



## Contenido

1.- Objetivo .....	2
2.- Alcance .....	2
3.- Definiciones .....	2
4.- Responsabilidades.....	2
Gerente General .....	2
Responsable del SGC .....	2
Responsables de Área.....	2
Equipo Auditor .....	3
5.- Procedimiento .....	3
5.1 Identificación de No Conformidades .....	3
5.2 Registro de No Conformidades .....	3
5.3 Análisis de la Causa Raíz .....	3
5.4 Planificación de Acciones Correctivas .....	3
5.5 Implementación de Acciones Correctivas.....	3
5.6 Verificación de Efectividad .....	4
5.7 Cierre de la No Conformidad .....	4
5.8 Documentación y Archivo .....	4
6.- Documentos Relacionados .....	4
7.- Indicadores de Desempeño .....	4
Historial de Versiones .....	4



## 1.- Objetivo

Establecer los lineamientos para identificar, analizar, implementar y verificar acciones correctivas en respuesta a no conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando la eliminación de las causas y promoviendo la mejora continua.

## 2.- Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de la organización donde se identifiquen no conformidades relacionadas con el SGC, ya sea a través de auditorías internas, auditorías externas, quejas de clientes u otros mecanismos de control.

## 3.- Definiciones

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado en la norma, procedimientos internos o expectativas del cliente.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y prevenir su recurrencia.
- **Análisis de Causa Raíz:** Proceso de identificación de la causa fundamental de una no conformidad.
- **Reporte de No Conformidad (RNC):** Documento donde se registra una no conformidad y su tratamiento.

## 4.- Responsabilidades

### Gerente General

- Aprobar las acciones correctivas propuestas para no conformidades críticas.
- Supervisar la implementación y efectividad de las acciones correctivas.

### Responsable del SGC

- Coordinar el registro, análisis, implementación y seguimiento de las acciones correctivas.
- Verificar la efectividad de las acciones correctivas y cerrar las no conformidades.
- Mantener registros actualizados de las acciones correctivas.

### Responsables de Área

- Participar en la investigación y análisis de las causas de las no conformidades.
- Implementar las acciones correctivas aprobadas.



- Proveer evidencia de la ejecución de las acciones correctivas.

## Equipo Auditor

- Identificar no conformidades durante auditorías internas y documentarlas en el Reporte de Auditoría.

## 5.- Procedimiento

### 5.1 Identificación de No Conformidades

- Las no conformidades pueden ser identificadas a través de:
  - Auditorías internas y externas.
  - Quejas de clientes.
  - Revisiones de desempeño del SGC.
  - Inspecciones operativas o de procesos.

### 5.2 Registro de No Conformidades

- Las no conformidades serán registradas en el Reporte de No Conformidad (FORM 020), indicando:
  - Descripción de la no conformidad.
  - Área afectada.
  - Fecha de detección.
  - Evidencia asociada.

### 5.3 Análisis de la Causa Raíz

- El Responsable del SGC, junto con los responsables de área, realizará un análisis de causa raíz empleando herramientas como:
  - Diagrama de Ishikawa.
  - Los 5 Porqués.
  - Análisis de Pareto, según sea necesario.

### 5.4 Planificación de Acciones Correctivas

- En base al análisis de causa raíz, se definirán acciones correctivas específicas, detallando:
  - Responsable de implementación.
  - Recursos necesarios.
  - Plazo para la ejecución.
  - Indicadores de efectividad.

### 5.5 Implementación de Acciones Correctivas

- Los responsables de área ejecutarán las acciones correctivas en los plazos establecidos.
- Se recopilarán evidencias documentales y fotográficas del cumplimiento de las acciones.



## 5.6 Verificación de Efectividad

- El Responsable del SGC verificará la efectividad de las acciones correctivas mediante:
  - Revisión de registros.
  - Auditorías de seguimiento.
  - Entrevistas con el personal involucrado.
- Si las acciones correctivas no son efectivas, se deberá realizar un nuevo análisis de causa raíz y establecer medidas adicionales.

## 5.7 Cierre de la No Conformidad

- Una vez verificada la efectividad de las acciones correctivas, el Responsable del SGC procederá al cierre de la no conformidad en el Reporte de No Conformidad (FORM 020).

## 5.8 Documentación y Archivo

- Todos los registros relacionados con las acciones correctivas serán archivados y conservados según el procedimiento de control de registros.

## 6.- Documentos Relacionados

- Reporte de No Conformidad (FORM 020).
- Procedimiento de Auditorías Internas.
- Plan de Acción Correctiva.

## 7.- Indicadores de Desempeño

- Tasa de Efectividad de Acciones Correctivas:**
- Tiempo Promedio de Cierre de No Conformidades:** Promedio de días desde la detección hasta el cierre de las no conformidades.

## Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO