asociado la manifestación por parte del cliente de una queja o reclamación propiamente dicha, según queda definido en el mismo procedimiento.



4.4.- Mejora

4.4.1.- Mejora continua

La retroalimentación de todos los procesos integrados dentro del sistema de gestión de la calidad, proporcionan los datos necesarios a la Dirección para procurar la mejora continua: análisis de datos, resultados de las auditorías, acciones correctoras y preventivas, etc.

A través del estudio de todos los datos obtenidos en relación con la capacidad y conformidad de los procesos, productos y servicios de SIMPLE LÓGICA, la Dirección detecta los posibles puntos en los que es posible actuar para mejorar el funcionamiento de la Organización. Esto se realiza en las reuniones de seguimiento descritas en el procedimiento P001 Gestión de proyectos.

El procedimiento P007 No conformidades, reclamaciones y acciones correctoras ha sido elaborado por SIMPLE LÓGICA para:

- a) investigar las causas de las no conformidades y las medidas correctivas que deben tomarse para evitar su repetición;
- b) analizar todos los procesos, autorizaciones, registros referentes a la calidad, informes sobre la utilización y quejas de los clientes, con el fin de detectar y eliminar las causas potenciales que originan servicios no conformes;
- c) iniciar las medidas preventivas para tratar los problemas a un nivel que se corresponda con los riesgos que puedan derivarse;
- d) realizar controles para tener la seguridad de que se llevan a cabo las acciones correctivas y de que éstas son eficaces y
- e) poner en práctica y registrar los cambios en los procedimientos que se deriven de las acciones correctivas.
- f) evaluar la efectividad de las acciones correctivas.

En caso de existir modificaciones que afecten al sistema de calidad el responsable de Calidad se lo comunica a los responsables de área o directores de departamento que se vean afectados y modifica la documentación según lo indicado en el procedimiento P000.-Control de la calidad.



4.4.2.- Acción preventiva

En el citado procedimiento, se indican las acciones preventivas que pueden realizarse con el objeto de no llegar a quejas de clientes o no conformidades, y evitar así las acciones correctivas.

El procedimiento, en lo que se refiere a acciones preventivas incluye:

- a) la forma de analizar las quejas de los clientes, las No Conformidades y otros registros de calidad, con el objeto de eliminar las causas potenciales de las no conformidades;
- b) la determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas o su inicio y la aplicación de controles que aseguren que éstas son eficaces;
- c) el modo en que las acciones preventivas realizadas se remiten a Dirección para su revisión y
- d) la evaluación de la efectividad de las acciones preventivas.

Las quejas de los clientes son analizadas según las pautas establecidas en el procedimiento P007 No conformidades, reclamaciones y acciones correctoras.