

MANUAL DE CALIDAD

TCL S.A.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre		Naldi Estevez	Javier Llovet Stok
Fecha	05/08/2014	05/08/2014	05/08/2014

HISTORIAL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
24/08/2012	00	<ul style="list-style-type: none"> Emisión Inicial
12/11/2012	01	<ul style="list-style-type: none"> Alcance : se cambia el alcance se modifica punto 5.6 se modifica punto 6.2.1 se agrega referencia de procesos tercerizados en mapa de procesos
10/02/2013	02	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica organigrama
09/09/2013	03	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica la presentación del Manual.
20/09/2013	04	<ul style="list-style-type: none"> Se corrige el alcance, se aclara que se hace en caso de clientes insatisfechos (punto 8.2.1)

		<ul style="list-style-type: none"> • Se incorpora en el alcance la palabra “alquiler”
17/10/2013	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica punto 7.5.3 Identificación y Trazabilidad. Se corrige punto 7.5.2 y 8.2.1 Satisfacción del cliente.
11/11/2013	06	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica alcance y mapa de procesos
16/08/2018	07	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza la modificación a la Norma ISO 9001:2015
16/11/2018	08	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1 El contexto se detalla en la Revision por la Direccion • 5.2 Se publica la Política de Calidad den la pagina Web www.altoenergy.com.ar • 6.3 Planifiacion de cambios: Se aclara como se realizaran los cambios • 7.1 Recursos: Se incorpora P-62-1 Gestion de RRHH • 7.2 Competencia: Se incorpora P-62-1 Gestion de RRHH • 7.4 Comunicación: Se agrego el punto de la norma • 8.1 Planifiacion y contro operacional: se incorpora P-7.4 Compras y Proveedores Rev.06 / P-7.5-1 Control de Venta de Grupos y Repuestos Rev.06 / P-7.5-2 Control de Alquiler de G.E. Rev.03 / P-7.5-3 Control de Servicio de Abono, Reparacion y Mantenimiento Rev.03 • 8.4 Contro de procesos, productos y servicios suministrados externamente: Se incorpora P-7.4 Compras y Proveedores Rev.06 • 8.5.3 Propiedad pertenecientes a los clientes o proveedores externos: Se incorpora P-75-4 Propiedad del Cliente Rev.00 • 8.5.4 Preservación: Se incorpora P-6.3 Mantenimiento Rev.02 / P-75-4 Propiedad del

		<p>cliente Rev.00</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.2 Auditoria Interna: Se incorpora P-8.2 <p>Auditorias Internas</p>

ÍNDICE MANUAL DE LA CALIDAD

ÍNDICE MANUAL DE LA CALIDAD	3
1 Introducción	4
1.1 GENERALIDADES.....	4
1.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.	5
1.1 Generalidades.	6
2 REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES.....	7
1.2 NORMAS PARA CONSULTA.....	7
1.3 DEFINICIONES.....	7
3 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	8
3.1 REQUISITOS GENERALES	8
3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	8
3.2.1 GENERALIDADES.....	8
3.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD.....	8
3.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	8
3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS.....	8
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	8
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SE SU CONTEXTO	8
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS..	9
5 LIDERAZGO	9
5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	10
6 PLANIFICACION.....	10
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	10
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.	10
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS.....	11



7	APOYO	11
	7.1 RECURSOS	11
	7.1.3 INFRAESTRUCTURA	11
	7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	11
	7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	12
	7.2 COMPETENCIA.....	12
	7.4 COMUNICACIÓN.....	12
8	PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.....	12
9	EVALUACION Y DESEMPEÑO	14
	9.1 GENERALIDADES.....	14
	9.2 AUDITORÍA INTERNA	14
	9.3 REVISION POR LA DIRECCION.....	14
	9.3.1 GENERALIDADES.....	14
	9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION	14
	9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	15
10	MEJORA.....	16
	10.1 GENERALIDADES.....	16
	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	16
	10.3 MEJORA CONTINUA.	16

1 Introducción

1.1 GENERALIDADES.

El presente Manual de la Calidad es propiedad de: **TCL S.A.**

El Sistema de Gestión de la Calidad de **TCL S.A.** de aquí en adelante, fue desarrollado en función de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la interpretación y aplicación de estos últimos se tuvieron en cuenta las características del servicio prestado por la empresa, así como los requisitos y expectativas de sus clientes.

