

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 1
		File: F040

1.0 Aplicación

Este procedimiento aplica al Sistema de Gestión de Calidad y a los Procesos de Certificación de Personas del **NOMBRE DEL OEC**.

2.0 Alcance:

El alcance de este procedimiento abarca desde la detección y registro de las no conformidades hasta la determinación de las medidas necesarias para administrar las acciones correctivas y preventivas que son generadas en la revisión de la gestión. También incluye la evidencia de incumplimientos puntuales, en relación con lo especificado en las regulaciones y normativas del **NOMBRE DEL OEC**, así como quejas de los usuarios y el seguimiento de las acciones correctivas para asegurar la eficacia de las mismas. **El NOMBRE DEL OEC** tomará las medidas necesarias para eliminar la causa de las no-conformidades, a fin de impedir que se repitan y/o evitar que se produzcan.

3.0 Definiciones

Producto: Resultado de un proceso; el término también se refiere a un "servicio"

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Conformidad: Cumplimiento de un requisito

No-conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito

Acción preventiva (AP): Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Acción correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación no deseada.

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 2
		File: F040

Oportunidad de mejora (ODM): Diferencia detectada entre una situación real y una situación deseada.

RACP: Requerimiento de acción correctiva y/o preventiva, es un requerimiento para tomar acciones necesarias para eliminar la causa raíz de una no-conformidad, a través de un registro.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada

Propietario de la ACP: Dueño del proceso donde ocurrió la NC.

Emisor: Auditor/a, persona que detectó/reportó la NC (cuando es interno), o persona quién registró la NC (cuando es una NC externa como p.ej. una queja)

Documentos: Cualquier información escrita que describa, defina, especifique, reporte o certifique actividades, requerimientos, procedimientos o resultados.

Hallazgo: Las conclusiones basadas en las observaciones durante la auditoría que derivan en acciones correctivas.

3.1 Políticas de operación, normas y lineamientos

El objetivo de este procedimiento es tener un proceso documentado de acciones correctivas y preventivas para el manejo de sus requerimientos (**RACP**). La documentación debe definir el sistema para resolver las no-conformidades, aplicando un método o mecanismo para la práctica en la identificación de causa raíz y verificación de las acciones implementadas antes del cierre de las no conformidades.

El/la Responsable de Certificación y Control es responsable de la gestión de este proceso, incluyendo el registro de acciones correctivas y/o preventivas. Todas las actividades de los RACP serán comunicadas al Coordinador del Comité.

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 3
		File: F040

3.2 Responsabilidad para las acciones correctivas:

3.2.1 Responsable de Certificación y Control:

El/la Responsable de Certificación y Control es responsable de la administración de este procedimiento, incluido el mantenimiento de un Registro de Acción Correctiva (**RAC**). Todas las no-conformidades y las acciones correctivas se comunicarán al/la Coordinador del Comité del **NOMBRE DEL OEC**, quien deberá disponer que la información se digite en el **Registro de Hallazgos F034**, además de verificar la eficacia de las acciones tomadas en los tiempos especificados en el mismo registro.

3.2.2 Responsabilidad del propietario del RAC-P:

Revisar la no-conformidad y determinar su causa aplicando un método para la identificación de la misma. Identificar la causa raíz del problema, indicar qué medidas correctivas se llevarán a cabo y aplicarlas para garantizar la respuesta para evitar la ocurrencia de la no-conformidad. El propietario del RAC-P deberá mantener registros de los resultados de las medidas adoptadas e informar al/la Responsable de Certificación y Control de las acciones que se están adoptando para resolver las RAC - RAP.

3.3 Acción Preventiva:

Cualquier miembro del equipo de certificación que detecte oportunidades de mejora y/o posibles situaciones potencialmente no deseables, puede emitir una acción preventiva, que será revisada y gestionada por el/la Responsable de Certificación y Control, de la misma manera que una acción correctiva.

