



## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

# Acción Correctiva y Preventiva

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18

### 1. PROPÓSITO

- 1.1. Establecer un Sistema documentado de Acción Correctiva y Preventiva que asegure: 1) el inicio oportuno de acciones pertinentes a la voz del cliente y los reportes de inconformidades del producto; 2) determinar la causa actual o potencial de inconformidades relacionadas al producto , proceso, o sistema de calidad; 3) iniciar acciones para eliminar esas causas; 4) Los resultados de las acciones tomadas se conservan y revisan para una implementación efectiva

### 2. EXTENSIÓN

- 2.1 Este procedimiento aplica al proceso de todas las acciones correctivas y preventivas iniciadas para cumplir el propósito de este procedimiento.

### 3. Procedimientos y responsabilidades de procedimiento

- 3.1 El Presidente, Jefe Funcionario Financiero, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente de Ventas, Gerente de Operaciones de Ventas, Agentes de compras y Gerente de Comprobación de Calidad, Gerentes de Ingeniería y o cualquiera de su personal autorizado pueden iniciar y administrar las acciones correctivas y preventivas siempre que inconformidades del producto, problemas de proceso, el desacato en el sistema de calidad a las políticas documentadas y procedimientos ocurra a través de un sistema de Reporte de Acción Correctiva (CAR) documentado. Esto debe incluir el registro de cada documento emitido, manteniendo un registro de CAR completado, asegurando que las bases de la causa sean determinados , y que se establecido controles para asegurar que la acción correctiva necesaria ha sido determinada , implementada y que es efectiva.
- 3.2 Las acciones correctivas tomadas eliminarán la causa actual o potencial de inconformidades o inconformidades potenciales para poder prevenir su recurrencia o ocurrencia. Las Acciones correctivas u Oportunidades para la mejora deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y clasificadas en una de las siguientes fuentes / categorías:
  - Producto
  - Proceso
  - Auditoría interna
  - La voz del cliente
- 3.3 El dueño del proceso a quien se le ha expedido la CAR es responsable por la investigación de la causa del problema usando un método disciplinado de resolución de problemas basado en la colaboración (tormentas de ideas, ensayos, recreación de la situación, etc.), determinación de las acciones a ser tomadas, implementación exitosa, y verificación de la efectividad de las acciones tomadas teniendo en cuenta los siguientes elementos.
  - 3.3.1 La manufactura a prueba de errores, el uso de procesos o características del diseño para prevenir la manufactura de material de no conformidad, será usado si es apropiado.
  - 3.3.2 Cuando sea aplicable, el equipo de CAR deberá aplicar la acción correctiva tomada, y controles implementados, para eliminar la causa de inconformidad con otros procesos y productos similares
  - 3.3.3 Flujo de los requisitos de acción correctiva a un proveedor, cuando se determine que el proveedor es el responsable del origen de la causa.
  - 3.3.4 Actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, si es necesario
  - 3.3.5 Asegurarán que toda la información requerida sea documentada en el CAR, incluyendo el registro de cualquiera cambio en los procedimientos afectados.
  - 3.3.6 El dueño del proceso también puede aplicar remedios donde las acciones correctivas oportunas y/o efectivas no se logran. Después de garantizar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas, el propietario del proceso revisará y verificará para indicar la aprobación del Informe de medidas correctivas.
- 3.4 El Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente de Ventas, Gerente de Operaciones de Venta, Ingenieros de Producto, Servicio al Cliente, Gerentes de Ventas y Comprobación de Calidad asegurarán el manejo efectivo de todos los comentarios de "Voz del Cliente" y reportes de producto de inconformidad según se determine apropiado, de acuerdo a este procedimiento. Un Informe de Acción Correctiva y Preventiva se



## PROCEDIMIENTO DE SISTEMA

# Acción Correctiva y Preventiva

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18

iniciará para documentar las medidas adoptadas para hacer frente a la voz de la retroalimentación de los clientes cuando se determina necesario por el vicepresidente de Operaciones y Gerente de Operaciones de Ventas, Vicepresidente de ventas, o Ingenieros de Producto.

