

PC-14 Edición 13

Página 1 de 7

PROPÓSITO: Detectar y resolver las no conformidades para mejorar el SG a través de acciones correctivas, preventivas y proyectos de mejora.

PROVEE	ENTRADAS
Todos los procesos	No conformidad
Todos los procesos	Oportunidad
Gestión de riesgos	Riesgo

ACTIVIDADES		
PLANEAR		
HACER		
VERIFICAR		
ACTUAR	Acciones correctivas Acciones para atender riesgos Quejas del cliente	

_		
	SALIDAS	CLIENTE
	Acción correctiva eficaz	Todos los procesos
	Acción para atender riesgos eficaz	rodos tos procesos
	Cambios en el conocimiento requerido	Gestión del conocimiento

- Efectividad de acciones correctivas

INDICADORES DEL DESEMPEÑO

	CONOCIMIENTO DEL PROCESO			
TIPO	INTERNO	EXTERNO		
Consulta	PC-01 Gestión del conocimiento PC-13 Gestión de riesgos	N/A		
Registros	FR-14-01 Acciones de mejora	Quejas del cliente Solicitudes de acción correctiva del cliente Documentación de acciones correctivas de proveedores		

RECURSOS HUMANOS

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Líder del Sistema de Gestión

OPERADORES DEL PROCESO Todos el personal

	9001:201	
ISO	9001:201	

6.1 Acciones para atender riesgos 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

AS9100C

REQUISITOS NORMATIVOS

8.5.2 Acciones correctivas 8.5.3 Acciones preventivas



PC-14 Edición 13

Página 2 de 7

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
1. Acciones correctivas	E 1.1	Detecta no conformidad real.	Cualquier Persona	Nota 1	
	1.2	¿La no conformidad detectada es producto no conforme?	Líder del SG		
	N 1.3 A	Atiende producto no conforme de acuerdo al PC-10 Control de Calidad	Líder del SG	PC-10	
	1.4	Registra no conformidad.	Líder del SG / Dueños de los Procesos		FR-14-01
	1.5	¿Requiere acción inmediata?	Líder del SG		
	1.6	¿Puede resolver acción inmediata por su cuenta?	Cualquier Persona / Dueño de proceso		
	N 1.7 5	Canaliza al dueño de proceso.	Cualquier persona		
	1.8	Resuelve acción inmediata y registra.	Cualquier Persona		FR-14-01
	1.9 N B	¿Requiere correcciones?	Líder del SG		
	1.10	Designa equipo responsable de implementar correcciones.	Líder del SG		
	1.11	Define correcciones a realizar.	Equipo Responsable		FR-14-01
	1.12	Implementa correcciones.	Equipo Responsable		
	1.13 B	Registra resultados de correcciones implementadas.	Equipo Responsable / Líder del SG		FR-14-01



PC-14 Edición 13

Página 3 de 7

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
1. Acciones correctivas (continuación)	B 1.14	Designa al equipo responsable de analizar la(s) causa(s) de la no confomidad.	Líder del SG		
	C 1.15	Analizan causa(s) de la no conformidad y registran.	Equipo Responsable		FR-14-01
	1.16	Determina acción(es) correctiva(s).	Equipo Responsable	Nota 2	FR-14-01
	1.17	Implementa acción(es) correctiva(s).	Equipo Responsable		
	1.18	Da seguimiento a la implementación de la(s) acción(es) correctivas.	Líder del SG		
	1.19	Verifica eficacia de las acciones correctivas.	Líder del SG		
	1.20 N C	¿La causa raiz fue eliminada?	Líder del SG	Nota 3	
	1.21	Cierra acción correctiva y no conformidad.	Líder del SG		FR-14-01
	1.22	Difunde resultados a los involucrados.	Líder del SG		



