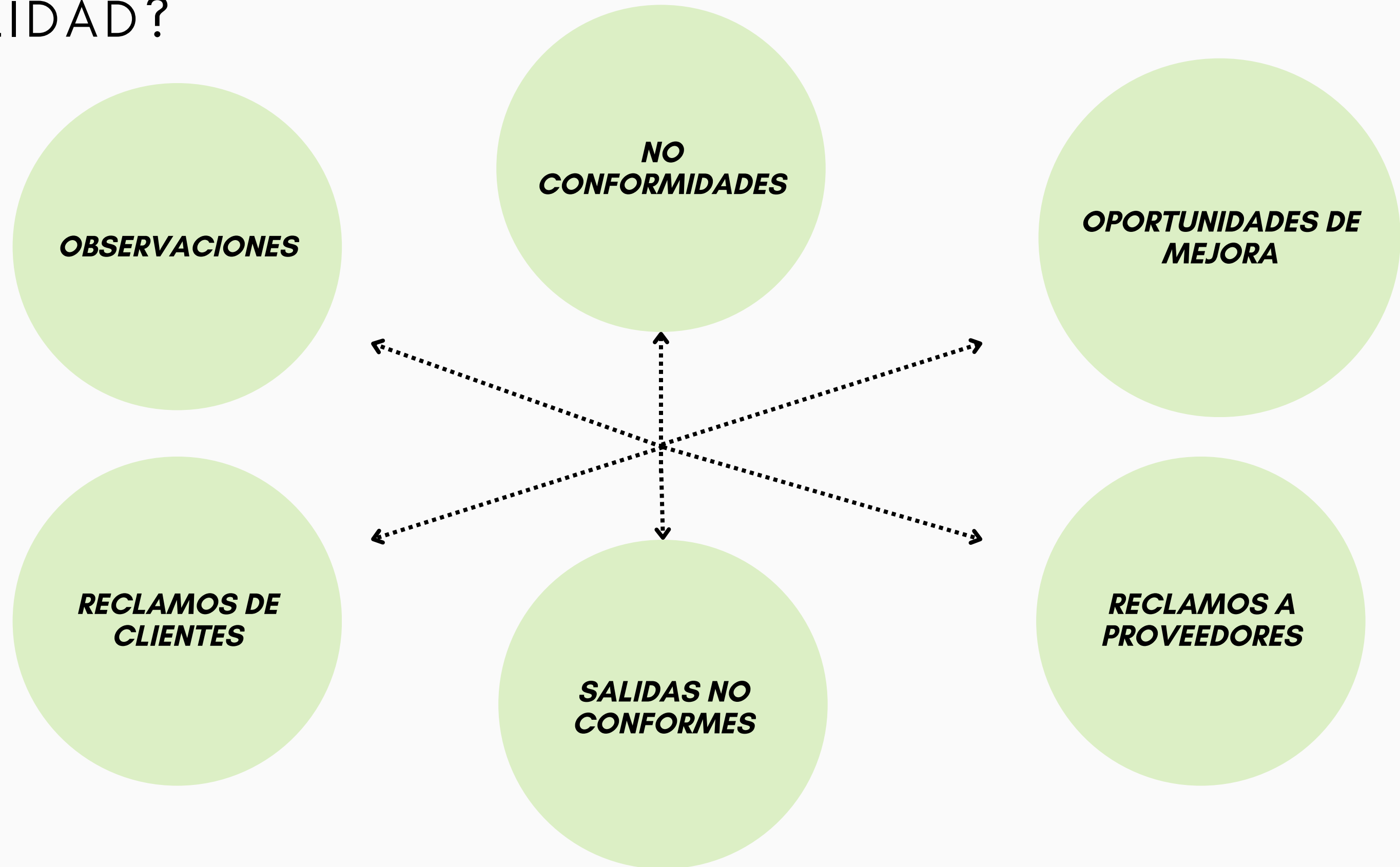


ISO 9001:15

ACCIONES DE LA CALIDAD®

¿CUALES SON LAS ACCIONES DE LA CALIDAD?