- 3.5 Las devoluciones del cliente serán identificadas y controladas por el SP 20 Control de Producto de No Conformidad. Éste incluye documentar el análisis detallado del producto devuelto hasta el grado aplicable reportar las acciones correctivas y preventivas iniciadas asociadas con el análisis.
- 3.6 Las tendencias de la acción correctiva se revisarán en la revisión de la administración y se tomarán en consideración durante la evaluación de la tabla de mitigación y oportunidad de mejora de riesgos.

### Oportunidades para la mejora

- 3.7 Las oportunidades de mejora se determinarán, seleccionarán e implementarán con las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente. Todo el personal puede identificar oportunidades de mejora para el negocio y considerar cualquier problema interno y externo, así como los requisitos y necesidades del interesado según corresponda.
- 3.8 Las oportunidades de mejora incluyen cualquier sugerencia o retroalimentación que pueda mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, abordar las necesidades y expectativas futuras, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y / o mejorar el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Las acciones tomadas para abordar las oportunidades serán proporcionales al posible impacto en el beneficio para la empresa o el impacto en los productos y servicios.
- 3.9 Las oportunidades de mejora se pueden iniciar con base en la revisión y evaluación de las siguientes fuentes de información:
- Riesgos y oportunidades determinados durante la planificación
  - Oportunidades de mejora identificadas durante las auditorías internas
  - Revisión de procesos y operaciones de trabajo
  - Voz del cliente
  - Comentarios de los empleados
  - Registros de calidad
- 3.10 Las acciones para implementar oportunidades de mejora se documentarán y evaluarán para determinar su efectividad. La documentación puede consistir en cualquier formato apropiado, incluida la gestión, las minutas de las reuniones, los planes de acción o con una Acción correctiva formal, siempre que las acciones y la efectividad de las acciones tomadas estén documentadas.

## 4. Flujo de Proceso

Los pasos secuenciales para el proceso de acción correctiva y preventiva de Tempco Electric Heater Corporation son presentados en un diagrama del proceso de flujo en las siguientes tres (3) páginas. La función y/o puesto responsable de la actividad en el flujo es identificada afuera de la actividad inicial. Esta función y/o puesto responsable continúa hasta que algún cambio es identificado. La función de una decisión u opción requiere que la función y/o puesto responsable sea identificado para cada resultado.

## 5. REGISTROS

- 5.1 Reporte de acción correctiva
- 5.2 Oportunidades para la mejora



**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**  
**Acción Correctiva y Preventiva**

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18

**6. HISTORIAL DE REVISIÓN**

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SECCIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	03/05/09	Todas	Publicación inicial
01	6/6/14	3.1 3.4 3.6	Aclarado el personal autorizado para iniciar CPAR Anadir Gerentes de ventas para retroalimentación VOC Aclarado el personal autorizado para iniciar la acción preventiva
02	06/01/16	3.3	última frase del párrafo actualizada
03	05/27/17	3.2, 3.3, 3.4, 3.5	3.2-Fuentes clarificadas, 3.3 empleado apropiado, 3.4-anadir Vicepresidente de Ventas y Ingenieros de Producto, 3.5- <del>error de tecleado</del>
04	01/14/18	All	Era procedimiento 8.5, Propósito, Alcance 3.1, 3.3, 3.6 y 3.7-3.10 para eliminar el requisito de utilizar una Acción preventiva y usar oportunidades para mejorar y actualizar los diagramas de flujo del proceso



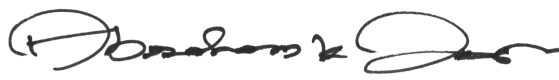


**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**  
**Acción Correctiva y Preventiva**

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18

**7. AUTORIZACIÓN**

<b>PUESTO</b>	<b>OCUPADO POR</b>	<b>FIRMA DE AUTORIZACIÓN O INICIALES</b>
Preparado por: vicepresidente de operaciones	Abe Joseph	
Representante de Gerencia Principal: Jefe Funcionario Financiero	Paul Wickland	
Representante gerencial:	Abe Joseph	