PC-14 Edición 13

Página 4 de 7

Actividad		Descripción	Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
2. Acciones para atender riesgos	E 2.1	Analiza riesgo, causas y posibles consecuencias.	Dueño de proceso		
	2.2	Determina la(s) acción(es) necesaria(s) para atender el riesgo.	Dueño de proceso		
	2.3	Define y registra responsabilidades acciones y tiempos.	Dueño de proceso		FR-14-01
	2.4	Implementa acciones.	Personal asignado		
	2.5	Da seguimiento a la implementación de la(s) acción(es).	Dueño de proceso		
	2.6	Verifica eficacia de las acciones.	Dueño de proceso		
	2.7	Cierra acción y difunde resultados a los involucrados.	Dueño de proceso		
3. Quejas del Cliente	(Ap.6.2) 3.1	Turna queja del cliente al área de Control de Calidad.	Director de Ventas / Ejecutivo de Ventas		
	3.2	Genera el reporte de control de producto no conforme (FR-10-03)	Coordinador de Control de Calidad		FR-10-03
	3.3	Control de Calidad analiza la queja del cliente	Equipo Multidisciplinario		
	3.4	Determina el status del producto no conforme	Calidad y Ingeniería		
	Ap. 6.16 Control de Calidad 3.5	Informa al área de Ventas el status y proporciona la evidencia necesaria.	Dueño de proceso		
	3.6	El Director General cierra de las Quejas del Cliente	Lider del SG	FR-14-01	



PC-	14
Edición	13

Página 5 de 7

Nota	Descripción
1	Las no conformidades reales son las que ya han sucedido por lo que requieren la aplicación de acciones correctivas. Se pueden detectar no conformidades en: a. Producto no conforme. Es cualquier producto terminado, en proceso o materiales que difiere de las especificaciones establecidas. Se aplica la IT-05-01 NCRs. b. Salida de proceso no conforme. c. Proceso no conforme. Incumplimiento a los requisitos del proceso establecidos en su procedimiento o instrucciones de trabajo. d. Incumplimiento de objetivo. Cuando un objetivo establecido no se alcanza o un indicador de desempeño no alcanza su objetivo en 2 periodos consecutivos. e. Queja del cliente. Cualquier queja del cliente de acuerdo a la atención de quejas.
2	Cuando se determinan las causas de una no conformidades, se debe tomar en cuenta el conocimiento requerido para el proceso. Es muy importante considerar que las acciones correctivas pueden derivar en cambios al conocimiento interno (registros o documentos de consulta) o externo requerido para el o los procesos involucrados.
3	Para verificar la eficacia de las acciones de mejora (acciones correctivas, acciones preventivas para atender riesgos y acciones para atender oportunidades) tomadas se consideran 2 criterios: 1) Eliminación de la causa raíz, se considera eficaz una acción de mejora cuando la causa raíz (real o potencial) fue eliminada. 2) Reincidencia de la no conformidad, se considera eficaz una acción de mejora cuando la no conformidad no vuelve a presentarse por la misma causa en el periodo establecido en el formato FR-XX-YY. Este periodo de evaluación de la eficacia es variable y determinado por la naturaleza de la no conformidad y el elemento del sistema de gestión en donde se presenta. Algunos ejemplos de periodo de evaluación pueden ser: a) 30/ene/2015, b) siguiente encuesta de satisfacción de clientes, c) siguientes 3 lotes de producción de producto XYZ.



PC-	14
Edición	13

Página 6 de 7

Código	Nombre del documento		Edición		Fecha de edición
PC-14	Mejora continua		13		04-Julio-2018
Elabora		Revisa		Aprueba	
Alberto Pablo Ramón		Joaquín Figaredo		Joaquín Figaredo	

CONTROL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha de edición	Apartado(s)	Descripción del cambio
10	30 / Abril / 2012	Ap.1	Se incluye: En la tabla de Clasificación de No Conformidad, el aspecto: Incumplimiento de Proveedores.
11	19-feb-2016	1 al 2	Actualización de acuerdo a la ISO 9001:2015 y AS9100C
12	20-Mar-2018	1 al 2	Revision de Norma ISO 9001:2015 y actualizacion
13	04-Jul-2018	Ap. 3	Integracion del apartado No. 3 Quejas del Cliente

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN			
# de copia	Área / Departamento	Responsable	Firma (sólo en original)



	PC-14
	Edición 13
Pá	gina 7 de 7

CONTROL DE ANEXOS (Formatos e Instrucciones)				
Código	Nombre	Edición	Descripción del cambio	
FR-14-01	Acciones de mejora	4	Ed. 4 Cambio de logo-NUBERU	