

La planificación de las acciones correctivas a emprender se puede registrar sobre el mismo Informe de acción correctiva o sobre otros documentos, utilizando por ejemplo un formato de planificación de acciones.

Acciones preventivas

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

Inicio de las acciones preventivas

Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades. El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad.

Desarrollo y cierre de las acciones preventivas

Y por otro lado, la empresa Chapa Perforada dispone de un Informe específico para documentar las acciones preventivas

Con excepción de estos detalles, tanto la metodología para nombrar Equipos para la realización de las acciones, como la metodología de cierre de las mismas es análogo al de las acciones correctivas.

Ref. P_FP505_1

Responsable: _____

Firma:



OBJETO

Los Sistemas de gestión modernos están basados en la prevención. Por ello no debe permitirse que una situación insatisfactoria se prolongue y las fallas toleradas sin realizar el esfuerzo por remover las causas de las mismas.

Siempre que se descubren fallas o debilidades en los sistemas, se aplican Acciones Correctivas y/o preventivas.

Los sistemas de gestión deben ser lo suficientemente flexibles para permitir una reacción rápida en caso de desviaciones y asegurar que todas las desviaciones descubiertas por cualquier medio (auditorías, observaciones puntuales, sugerencias, reclamos de clientes, etc.) llevan sistemáticamente a:

- Una acción para rectificar la situación de no-conformidad, real o potencial
- Una investigación de las causas del problema
- La implementación de medidas que prevengan su ocurrencia futura
- La verificación de la efectividad de dichas medidas
- El aprendizaje de la organización para evitar situaciones similares en otras áreas.

DEFINICIONES

En las definiciones que se muestran a continuación se incluyen los diferentes tipos de acciones tomadas y la oportunidad de aplicación de las mismas.

Desviación o No Conformidad

Constituyen una desviación de las situaciones requeridas. Expresan la existencia de una desviación entre la práctica, proceso, situación existente con la requerida.

De no establecerse otro proceder en documentos específicos (las desviaciones o gaps se clasifican de la siguiente forma:

- **Críticas:** Amenazan la seguridad del Cliente o en forma inminente la seguridad de los empleados de la empresa o sus instalaciones o el Medio Ambiente. Estas deben ser inmediatamente solucionadas o se procede a la inmediata suspensión de la producción y/o un retiro (recall) de producto. Para este tipo de gaps
- **No conformidades Serias o Graves:** Están relacionados al cumplimiento con regulaciones, a problemas potenciales de seguridad, o a un impacto serio en la Calidad del producto, la seguridad de las personas, el medio ambiente, el negocio o la eficiencia. Los sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad o Medio ambiente están severamente comprometidos por el incumplimiento. No se cumplen con elementos mandatorios de dichos Sistemas de Gestión o se trata de una violación a las políticas de la empresa.

Ref. P_FP505_2	Responsable: _____	Firma:
----------------	--------------------	--------



acuerdo que modifique dicho periodo.

- No Conformidades: Están relacionados al cumplimiento con regulaciones, a problemas potenciales de seguridad, medio ambiente o a un impacto en el negocio o la eficiencia. Puede comprometer la integridad de algunas partes de los Sistema de Gestión de Calidad Seguridad o Medio Ambiente. Puede causar pérdidas económicas moderadas. Violaciones reiteradas al control de los registros y documentos de los Sistemas de Gestión mencionados
- Observaciones: Puede producir defectos de calidad leves, disminuciones de los rendimientos moderadas a bajas.

Desviaciones no significativas a procedimientos, sin efecto sobre la calidad del producto, o el Medio Ambiente. Violaciones aisladas y no significativas al control de registros y documentos de los sistemas de gestión.

ACCIONES

Ante la necesidad de realizar Acciones Correctivas, preventivas u otro tipo de Oportunidades de mejora que por su complejidad requieran un análisis detallado, se procede de la forma indicada más abajo, pudiendo diferir el orden en que se ejecutan las distintas acciones

Las No Conformidades o las oportunidades de mejora puede detectarse por distintos medios, entre ellos: auditorías internas ó externas, reuniones periódicas de seguimiento, Revisiones por la Dirección, análisis de métodos y procesos, controles, reclamaciones, indicadores del sistema de calidad ó por detección en el momento que sucede la desviación.

Si bien muchos sistemas utilizados por Chapa Peforada cuentan con procedimientos propios de resolución de problemas, los mecanismos hasta aquí detallados pueden aplicarse también como consecuencia de estudios de análisis de peligros , de cambios de instalaciones o modificaciones en las operaciones (como fuente de acciones preventivas), analizándose en estos casos la magnitud de los cambios, su grado de impacto en las actividades, la modificación /generación de documentación, entre otros. y cumplimentación de los registros que forman parte del sistema de gestión de calidad y MA..

ARCHIVO

El Departamento de Calidad trasladará los datos de los controles al sistema informatico y archivara la totalidad de los registros durante un periodo de tres años, a menos que se haya llegado con el cliente a un

Ref. P_FP505_2	Responsable: _____	Firma:
----------------	--------------------	--------





OBJETO

Definir las pautas a seguir para la Planificación de la Calidad en Chapersa.

ALCANCE

Aplica a todas las actividades concernientes a la Planificación de la Calidad realizadas por los departamentos de Planificación de la Producción, Aseguramiento de la Calidad, Comercial y Soporte Técnico, Fabricación..

PROCEDIMIENTO

La Planificación de la Calidad es realizada por el Jefe de Calidad y Planificación de la Producción, conjuntamente con Comercial y Soporte Técnico.

Fabricación es responsable de evaluar las mejoras de procesos, equipos y personal necesarios para lograr cumplir la Política y los Objetivos de la Calidad.

Comercial es responsable de determinar y definir las necesidades del cliente y los requisitos del producto solicitado y en base a la capacidad de la empresa, determinar los recursos necesarios para satisfacer dichas necesidades. Posterior a la producción y despacho de los productos es el responsable directo de evaluar la satisfacción del cliente.

Calidad, es responsable de elaborar los planes de la calidad y de verificar que los mismos estén actualizados, de garantizar que se verifique permanentemente el producto en las etapas especificadas en los planes de calidad y de fijar criterios de aceptación para todas las características y requisitos de la materia prima y el producto, incluyendo la evaluación de atributos (acabado, presentación, etc..).

Por otro lado evalúa y revisa el estado de calibración de los equipos e instrumentos y las incertidumbres reflejadas en los reportes de calibración vela por el cumplimiento de los Planes de Calibración y Mantenimiento de los equipos de inspección, medición y ensayo, identifica la necesidad de nuevos equipos, instrumentos o técnicas para la inspección y ensayo o realiza la actualización de las técnicas usadas.

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad identifica las exigencias relativas a la capacidad de medición tomando en cuenta las características críticas a controlar y la funcionalidad del producto, con suficiente antelación para desarrollar la capacidad necesaria.

Ref. P_FP508_2

Responsable: _____

Firma:



Producción y Calidad, son responsables de preparar los registros de la calidad apropiados a cada pedido y de evaluar el status de las ordenes de trabajo y de las ordenes de servicio, para estimar los tiempos de entrega y medir la eficiencia en producción.

Por otro lado Planificación de la Producción coordina las actividades de producción junto con el Supervisor de Planta y el Supervisor de Taller, planifica la cantidad de materia prima y o repuestos necesaria para la producción o reparación de los productos requeridos y evalúa su idoneidad por medio de datos técnicos de operación, resultados de inspección en recepción y especificaciones técnicas, para luego determinar las especificaciones de las materias primas a utilizar en los procesos y en los productos a fabricar, junto con el Calidad y Operaciones.

De igual forma junto al Dibujante y Planificación de la Producción prepara los planos de fabricación donde se detallan las especificaciones dimensionales de los productos o las hojas o planos de reparación donde se detallan los componentes de la pieza y su ensamblaje.

Planificación de la Producción junto con el Supervisor de Taller y el Supervisor de Planta, evalúan el buen desarrollo del mantenimiento de la maquinaria por medio de los reportes de mantenimiento preventivo y correctivo hechos por entes externos o por el personal de planta.

Calidad asegura la compatibilidad del proceso de producción y reparación, la inspección y ensayo con la documentación aplicable; garantiza el control e implantación de toda la documentación del sistema (procedimientos, registros de la calidad, planes de la calidad, etc.) y verifica que la planificación de la calidad sea compatible con el resto de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

Este grupo es responsable de realizar la planeación de la calidad, para alcanzar los requisitos especificados para nuevos productos, proyectos o contratos. De esta forma, se reúnen cuando existe la necesidad de elaborar planes de la calidad para nuevos productos o de modificar algún existente por variaciones en el proceso o en las especificaciones y para la discusión de aspectos relacionados con la calidad en los procesos, equipos y adiestramiento del personal que tiene inherencia directa en la calidad.

Para estas reuniones se toman en cuenta los reportes de producto no conforme, los reclamos de los clientes, las acciones correctivas y preventivas implantadas o en proceso de implantación, los reportes de producción, los nuevos contratos o proyectos y otros datos relevantes del sistema de Gestión de la calidad que suministren la información necesaria para la mejora continua de los procesos.

Ref. P_FP508_2

Responsable: _____

Firma:



De estas reuniones pueden generarse acciones correctivas o preventivas, se podrá dejar registro de los acuerdos establecidos en estas reuniones en el formato "Acta de Reunión"

En el caso de realizarse cambios en la estructura de la empresa el Gerente de Operaciones junto con Calidad, Planificación de la Producción y Comercial, son responsables directos de verificar la incidencia que estos tengan sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, para así realizar las modificaciones que consideren necesarias para garantizar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. Para cumplir con esto realizarán reuniones en las que pueden participar cualquier otro miembro de la organización directamente afectado con los cambios.

DEFINICIONES

Planificación de la Calidad: actividades que establecen los objetivos y requisitos de la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta puede abarcar: la planificación del producto, planificación administrativa y operativa, preparación de planes de la calidad y establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.

REGISTROS

Acta de Reunión.

Todos los registros de la calidad generados en éste procedimiento permanecerán archivados dos (2) años en archivo vigente y un (1) año en archivo no vigente, para lo cual se debe verificar que sean legibles y que estén en buen estado. El responsable y custodio es Calidad.

Ref. P_FP508_2

Responsable: _____

Firma:



OBJETO

El presente documento recoge el procedimiento que los proveedores de CHAPERSA deben seguir para cumplir con la exigencia de un correcto suministro e identificación de las materias primas y/o materiales de embalaje (en adelante MP/M.Emb.) entregados a las fábricas de la Compañía, que evite, en lo posible, los errores en la manipulación o las pérdidas de información a lo largo de la cadena de procesamiento (recepción en almacén, control de liberación por parte del Dpto. de Calidad y consumo en las propias instalaciones).

Por ello, se establece la obligatoriedad de que toda MP/M.Emb. que sea suministrada a cualquier fábrica de la Compañía y para todas y cada una de las unidades de consumo y de distribución, lleve un claro identificador descriptivo de:

Nombre y código de la materia según aparece en el pedido, nombre del proveedor, contenido neto, e identificador del lote o batch del proveedor, El idioma debe ser el castellano.

Para el caso del lote o batch aparece una clara exigencia de perfecta identificación, dado que representa el elemento clave en base al cual los Sistemas de Información referenciarán cualquier gestión sobre la MP/M.Emb. y posterior seguimiento (trazabilidad) dentro de los procesos de producción.

Además, el proveedor tendrá que estar a disposición y ser capaz de entregar, a petición de la Compañía, la información asociada a los lotes de MP/M.Emb. entregada (trazabilidad upstream).

ALCANCE

El alcance de este procedimiento la totalidad de los registros del sistema de calidad.

ARCHIVO

El Departamento de Calidad trasladara los datos de los controles al Sistema Informático y archivara la totalidad de los registros durante un periodo de tres años, a menos que se haya llegado con el cliente a un acuerdo que modifique dicho periodo.

CONDICIONES DE ENTREGA

·Identificación del lote / batch . La MP/M.Emb. será entregada a las fábricas en el formato y acondicionamiento que en su momento haya especificado Compras, pero además, se deberá incluir la información del código de nº de lote/batch de una forma clara, concisa y

Ref. P_FP403_2	Responsable: _____	Firma:
----------------	--------------------	--------



explícita para cada una de las unidades individuales o de consumo. Siempre deberán utilizarse elementos de escritura claros y de difícil borrado, siendo deseable dispositivos de impresión mecánica de resolución adecuada, evitando la identificación de forma manuscrita. Límites en el suministro de lotes por entrega

La MP/M.Emb. será entregada a las fábricas de la Compañía en la forma y tiempo pactados previamente, siendo además de obligado cumplimiento que el número de lotes por entrega se limite a un máximo de 1 lote (a excepción de aquellos casos debidamente justificados y documentados) y con la exigencia de una adecuada rotación de stocks por parte del proveedor, que evite el suministro alternado y/o disperso en el tiempo de un mismo lote. En el albarán de entrega de la mercancía se deberá mencionar expresamente la reseña o código del lote suministrado.

La información que debe contener el boletín seguirá el siguiente esquema básico (se pueden aceptar otros esquemas, quizás más completos, pero conteniendo al menos la información aquí solicitada):

- Identificación del proveedor que emite el boletín.
- Datos del productor de la MP / M. Emb. (fabricante), y concretamente :
 - Denominación del fabricante.
 - País de localización de la fábrica.
 - Ciudad donde se ubica.
- Identificación de la MP/M.Emb. suministrada (Descripción y Código de MP/M.Emb.).
- Fecha de emisión del boletín.
- Nº de pedido Chapa, cantidad e identificador del lote servido.
- Fecha de fabricación, caducidad y de expedición de la MP/M.Emb.
- Nº de albarán.
- Dictamen del Dpto. de Aseguramiento de Calidad del proveedor, junto con la firma y/o sello del mismo

Ref. P_FP403_2

Responsable: _____

Firma:

