



ISO 9001:2015 · Cláusula 10.2

Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva (RAC)

Código	FR-NC-01	Versión	01
N.º de RAC		Fecha de apertura	
Proceso / área		Responsable	

1. Fuente / origen

☐ Auditoría interna

☐ Auditoría externa

☐ Queja de cliente

☐ Salida no conforme

☐ Indicador / objetivo

☐ Revisión por la dirección

☐ Otro:

2. Descripción de la no conformidad

3. Requisito incumplido

Documento / norma	Numeral / requisito
ISO 9001:2015 / procedimiento	

4. Corrección inmediata

Acción para controlar y corregir el hallazgo y tratar sus consecuencias (incluye tratamiento de salidas no conformes).

5. Análisis de causa raíz

Aplique la técnica de los 5 Por qué y/o diagrama de Ishikawa hasta llegar a la causa fundamental.

¿Por qué? 1

¿Por qué? 2

¿Por qué? 3

¿Por qué? 4

¿Por qué? 5

Causa raíz identificada:

6. Plan de acción correctiva

N.º	Actividad	Responsable	Fecha límite
-----	-----------	-------------	--------------

1			
2			
3			

7. Verificación de eficacia y cierre

Fecha de verificación: _____ Verificó: _____

¿Se eliminó la causa? ¿La no conformidad recurrió? Evidencia de la verificación.

☐ Eficaz — se cierra el RAC ☐ No eficaz — se reabre y redefine

Responsable del proceso	Coordinador de Calidad	Cierre (fecha)
-------------------------	------------------------	----------------