|  |  |
| --- | --- |
| Revisó DAMIAN DOMINELLO | Aprobó: PM |
| Fecha: 12/12/2017 | Fecha: 12/12/2017 |

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA ACTUALIZADO SOLAMENTE EN LA RED.

SI UD. ESTA LEYENDO UNA COPIA EN PAPEL DEL MISMO, VERIFIQUE QUE LA VERSION SEA LA VIGENTE

|  |
| --- |
| **Control de Cambios** |
| FechaDescripciónRevisión |
|  |

**Título:** Control de No Conformidades y Quejas

**Objeto:**

a) Identificar, Controlar y Registrar No Conformidades (desvíos / problemas internos atribuibles a Alpemar surgidos durante la provisión de sus servicios)

b) Atender y registrar apropiadamente las Quejas de Clientes

**Responsables:**

**Todo el Personal**

**Desarrollo:**

En la Figura I se definen distintos tipos posibles de No Conformidades y Quejas de Clientes y las responsabilidades por su control y registro.

Los formularios que sirven de registro para No Conformidades y Quejas se muestran en el ítem Registros de este Procedimiento.

**Figura I. Control de No Conformidades y Quejas de Clientes**

**Registros:**

Formulario f001

No Conformidades

**REGISTRO DE NO CONFORMIDADES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Descripción** | **Acción adoptada para Control** |
|  |  |  |

Formulario f002

Quejas

**REGISTRO DE QUEJAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Número** | **Fecha** |  | **Descripción/Respuesta/Costo** |
| 001 |  | Descripción: |  |
|  |  | Respuesta: |  |
|  |  | Costo: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Registro | Ubicación / Ordenamiento | Plazo de Archivo | DisposiciónFinal |
| f001 | Por sector en la red en Carpeta MANUAL DE PROCEDIMIENTOSOrden Cronológico | 5 Años | Destrucción |
| f002 | En la PC de la Dirección de AlpemarOrden Cronológico | 5 Años | Destrucción |