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 4
		File: F040

4.0 Procedimiento:

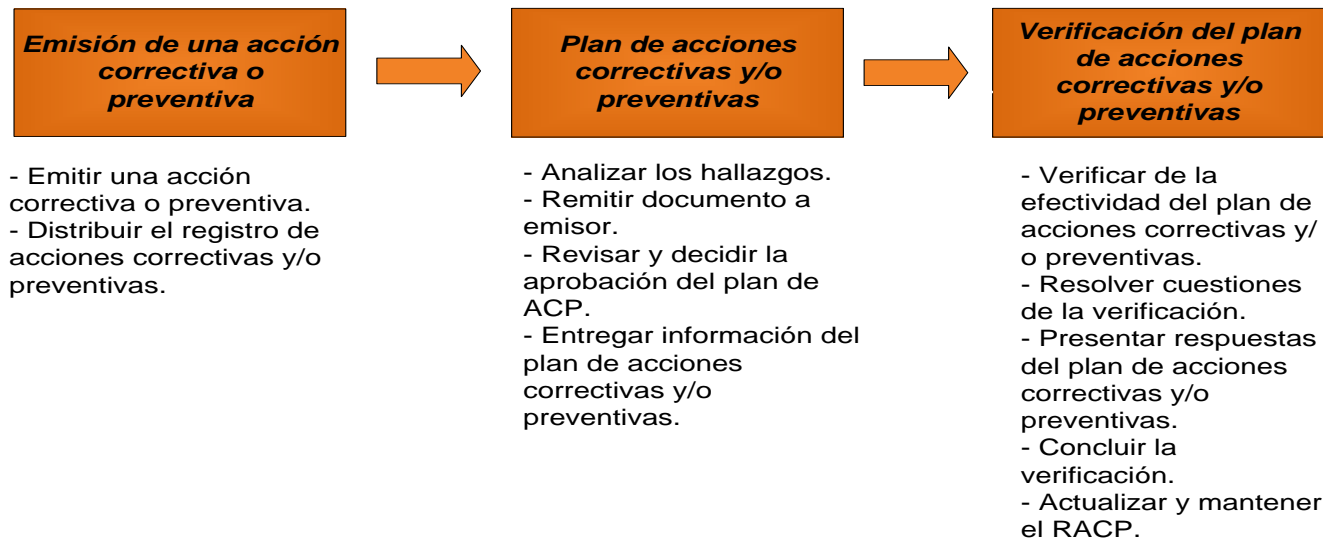
Secuencias de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Emisión de una acción correctiva o preventiva	1.1 Emitir una acción correctiva o preventiva El emisor de una acción correctiva o preventiva llenará el Formulario de Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva. El que origina la acción correctiva o preventiva describirá de forma detallada el hallazgo, completando el documento Registro de acciones preventivas, correctivas y seguimiento de hallazgos F034 .	Emisor Emisor
	1.2 Distribuir el registro de acciones correctivas y/o preventivas El/la Responsable de Certificación y Control distribuye una copia al propietario del RACP y el emisor y mantiene una copia del mismo.	Responsable de Certificación y Control

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 5
		File: F040

	<p>1.3 Actualizar y mantener el RACP</p> <p>El/la Responsable de Certificación y Control mantendrá las acciones correctivas en el registro de acción correctiva y/o preventiva, según sea el caso.</p>	<p>Responsable de Certificación y Control</p>
	<p>1.4 Verificar la efectividad del plan de acciones correctivas y/o preventivas</p> <p>El/la Responsable de Certificación y Control será quien verifique la eficacia de la respuesta del RACP.</p>	<p>Responsable de Certificación y Control</p>

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 6
		File: F040

4.1. Diagrama de bloque



5.0 Indicador/es:

Nombre	Implementación y seguimiento de Acciones de Mejora
Descripción	Indica el cumplimiento de la implementación de Acciones de Mejora y su respectivo seguimiento en el sistema

Logo del OEC	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: xx
		Versión 1.1
		Fecha de emisión: xx
		Fecha de Revisión xx
		Hoja 7
		File: F040

Fórmula	Frecuencia	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Número de acciones de mejora implementadas	Semestral	Analista de Certificación y Control	Analista de Certificación y Control

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Cargo	Analista de Certificación y Control	Responsable de procesos de certificados y control	Coordinador del Comité de Certificación del OEC
Firma			
Fecha			