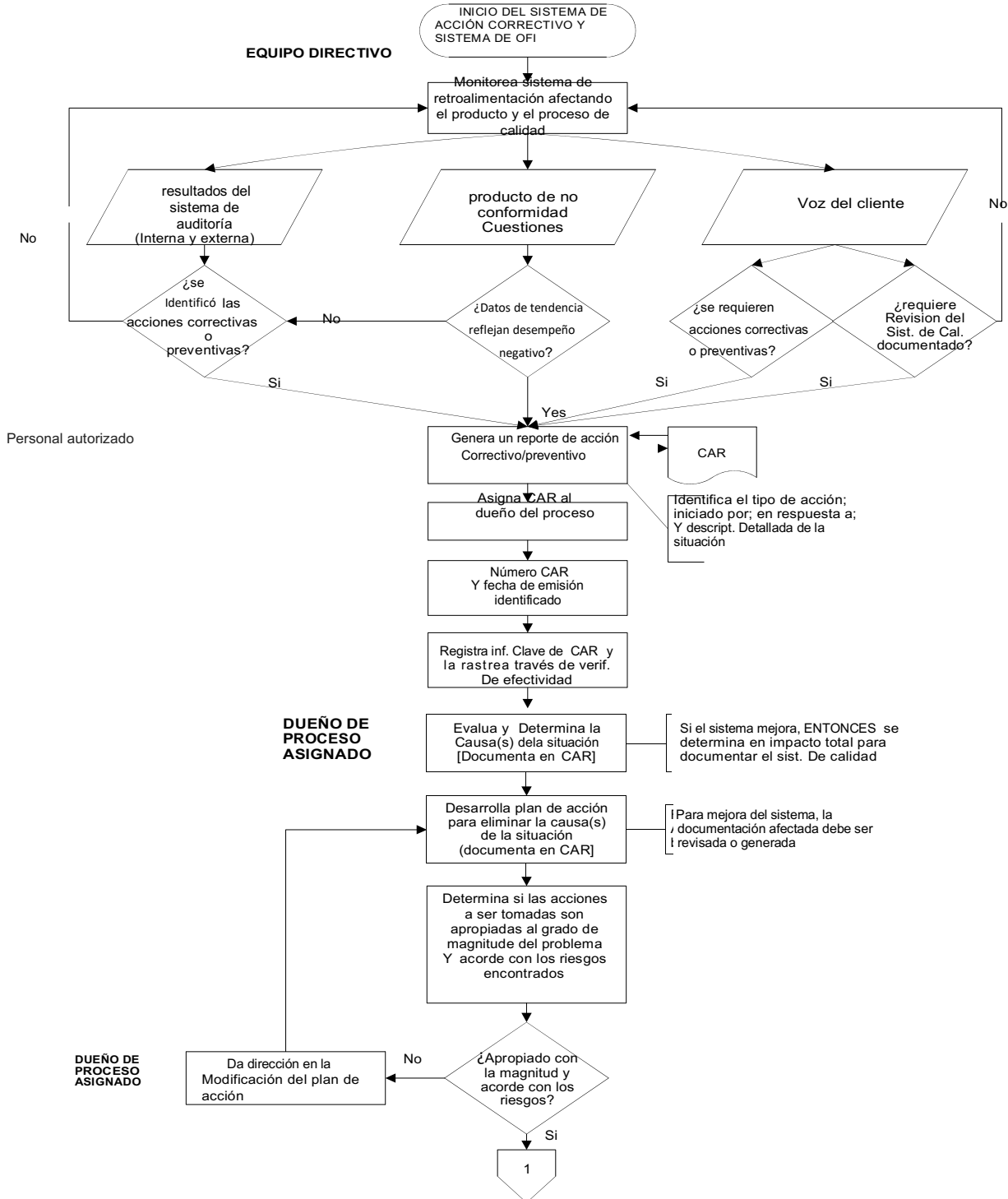


# PROCEDIMIENTO DE SISTEMA Acción Correctiva y Preventiva

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18



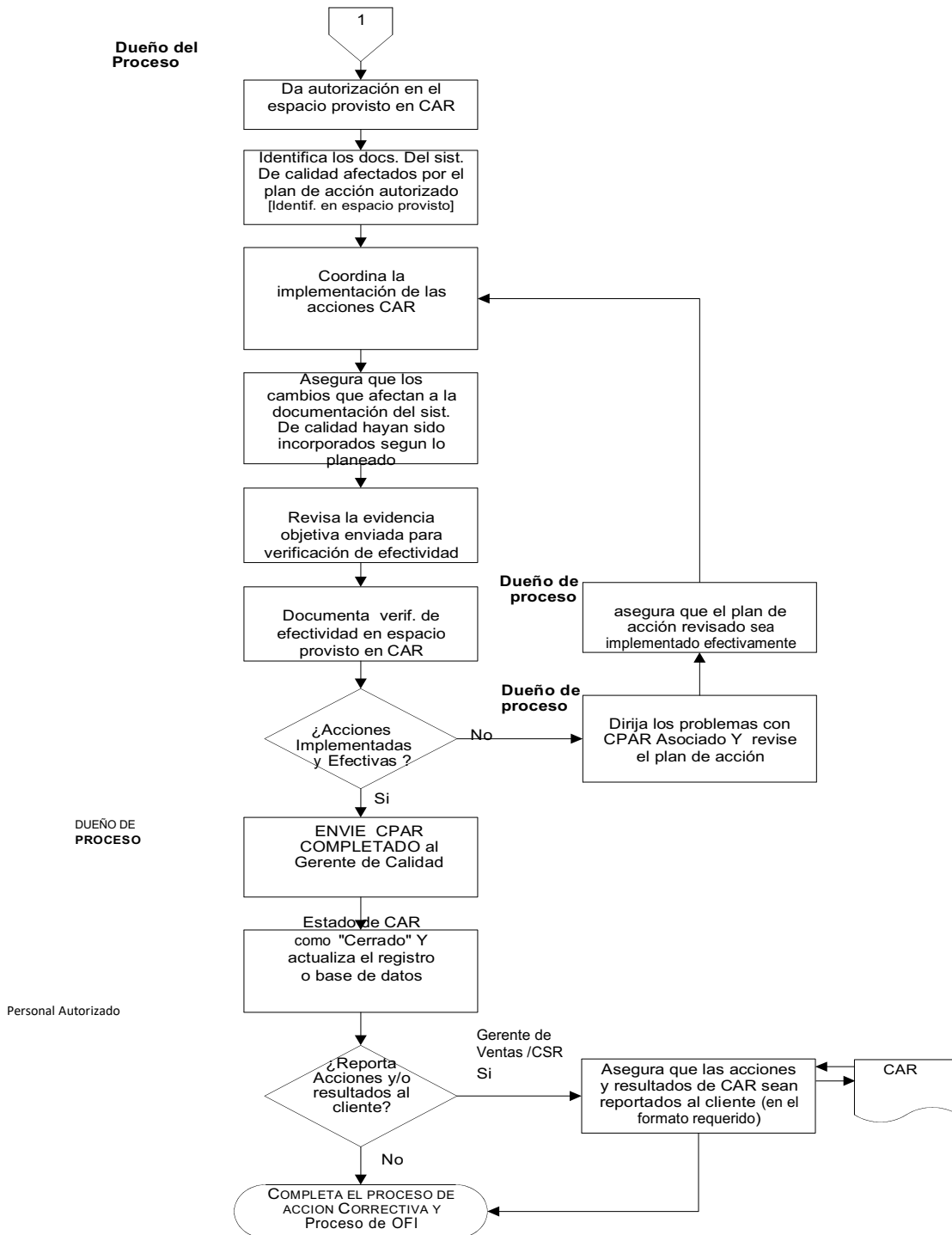


**PROCEDIMIENTO DE SISTEMA**  
**Acción Correctiva y Preventiva**

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18





# PROCEDIMIENTO DE SISTEMA Acción Correctiva y Preventiva

REVISIÓN: 04

PROCEDIMIENTO NO.: 21

VIGENTE A PARTIR DE: 01/04/18