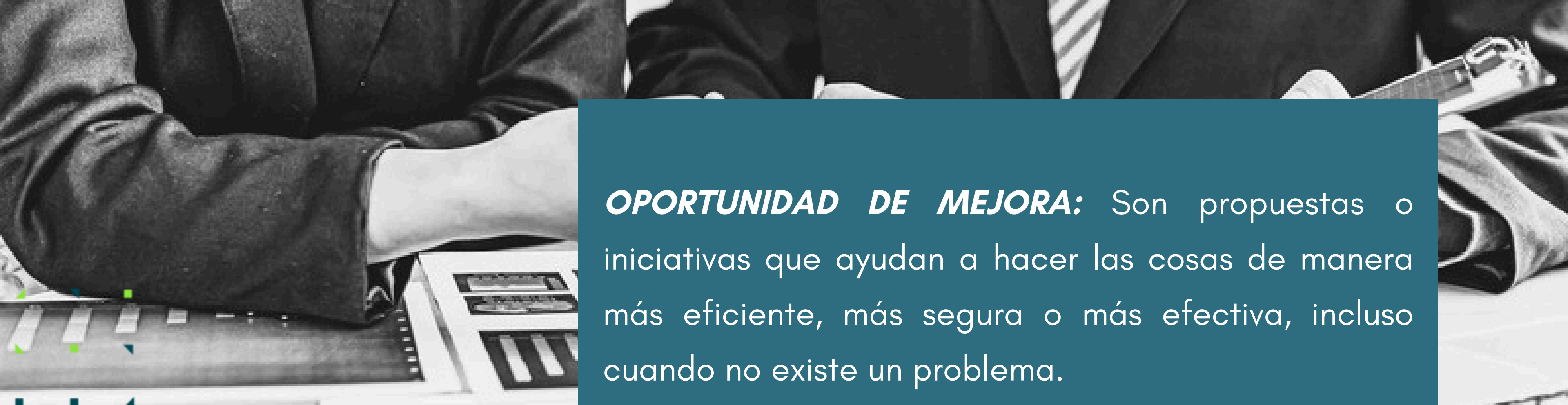


SALIDA NO CONFORME: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

OBSERVACIONES: son hallazgos que no constituyen una no conformidad, pero que conviene atender.

NO CONFORMIDAD: es un incumplimiento de un requisito.

DEFINICIONES



OPORTUNIDAD DE MEJORA: Son propuestas o iniciativas que ayudan a hacer las cosas de manera más eficiente, más segura o más efectiva, incluso cuando no existe un problema.

RECLAMO DEL CLIENTE: Expresión de insatisfacción con respecto a los productos o servicios de una organización.

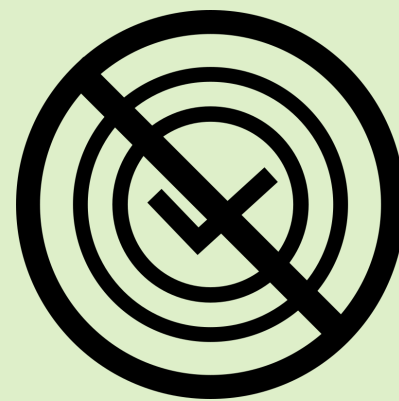
RECLAMO A PROVEEDORES: Expresión de insatisfacción hecha a una organización donde se espera una respuesta o resolución.

DEFINICIONES

TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES

EJEMPLO 1

Incumplimiento a algún requisito de la Norma ISO 9001.



EJEMPLO 2

Uso de instrumentos de medición con incumplimiento en el plan de calibración anual.



TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

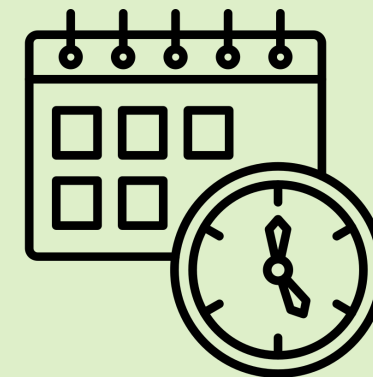
EJEMPLO 1

Un servicio que no cumple con los requisitos, detectado por el cliente una vez recibido.