TCL S.A. implementa su Sistema de la Gestión de la Calidad como resultado de una decisión estratégica de la Gerencia y con el objetivo de aumentar la satisfacción de sus clientes e incorporar el hábito de la mejora continua a todos y en todos sus procesos.



1.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

TCL S.A., es una empresa dedicada al servicio integral de grupos electrógenos nueva en el mercado que son respaldados por 12 años de trayectoria previa en el mercado de sus accionistas. Nuestra empresa se encuentra radicada en Sarandí, Provincia de Buenos Aires.

TCL SA, dedicada a brindar soluciones a los problemas de abastecimiento eléctrico que surgen tanto en el ámbito empresarial como en domicilios particulares. Desde hace mas de una década, la firma brinda servicios referidos al mantenimiento, instalación, reparación, alquiler y venta de grupos electrógenos, contando con un gran stock de repuestos.

Hasta el momento hemos realizado más de 1350 instalaciones de grupos electrógenos, con diferente nivel de complejidad. Para lo cual contamos con personal técnico capacitado para brindar soluciones y realizar servicios en motores de diferentes marcas.

1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

En TCL S.A. se promueve el enfoque basado en procesos.

La interacción de los procesos es demostrada en el Diagrama de Interacción de Procesos del presente manual.

Se promueve el cumplimiento con los requisitos del cliente intentando añadir valor a cada uno de los procesos.

Se implementa la mejora continua basada en la planificación estratégica, el establecimiento de objetivos, y la medición de los procesos.

MAPA DE PROCESOS



OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1 Generalidades.

TCL S.A. adopta un Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de demostrar su capacidad para prestar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes.

El cumplimiento de dichos requisitos se mide a través del seguimiento y medición de los procesos y de la satisfacción de los clientes, asimismo, se promueve la mejora continua mediante la realización de auditorías internas, acciones correctivas y preventivas y de las decisiones tomadas durante la revisión del sistema por la Dirección.

Este Sistema de Gestión de la Calidad es de aplicación a servicios prestados por **TCL S.A.** siendo el alcance definido:

“Servicio de Alquiler, Reparación, Mantenimiento e instalación de grupos electrógenos. Ventas de Grupos Electrógenos.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS Y DEFINICIONES

1.2 NORMAS PARA CONSULTA.

En **TCL S.A.** se identifican las siguientes referencias normativas que hay que tener en cuenta a la hora de medir el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, así como el cumplimiento de los requisitos.

1. Norma ISO 9001:2015

1.3 DEFINICIONES

1- REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2- NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

3- ACCION CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

4- ACCION PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

5- AUDITORIA INTERNA

Las auditorías internas se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de auditoría se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para identificar las oportunidades de mejora.

6- REVISION POR LA DIRECCION

Es una evaluación sistemática de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Las revisiones incluyen la necesidad de emprender acciones.

7- DOCUMENTO

Información y su medio de soporte.

8- REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

9- PRODUCTO

Resultado de actividades o procesos.

10- SERVICIO

Resultado generado por actividades en la interfaz entre el cliente y el suministrador, y por las actividades internas de la empresa para satisfacer las necesidades del cliente.

3 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1 REQUISITOS GENERALES

En **TCL S.A.** se identifican y se gestionan los procesos necesarios definiendo su secuencia e interacción. Se asegura por parte de la Gerencia los recursos e información necesarios para prestar el servicio que satisface los requisitos del cliente.

