



# PG 03 - No Conformes y Acciones Correctivas - Rev. 02

PROCEDIMIENTO	PG 03
NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Rev. 02
Fecha Emisión: 09/08/2021	Fecha Revisión: 04/01/2026
Elabora: RSGC	Revisa y Aprueba: Dirección

## 1. OBJETIVO

Definir la metodología para detectar, registrar y solucionar los incumplimientos, internos y/o externos, sobre los requisitos que afectan a los proyectos de acuerdo a las exigencias de la empresa.

Establecer una metodología ordenada y sistemática para la revisión e implementación de **Acciones Correctivas** con el fin de eliminar las causas de las No Conformidades existentes evitando que se repitan en el tiempo.

## 2. ALCANCE

Todos los procesos, las desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad y la aplicación de sus Acciones Correctivas.

## 3. RESPONSABILIDADES

- El Responsable del SGC (RSGC) será el encargado de gestionar el módulo de Calidad en la plataforma digital y dar soporte para el cumplimiento de este procedimiento.



- **La Dirección** será responsable de la revisión y aprobación de las acciones de gran impacto y de los procedimientos.
- **Los responsables de cada proceso** serán responsables de cargar, analizar y tratar las No Conformidades de sus áreas en la plataforma.
- **Todo el personal** de la empresa es responsable de la detección y aviso inmediato de cualquier incumplimiento.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **NC:** No Conforme (Incumplimiento de un requisito).
- **APPSHEET (Módulo Calidad):** Interfaz para el registro, seguimiento y cierre de No Conformidades y Observaciones.
- **Acción inmediata:** Acción para eliminar el efecto del problema.
- **Acción correctiva (AC):** Acción para eliminar la causa raíz del problema.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

La detección de una NC puede ocurrir en cualquier etapa. Una vez detectada, se registra en el **Módulo de Calidad de AppSheet**, el cual alimenta el registro maestro **RPG 03 01**.

### 5.1 Tratamiento de Reclamos y Casos Críticos

Todo reclamo de cliente o caso de soporte marcado como "Crítico" en el proceso de Post Venta (PG 05) debe ser evaluado para su apertura como No Conformidad en el módulo correspondiente.

### 5.2 Tipos y Origen

Se categorizan según su impacto (NC, Observación u Oportunidad de Mejora) y su origen (Proceso, Reclamo, Auditoría, etc.), facilitando la generación de estadísticas automáticas.

### 5.3 Acciones Inmediatas y Análisis de Causas

El responsable del área debe registrar la acción inmediata en la plataforma. Para el análisis de causas (5 Por qué, Espina de Pescado), se podrá adjuntar la documentación de respaldo o diagramas directamente en el registro digital.



## 5.4 Gestión de Acciones Correctivas

Si el análisis lo requiere, se definen AC en el sistema, asignando responsables y fechas comprometidas. El sistema permite el envío automático de recordatorios sobre fechas de vencimiento.

## 5.5 Seguimiento y Cierre

El RSGC verifica la implementación de las acciones a través del sistema. El estado de la NC cambiará a "Cerrado" solo cuando la evidencia de implementación sea validada.

## 5.6 Evaluación de Eficacia

Transcurrido el tiempo prudencial (según la criticidad), el RSGC evalúa si la acción fue eficaz. El monitoreo mediante **Dashboards** de recurrencia permite validar la eficacia de forma continua, comparando indicadores de periodos anteriores.

# 6. REGISTROS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE
RPG 03 01	Registro de NC, Acc. correctivas y Preventivas

# 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
09/08/2021	00	Documento inicial	RSGC
09/10/2024	01	Actualización del logo	RSGC
12/01/2026	02	Integración del proceso de gestión de NC al ecosistema digital de AppSheet. Definición de tratamiento para Casos Críticos de soporte. Automatización de seguimiento y monitoreo de eficacia vía Dashboards.	RSGC