

# Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 006

---

## ANEXO N° 22

### Procedimiento de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas

#### 1. Objetivo

- Como parte del sistema de gestión de calidad se ha desarrollado el procedimiento para toma de acciones correctivas o preventivas en caso de presentarse No conformidades o reclamos.
- La finalidad del procedimiento es que exista un mecanismo formado y actualizado para aplicar las acciones correctivas para que sea fácilmente empleado por la empresa.

#### 2. Alcance

- Este procedimiento de acciones correctivas se ha desarrollado para ser aplicado en ciertos casos; como los que se citan a continuación.
  - ✓ Reclamos o quejas de algún cliente sea por motivo de no cumplir los requisitos solicitados en el contrato; mala atención o en caso que el cliente solicite un cambio o acción correctiva en alguna etapa.
  - ✓ En caso de que el personal se percate de posibles no conformidades.
  - ✓ Si se reportan problemas continuamente en la misma etapa del proceso.
  - ✓ Si se realiza una auditoría interna, en caso de encontrar no conformidades en el sistema de gestión de calidad.
  - ✓ Si se detecta una No Conformidad crítica.

# Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 006

---

- Si el personal conoce la solución de la No conformidad y esta es directa; no se aplica el procedimiento se realizan las correcciones indicadas.

## 3. Documento de Referencia

- Sección 8.5.2 del Manual de Calidad.
- Procedimiento para Productos No Conformes CDE-004.
- Registro de Informes de Auditorías Internas CDE-009.

## 4. Responsabilidades

- Dentro del comité de calidad se delega o asigna a un representante el cargo y responsabilidad de cumplir con el procedimiento. Dentro de las responsabilidades que debe cumplir son:
  - ✓ Prestar el apoyo necesario al equipo o personal de trabajo en caso que se presente un problema o no conformidad; para poder controlar y aplicar el procedimiento de manera efectiva.
  - ✓ Supervisar y revisar la documentación y registros de trabajo sobre la aplicación del proceso.
  - ✓ En caso que se presenten reclamos de clientes o no conformidades por otras causas; estas deben ser analizadas en reuniones con el equipo de calidad para estudiar y solucionar el problema.

# Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 006

---

## 5. Desarrollo

### 5.1. Inicio de una Acción Correctiva o Preventiva.

Si se presenta una situación de reclamo o no conformidad se pone en funcionamiento el procedimiento de acciones correctivas bajo cargo del responsable de aseguramiento de la calidad el gerente de producción. En caso que se realice una auditoría interna y se encuentran no conformidades el responsable del aseguramiento de la calidad junto al auditor jefe son los encargados de poner el procedimiento en funcionamiento.

### 5.2. Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.

Se debe de presentar por escrito en detalle los problemas, reclamos o no conformidades; detallando que es una Solicitud de Acción Correctiva, fecha del levantamiento y una descripción completa del problema suscitado; así como también el nivel de riesgo; sea alto, leve o crítico.

### 5.3. Análisis de la No Conformidad y Asignación de la Acción Correctiva o Preventiva.

El análisis es realizado por el equipo o comité de calidad; donde se determinan las causas de la no conformidad, los problemas que acarrearán y los defectos que se presentan en el producto final. Se presenta este análisis por escrito detallando los puntos analizados, si se han aplicado acciones preventivas, las conclusiones a las que se ha llegado, se determina aplicar nuevos controles y los cambios en procedimientos que se han planteado. El

## Procedimiento Normativo

Edición N 1

Código: CDE - 006

---

responsable firma el registro y se asignan fechas para llevarse a cabo las acciones correctivas.

Después del estudio y análisis apropiado donde se estipularon las acciones correctivas o preventivas que se van a tomar; el gerente de producción que es el encargado del aseguramiento de la calidad junto al comité de calidad son las personas idóneas y responsables de las decisiones aprobadas; la misma que se presenta por escrito y queda en los registros detallando de igual manera la medida tomada, la fecha y el responsable directo.

### **5.4. Cierre de la Acción Correctiva o Preventiva.**

Se da por cerrada una acción correctiva o preventiva cuando se verifica que el responsable del aseguramiento de la calidad y el comité de calidad están de acuerdo con las decisiones tomadas; se receipta el documento impreso con la firma de los representantes y responsables que autorizan que se cumple con los requisitos para llevar a cabo las acciones correctivas.

Una vez implementada la acción correctiva o preventiva se entrega el documento impreso con fecha y firma de los responsables que confirman que se cumplió con el objetivo al cien por ciento y se ha eliminado la causa de las no conformidades.