Se controlan y analizan los procesos definiendo los criterios necesarios para el cumplimiento de los requisitos.

Se promueven la aplicación de acciones tendientes a la mejora y al logro de resultados.

3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

3.2.1 GENERALIDADES

En **TCL S.A.** se establece una política de la calidad, unos objetivos de la calidad, un manual de la calidad, una serie de registros y procedimientos documentados requeridos por norma, así como los documentos requeridos por la propia empresa para asegurar la eficacia y el control de los procesos.

3.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

El alcance definido para el Sistema de Gestión de Calidad se establece en el capítulo 1.1. del presente Manual.

En el presente Manual de la Calidad se incluye la referencia a los procedimientos del sistema así como a su interacción.

3.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El control de la documentación y de los datos de una serie de registros se establece en el procedimiento **P-4.2 Control de Documentos y de Registros**. En este procedimiento se determinan las pautas a seguir para la elaboración y control de los procedimientos, diagramas de flujo, instrucciones, etc. así como su distribución. También se establecen las pautas para la elaboración, revisión y aprobación de los procedimientos. Se controla asimismo la documentación externa que afecta a una serie de registros.

3.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

El control de los registros de la calidad generados como consecuencia de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad se establece en el procedimiento **P-4.2 Control de Documentos y de Registros**. En dicho procedimiento se establecen las pautas a seguir para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos los registros de la calidad.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SE SU CONTEXTO

La empresa analizará el contexto interno y externo lo cual le permitirá implementar planes estratégicos para así minimizar efectos negativos y lograr los resultados previstos.

Se realizarán seguimientos y la revisión de la información sobre cuestiones internas y externas.

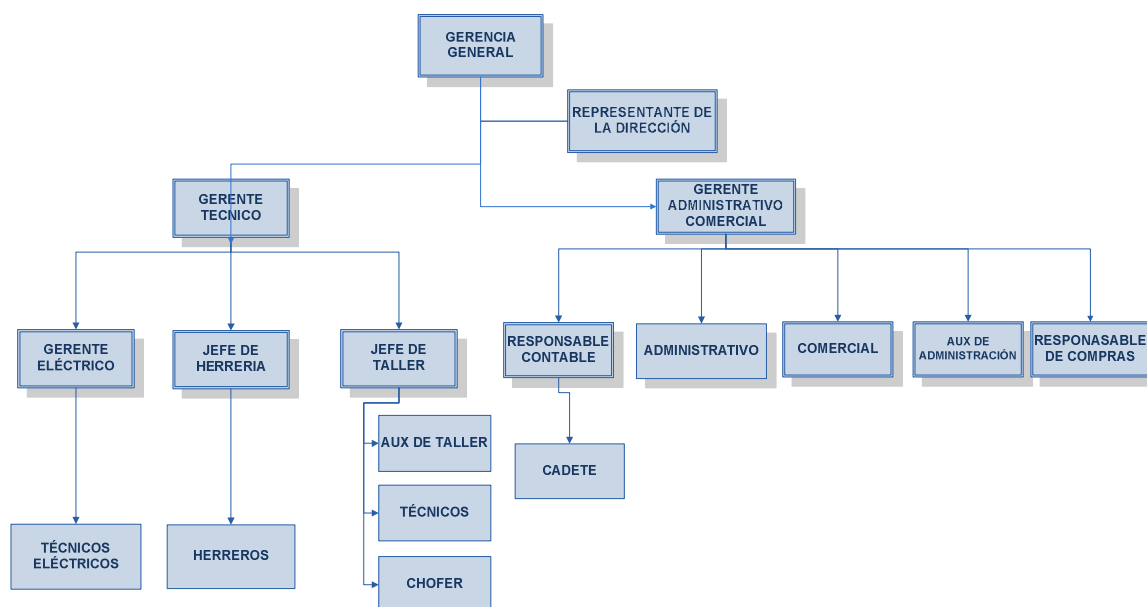
Se detallara en la Revision por la Direccion.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La empresa evaluara a las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestion de la calidad como también los requisitos correspondientes.