EJEMPLO 2

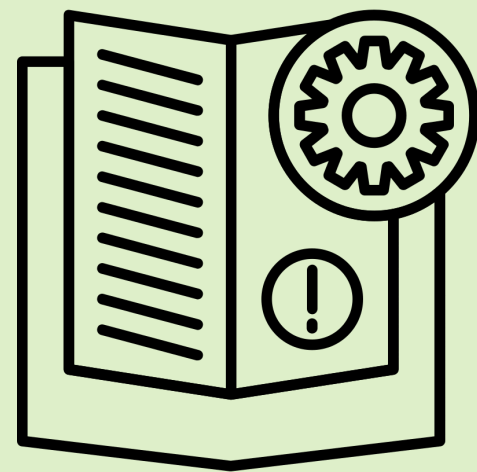
Un incumplimiento en el plazo de entrega.



TRATAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES

EJEMPLO 1

Un instructivo sin firma en la última revisión.



EJEMPLO 2

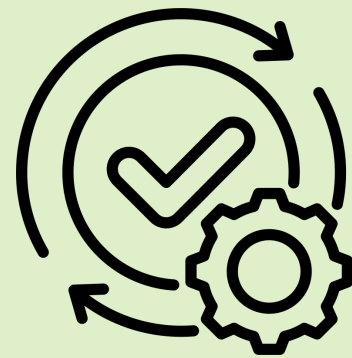
Un equipo cuya calibración se encuentra recientemente vencida.



TRATAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

EJEMPLO 1

Automatizar un control que hoy se hace de forma manual.



EJEMPLO 2

Incorporar checklists digitales para mejorar la trazabilidad.



TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS DEL CLIENTE

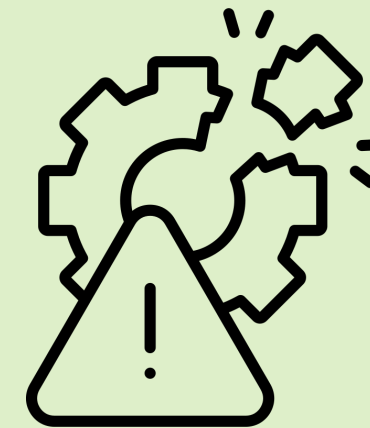
EJEMPLO 1

Falta de respuesta
del área
comercial.



EJEMPLO 2

Mal funcionamiento
de un equipo.



TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS A PROVEEDORES

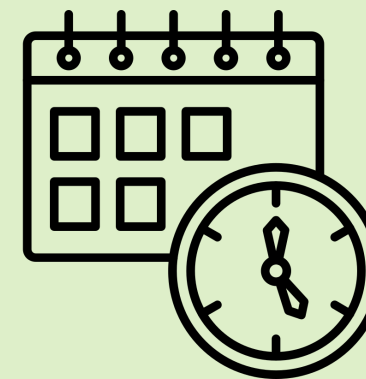
EJEMPLO 1

Entrega de materiales equivocados.

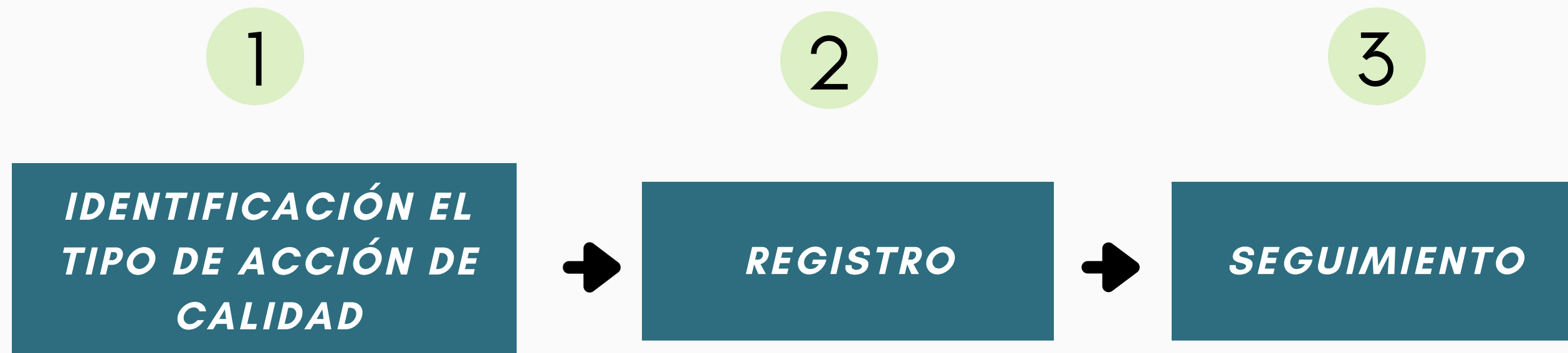


EJEMPLO 2

Incumplimiento en los plazos de entrega.



¿COMO SE TRATAN LAS ACCIONES DE LA CALIDAD?



¿COMO LO REGISTRO?



1

INFORMACIÓN SOBRE LA ACCIÓN DE CALIDAD DETECTADA

TIPO		N°	
SECTOR		PROCESO	
LOTE/S N°		FECHA	
RECLAMO CLIENTE		N°	SNC
			N°

DESCRIPCION

2

DESCRIPCIÓN DE LO SUCEDIDO

3

DESARROLLAR LA ACCIÓN INMEDIATA IMPLEMENTADA

ACCION INMEDIATA

¿COMO LO REGISTRO?



4

REALIZAR UN ANALISIS SOBRE CUAL ES EL ORIGEN DEL PROBLEMA

ANALISIS CAUSA RAIZ

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

5

DESARROLLAR LA ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA IMPLEMENTADA

6

PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN Y EFECTIVIDAD

IMPLEMENTACION			
Fecha:		Responsable:	
VERIFICACION IMPLEMENTACION			
Fecha:		Responsable:	
VERIFICACION EFECTIVIDAD			
Fecha:		Responsable:	

¿COMO LO REGISTRO?



Cuando se trata de salidas no conformes no aplican los pasos:

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

5

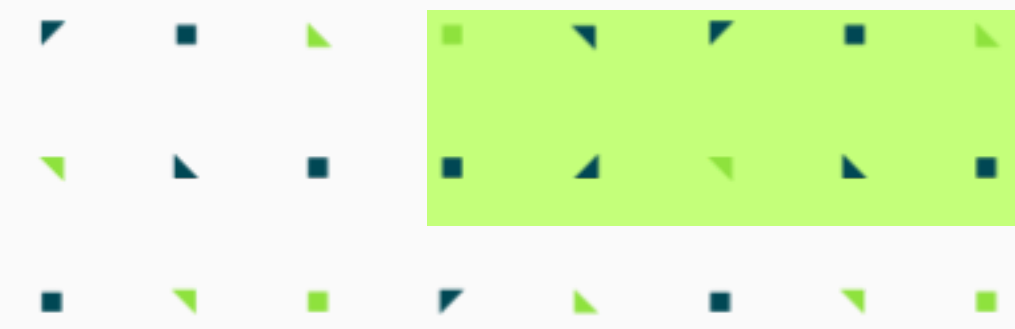
**DESARROLLAR LA ACCIÓN
CORRECTIVA/PREVENTIVA IMPLEMENTADA**

6

**PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN Y
EFECTIVIDAD**

IMPLEMENTACION			
Fecha:		Responsable:	
VERIFICACION IMPLEMENTACION			
Fecha:		Responsable:	
VERIFICACION EFECTIVIDAD			
Fecha:		Responsable:	

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



- 8 disciplinas

- FODA

- Causa - efecto

- Lluvia de ideas

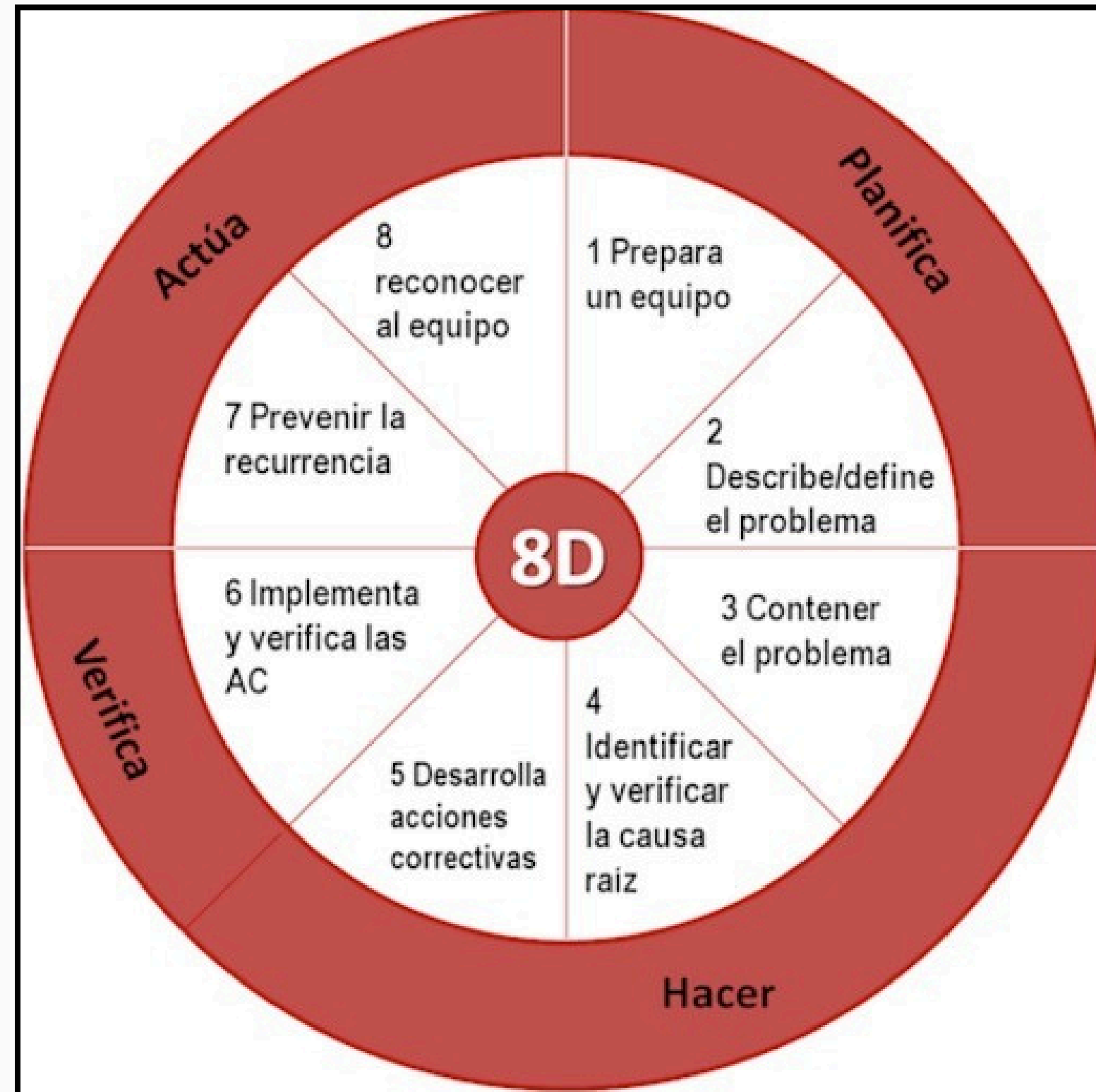
- 5 por qué



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



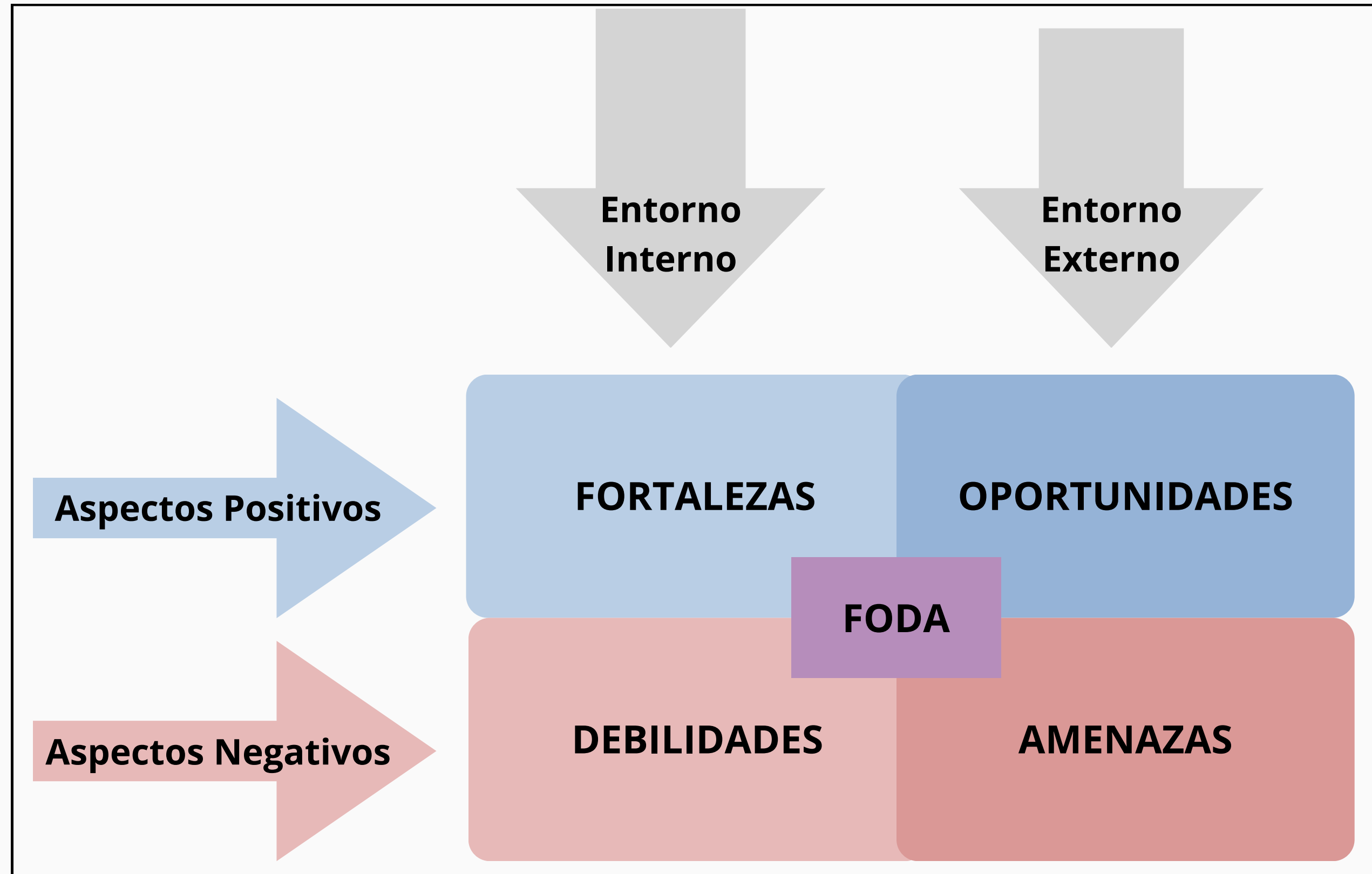
- 8 disciplinas



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



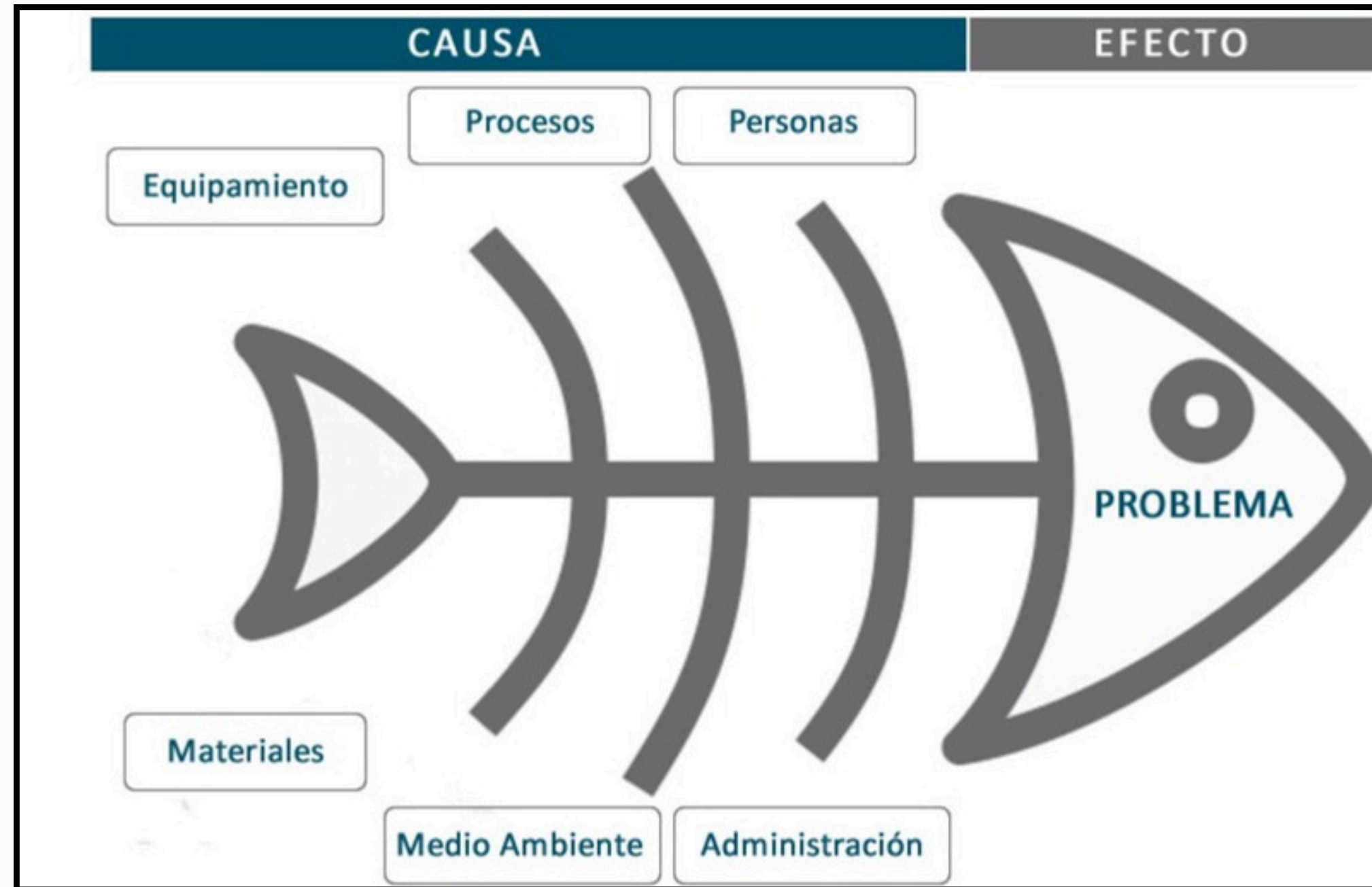
- FODA



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



- CAUSA - EFECTO



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



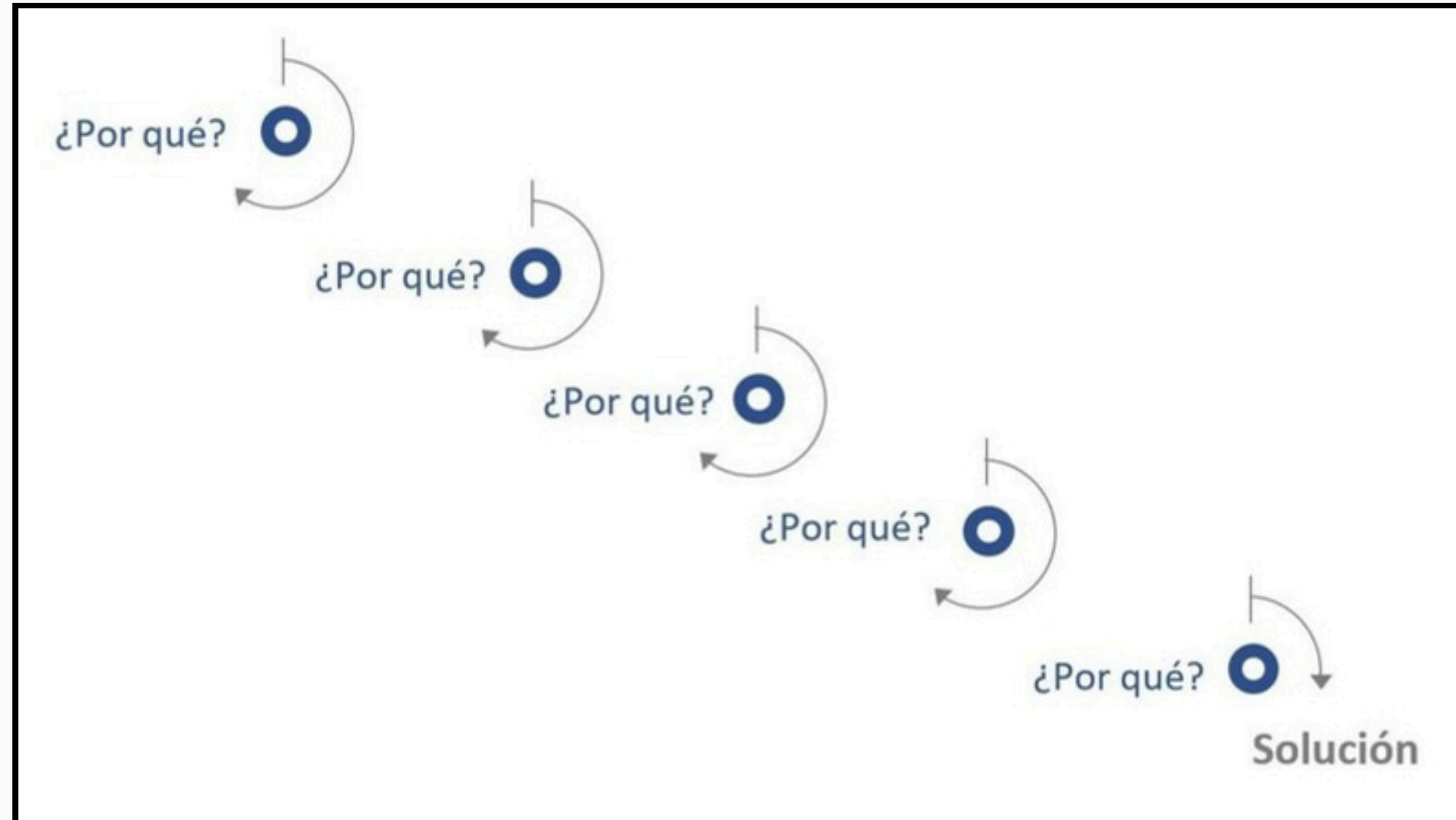
- LLUVIA DE IDEAS



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS CAUSA - RAÍZ



- 5 POR QUÉ



MUCHAS GRACIAS

Contactos

Mg. Ing. Bárbara Ceccarelli

 +54 223 539 6453

 bceccarelli@igestudio.com

 www.eigengineering.com