

PG 03 - No Conformes y Acciones Correctivas - Rev. 01

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** será el encargado de dar soporte para el cumplimiento e implementación del presente procedimiento.
- **La Dirección** será responsable de la revisión y aprobación de los procedimientos generales y de soporte que elabora el Responsable del SGC.
- **Los responsables de cada proceso** serán quienes hagan cumplir el presente procedimiento, incluyendo la elaboración, modificación de documentos y el tratamiento de las No Conformidades de sus áreas.
- **Todo el personal** de la empresa será responsable de la detección, registro de los incumplimientos y la toma de acciones inmediatas.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **NC:** No Conforme.
- **No Conforme:** Incumplimiento de un requisito (normativo, legal, propio, procesos del SGC o producto/servicio).
- **Acción inmediata:** Acción tomada para eliminar el efecto de una No Conformidad.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

La detección de la No Conformidad puede ocurrir en cualquier etapa de los procesos. Una vez detectadas, se registran en el *RPG 03 01 No Conformes y Acciones Correctivas*.

Si desde el Servicio de Post Venta proviene un caso tratado como reclamo, el mismo será tratado como No Conforme.

5.1 Tipos de No Conformidad

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito normativo, legal o propio.
- **Observación:** Incumplimiento parcial de un requisito.

- **Oportunidad de mejora:** Oportunidades para corrección, mejora, cambios o innovación.

5.2 Origen de la No Conformidad

Proceso, Producto/Servicio, Reclamo, Proveedor, Auditoría Interna, Auditoría Externa.

5.3 Acciones Inmediatas

Cuando el caso lo requiera, se deben aplicar acciones inmediatas para contener el problema, registrando acciones y responsables.

5.4 Análisis de causas

Se sugiere utilizar herramientas como los "5 por qué" o "Espina de Pescado".

5.5 Acciones Correctivas

Identificadas las causas, se evalúan acciones para eliminarlas y evitar su recurrencia, considerando factibilidad técnica y económica. Se registra la acción, fecha estimada y responsable.

5.6 Implementación, Seguimiento y Cierre

Vencido el plazo, el Responsable del SGC verifica la implementación. Si no se cumplió, se asigna un nuevo plazo o nuevas acciones.

Entre 4 y 6 meses después de la implementación, el Responsable del SGC evalúa la **eficacia** de las acciones. Si no fueron eficaces, se reinicia el análisis de causas.

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	Responsable del SGC
09/10/2024	01	Actualización del logo	Responsable del SGC