La finalidad es la satisfacción al cliente por lo cual se realizará una revisión de la información para minimizar y eliminar los riesgos.

ORGANIGRAMA



5 LIDERAZGO

La alta dirección demostrara liderazgo y compromiso con el SGC estableciendo una política de calidad que sea compatible con el contexto y asegurándose de proveer de los recursos y siempre teniendo un enfoque de pensamientos basados en riesgos.

Se mantendrá en la búsqueda del aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Gerencia de **TCL S.A.** asegura que la Política de la Calidad es adecuada a los propósitos de la organización y que es conocida por todos los miembros de la organización, quienes se comprometen con su cumplimiento, asimismo, es revisado para su continua adecuación.

La Política de Calidad vigente se encuentra documentada en el documento que lleva su mismo nombre.

La misma es publicada en la pagina Web www.altoenergy.com.ar para que todo aquel interesado externo a la organización tengo acceso a ella y pueda conocerla.

6 PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La gerencia planificara su SGC teniendo en cuenta el contexto de la empresa y sus partes interesadas siempre midiendo minimizar los riesgos y capitalizar las oportunidades de mejora de ser posible.

Las opciones para asumir un riesgo pueden incluir: evitar, asumir, eliminar, compartir o mantener un riesgo.

Las oportunidades pueden abarcar: nuevas prácticas, lanzamientos de nuevos productos o tecnología, etc, siempre buscando abordar las necesidades de la organización o de sus clientes.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS.

La Gerencia de **TCL S.A.** asegura que los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad.

Los Objetivos de Calidad se encuentran documentados en la Revisión por la Dirección en el punto **Objetivos de Calidad.**

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos generales y los objetivos de la calidad de **TCL S.A.**

El Sistema para la Gestión de la Calidad de **TCL S.A.** es un sistema “dinámico” ya que se planificará y cambiará, según las necesidades, de manera continua (revisión del sistema, acciones correctivas y acciones preventivas, auditorías internas).

Se tendrá en cuenta que se va a hacer, que recursos requerirá, quien será el responsable, cuando se finalizara y como se evaluaran los resultados.

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

La organización tendrá en cuenta al momento de la planificación de los cambios:

- El propósito y sus consecuencias
- La integridad del SGC
- Recursos
- Responsabilidades y responsables

Previo a tomar una acción, la organización deberá determinar que se va a hacer, que recursos se requerirán, quien será el responsable, cuando se finalizara (si es posible), y como se evaluarán los resultados.

A: asumir
R: reducir
T: transferir
E: eliminar

7 APOYO

7.1 RECURSOS

La Gerencia de **TCL S.A.** se compromete a determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

El personal de **TCL S.A.** cuyo trabajo afecte a la calidad de la prestación del servicio es competente en base a una formación, experiencia, habilidades y educación adecuadas, para el puesto que desempeña.

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de procesos.

P-62-1 Gestion de RRHH

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

TCL S.A. posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio.

Esto incluye:

- Móviles para recurrir a las instalaciones de los clientes.
- Herramientas necesarias para realizar la correcta prestación del servicio.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

En **TCL S.A.** las condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

TCL S.A tiene establecida una metodología adecuada para la verificación y calibración en los intervalos prescritos, de los dispositivos de medición, manteniendo el registro de la situación del estado, para garantizar la capacidad de medición requerida y la trazabilidad de los resultados con respecto a los límites aprobados

7.2 COMPETENCIA

La organización determinara la competencia necesaria del personal, asegurándose que estas personas sean capaces, tomando acciones de ser necesario para que adquieran la capacitación necesaria.

De ser necesario se contratará o subcontratará personal idóneo.
P-62-1 Gestion de RRHH.

7.4 COMUNICACIÓN

La gerencia será quien realice las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad. Se realizaran via mail o via teléfono celular dependiendo la urgencia y si es personal estable dentro de la empresa o personal que usualmente se encuentre trabajando fuera de ella. La comunicación será directa con el empleado o con el responsable del área dependiendo de lo que se quiera comunicar. El responsable de Calidad también podrá comunicarse con el personal para transmitir cambios o implementaciones correspondientes a la Norma.

La gerencia / Responsable de Calidad decidirán:

- a) Que comunicar;
- b) Cuando comunicar;
- c) A quien comunicar;
- d) Como comunicar;
- e) Quien comunica.

8 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La organización planificará, implementará y controlará los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

En **TCL S.A.** se aplican métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Dichos métodos abarcan siempre que sea posible los indicadores de gestión de procesos que demuestran la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados según lo establecido.

En el caso de no alcanzarse los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas tal y como se establece en el procedimiento **P-8.3 Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.**



P-7.4 Compras y Proveedores Rev.06

P-7.5-3 Control de la Venta de Grupos Electrogenos y Repuestos Rev.06

P-7.5-2 Control de Alquiler de G.E. Rev.03

P-7.5-3 Control de Servicio de Abono, reparación y mantenimiento Rev.03

8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

La organización se asegurara de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Para ello se le aplicaran controles y evaluación previo a su contratación. Se conservara la información documentada de dicha evaluación.

TCL SA tendrá en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

P-7.4 Compras y Proveedores Rev.06

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

TCL S.A. tiene un especial cuidado en la protección y resguardo de los bienes y datos de sus clientes, ya que trabaja directamente en las instalaciones de los mismos y con grupos que pueden ser propios del cliente.

P-75-4 Propiedad del Cliente Rev.00

Ante cualquier eventualidad con algún bien del cliente el técnico debe comunicárselo al jefe de Taller quien informara al cliente dicho suceso, siendo la gerencia junto con el cliente quienes determinaran en conjunto las acciones a seguir.

La gerencia evaluará su registro como incidencia o no conformidad **R-8.3/1 No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas**, dejando constancia del acuerdo al que se han llegado con el cliente.

8.5.4 PRESERVACIÓN

En TCL S.A. se preserva la conformidad de los grupos electrógenos, esta protección implica preservar adecuadamente los equipos, vehículos y herramientas a utilizar en las instalaciones de los clientes.

P-6.3 Mantenimiento

Los grupos electrógenos están en las instalaciones de TCL S.A, hasta el momento de ser transportados a las instalaciones del cliente tratándoselos cuidadosamente para que no sufran deterioro y serán colocados en el lugar destinado para su conexión en instalaciones del cliente, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo seguro para conectar el equipo.

P 75-4 Propiedad del cliente

9 EVALUACION Y DESEMPEÑO

9.1 GENERALIDADES.

La organización determinara los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que requerirá para obtener resultados validos. Tambien se analizara la perioricidad.

Se conservara la información documentada como evidencia de los resultados.

Se realizara el seguimiento de las percepciones de los clientes las cuales se registraran en en el R-8.3/1 No Conformidades de haber alguna queja o reclamo y se le dará el tratamiento y seguimiento correspondiente.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

En **TCL S.A.** a intervalos planificados se llevan a cabo auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la empresa, así como para determinar que dicho Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Todo ello se realiza según lo establecido en el procedimiento.

P-8.2 Auditorías Internas.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION.

9.3.1 GENERALIDADES.

La alta dirección de **TCL S.A.** revisa el Sistema de Gestión de Calidad implantando en su organización al menos una vez al año para asegurarse de su conveniencia adecuación y eficiencia continua, así como también del mantenimiento de la política y objetiva de calidad. Se mantendrá el registro pertinente a las revisiones realizadas así como también de los resultados, correcciones o mejoras a realizar.

Como soporte de la reunión, el Responsable de Calidad presenta con suficiente antelación un informe previo en el que refleja la evolución del SGC, en el caso de las reuniones ordinarias, siendo la Gerencia la encargada de presentarlo en el caso de las extraordinarias.

En las reuniones de Revisión por la Dirección del SGC participan obligatoriamente Gerencia y el Responsable de Calidad, quien actúa como secretario. Se puede así mismo convocar al personal de **TCL S.A.** que la Gerencia estime oportuno

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

La información para la reunión ordinaria (para las reuniones extraordinarias el informe de datos, si procede, y orden del día son específicos para la misma) de la revisión por la dirección contiene al menos, la siguiente información:

- Informes de las auditorías internas y externas
- Planificación de futuras auditorias

- Información relativa a los clientes, incluyendo fichas de evaluación por el cliente, cuestionarios de valoración por el cliente, índices de satisfacción.
- Informes de no conformidad, reclamaciones de clientes y cualquier otra información relativa a la no conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Información sobre el estado de las acciones emprendidas como resultado de reuniones de revisión por la dirección previas
- Seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Propuestas de nuevos objetivos de calidad
- Evaluación de los proveedores
- Recomendaciones de mejora
- Adecuación de la capacitación del personal al desempeño de sus funciones. Seguimiento de la formación
- Necesidades de formación y previsiones
- Seguimiento de la capacidad de los procesos para obtener los resultados planificados
- Posibles cambios en la empresa que puedan afectar al SGC
- Grado de adecuación de la política de calidad al propósito de la empresa
- Seguimiento de la eficacia del SGC para cumplir con la política
- Sugerencias y quejas del personal de la empresa
- Necesidad de recursos, y en su caso, asignación de los mismos.

El Responsable de Calidad cuida de que toda la información necesaria para revisar los aspectos anteriormente mencionados esté a disposición de los asistentes a la reunión de la Revisión por la Dirección.

Cuando se presentan en la Revisión del Sistema por la dirección el R-8.2.2 Informe de Auditoría Interna y los R-8.3.1 Registro de Hallazgos, Acciones Correctivas y Preventivas, tras su análisis puede ser que surja la necesidad de la apertura de acciones preventivas

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Del resultado de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección se establecerán mejoras hacia la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

El Responsable de Calidad levanta el Acta de Reunión de Revisión por la Dirección en formato libre, codificándolo posteriormente con el número de orden de la reunión y dos dígitos que indican el año en que ha tenido lugar.

En el acta se enumeran todos los temas tratados, las decisiones tomadas, la política y los objetivos de calidad aprobados, las acciones a emprender para desarrollar las decisiones tomadas así como los responsables de llevarlas a cabo y los plazos previstos para implantarlas, los recursos asignados, etc.

El acta de revisión por la Dirección describe las decisiones tomadas para abordar:

- Mejoras en la eficacia del SGC y de sus procesos.
- Mejoras en el producto respecto al cumplimiento de las necesidades y requisitos de los clientes.
- Los recursos necesarios para abordar las mejoras.

Gerencia firma el acta aprobándola siendo el Responsable de Calidad el encargado de repartir copia del acta a todos los asistentes

10 MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La organización determinará y seleccionará las oportunidades de mejora e implementará cualquier acción necesaria para mejorar los productos y servicios, corregir y prevenir o reducir los efectos no deseados, mejorar el desempeño y eficacia del sistema.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Siempre que se produzca una no conformidad se estudiará la causa para tomar medidas y que esta no vuelva a ocurrir tal y como se establece en los procedimientos **P-8.3 Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**, quedando registradas las acciones tomadas así como los resultados.

Para eliminar las causas de no conformidades potenciales se llevarán a cabo las acciones preventivas tal y como se indica en el procedimiento **P- 8.3 Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas** quedando registradas.

10.3 MEJORA CONTINUA.

Mediante el uso de acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas y la revisión del sistema por la Dirección, **TCL S.A.** mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.