Contenido

[1.- Objetivo 2](#_Toc188969083)

[2.- Alcance 2](#_Toc188969084)

[3.- Definiciones 2](#_Toc188969085)

[4.- Responsabilidades 2](#_Toc188969086)

[Gerente General 2](#_Toc188969087)

[Responsable del SGC 2](#_Toc188969088)

[Responsables de Área 2](#_Toc188969089)

[Equipo Auditor 3](#_Toc188969090)

[5.- Procedimiento 3](#_Toc188969091)

[5.1 Identificación de No Conformidades 3](#_Toc188969092)

[5.2 Registro de No Conformidades 3](#_Toc188969093)

[5.3 Análisis de la Causa Raíz 3](#_Toc188969094)

[5.4 Planificación de Acciones Correctivas 3](#_Toc188969095)

[5.5 Implementación de Acciones Correctivas 3](#_Toc188969096)

[5.6 Verificación de Efectividad 4](#_Toc188969097)

[5.7 Cierre de la No Conformidad 4](#_Toc188969098)

[5.8 Documentación y Archivo 4](#_Toc188969099)

[6.- Documentos Relacionados 4](#_Toc188969100)

[7.- Indicadores de Desempeño 4](#_Toc188969101)

[Historial de Versiones 4](#_Toc188969102)

## 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |