


<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
<b>PROCESO: INSTITUCIONAL</b>		Página Nro. 1 de 6
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>		Código Nro. <b>GPL-DGP-P05</b>

## ÍNDICE

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	OPERATORIA	3
<b>III</b>	ANEXOS	4

**APROBADO**

ALTA DIRECCIÓN DE LA CORPORACION

<b>SGC</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>VERSIÓN Nº 2</b>
INSTITUCIONAL	<b>POR:</b> Div. Gestión de la Calidad <b>FECHA:</b> Diciembre de 2007	<b>POR:</b> Gestión de la Calidad <b>FECHA:</b> Octubre 2016      frn

## I. ANTECEDENTES

### TITULO DE PROCEDIMIENTO

### CONTROL DE NO CONFORMIDADES

#### a) OBJETIVO

Determinar la operatoria a seguir para detectar y eliminar las causas de las “No Conformidades” reales o potenciales, implementar y registrar los resultados de las Acciones Correctivas y/o Preventivas resultantes de Auditorias de Calidad según Sistema Gestión de la Calidad (SGC).

#### b) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la detección de una “No Conformidad” proveniente de una Auditoria de Calidad según Norma 19011, hasta su implementación, seguimiento y cierre de la No Conformidad.

#### c) RESPONSABILIDADES Y ROLES:

Las principales responsabilidades y roles recaen:

- **Gestión Calidad**; identifica y describe cualquier No Conformidad y/o Observación del Sistema en el área de su competencia.
- **Unidad Origen**; analiza la causa de la No Conformidad detectada en su área y propone e implementa las acciones correctivas o preventivas pertinentes.
- **Dirección de la Organización**, revisa, aprueba e instruye la implementación de los planes de acciones correctivas y/o preventivas propuestas.
- **Gestión de la Calidad**, verifica la implementación y efectividad de las propuestas de acciones correctivas y/o preventivas efectuando el “cierre” de las mismas.

#### d) UNIDADES INVOLUCRADAS

Todas las Unidades tecnico-administrativas y comerciales de COMTECO R.L.-BOLIVIA TEL

#### e) DEFINICIONES

**Alcance de Auditoria**, Extension y limites de la Auditoria.

**Auditoria de la Calidad**, proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluar el grado que cumplen los criterios de la Auditoria.

**Auditado**, Organización que es auditada.

**Auditor**, persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoria

**Equipo Auditor**, Uno o más auditores que llevan a cabo una Auditoria.

**Criterios de Auditoria**, conjunto de políticas, procedimientos y requisitos.

**Competencia,** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos, experiencias por parte de Auditores Internos de la Calidad.

**Conclusiones de Auditoria,** Resultados de Auditoria tras considerar sus objetivos y todos los hallazgos de Auditoria

**Evidencias de Auditoria,** registros, declaraciones de hechos o cualquier información que es pertinente para los criterios de Auditoria y que es verificable.

**Hallazgos de Auditoria;** Resultados de la evaluación de evidencias de la Auditoria recopiladas frente a criterios de la Auditoria.

**Programa de Auditoria,** Conjunto de una o más Auditorias Planificadas, para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico

**Conformidad,** Cumplimiento de requisitos

**No Conformidad:** Incumplimiento de requisitos

**Sistema de Gestión de la Calidad,** Conjunto de elementos de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos relativos a la calidad

## f) REFERENCIAS

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Seguimiento a No conformidades y acciones correctivas	F	A	1	1

## II) OPERATORIA

### Responsable de Unidad Auditada

1. Recibe informe de Auditoria de Procesos efectuada por Gestión de Calidad ( Proviene de Procedimiento Auditorias de Calidad)
2. Analiza la causa raíz de las observaciones detectadas a fin de establecer acciones correctivas y de mejora para su solución.
3. Consensua con personal de la Unidad y de ser necesario con Auditor de Gestión de Calidad, la adopción de acciones correctivas,
4. Llena en detalle el Formulario "Seguimiento a No Conformidades y acciones correctivas" (Ver ANEXO II), describiendo la no conformidad de acuerdo al informe auditado, asimismo las causas "raíces", el responsable de aplicación mejoras y los plazos comprometidos para "cierres" de acciones de mejora. Distribuye la documentación,
  - Original para la Unidad Auditada
  - Copia para la unidad "Gestión de Calidad"

### **Dirección de la Organización**

5. Revisa y aprueba el formulario “Seguimiento a No Conformidades y acciones correctivas”.
6. Instruye su oportuna ejecución, de conformidad a plazos establecidos.

### **Responsable de Unidad Auditada**

7. Implementa las acciones correctivas según cronogramas de trabajos instaurados.

### **Gestión de Calidad**

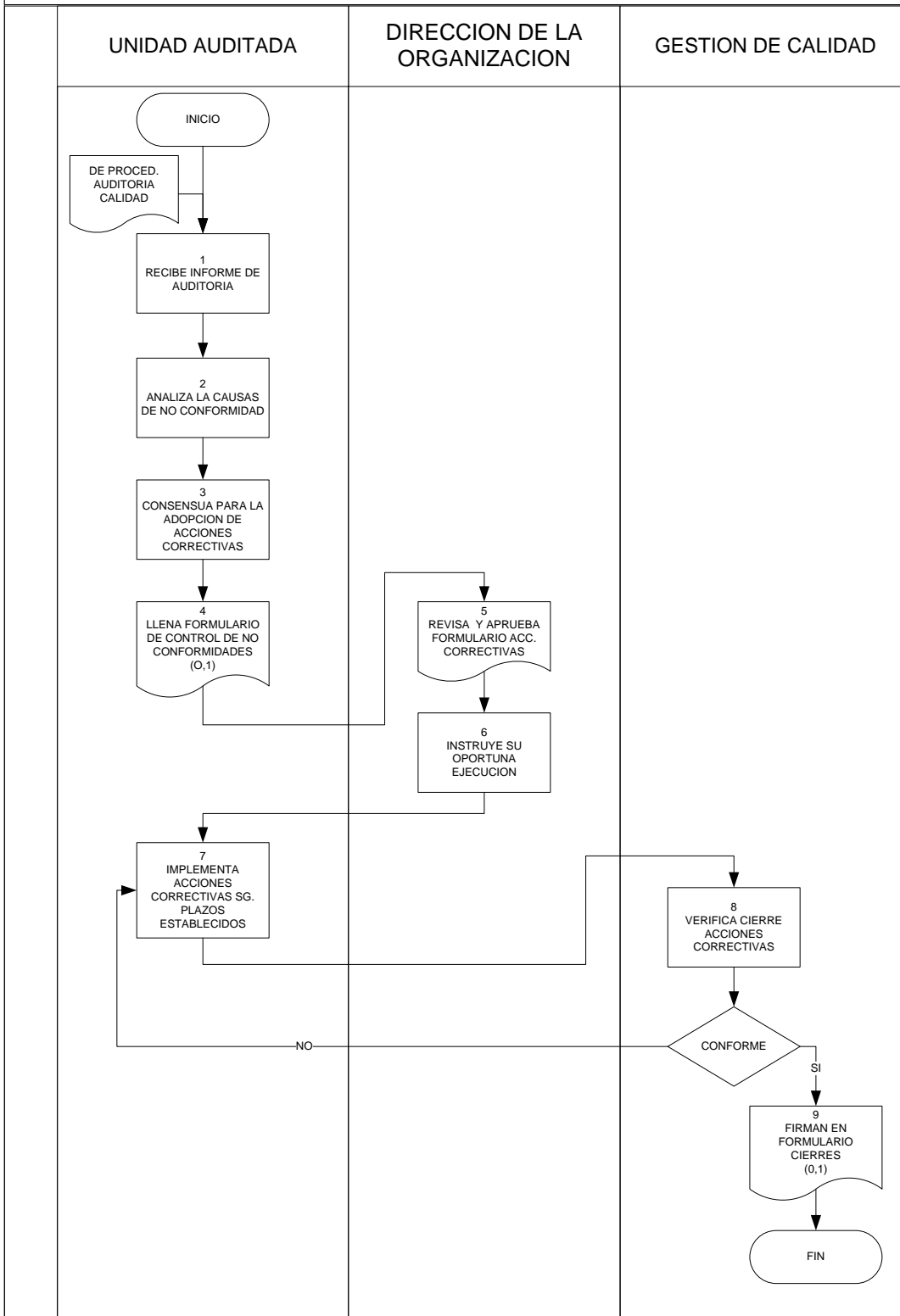
8. Verifica el cumplimiento de la implementación y efectividad de las acciones ejecutadas.
  - Si cumple continua con el siguiente paso
  - Caso contrario, vuelve al paso 7.
9. Firman el cierre de la no conformidad y/o acción correctiva conjuntamente el Responsable de la Unidad Auditada,. Archivando el informe de la siguiente manera:
  - El original del Informe para la unidad Auditada
  - La copia para “Gestión de Calidad”

Con lo cual finaliza el Procedimiento.

## **III. ANEXOS**

- Anexo I – Diagrama de Flujo
- Anexo II - Formulario de seguimiento a No Conformidad y Acciones Correctivas.

PROCESO : INSTITUCIONAL  
PROCEDIMIENTO : CONTROL DE NO CONFORMIDADES



## ANEXO II

### SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

FECHA.....

UNIDAD.....

Nº	No Conformidad	Causa	Acciones Correctivas	Respon- sable	Cronograma	
					F/I	F/F

**Donde:**

F/I : Fecha Inicial

F/F: Fecha Final

-----  
AUDITOR GESTION DE CALIDAD

-----  
RESPONSABLE DE LA ORGANIZACION