



ISO 9001:2015 · Cláusula 10.2

Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva

Código	PR-NC-01	Versión	01
Fecha de emisión		Próxima revisión	
Elaboró	Coordinador de Calidad	Revisó	
Aprobó	Alta Dirección	Cargo	

1. Objetivo

Definir la metodología para gestionar las no conformidades y aplicar acciones correctivas eficaces que eliminen sus causas, evitando su recurrencia y promoviendo la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015, 10.2).

2. Alcance

Aplica a las no conformidades detectadas en cualquier proceso del SGC, incluidas las provenientes de quejas de clientes, auditorías internas y externas, salidas no conformes, indicadores y revisión por la dirección.

3. Definiciones

- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada (acción inmediata).
- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Causa raíz:** origen fundamental de la no conformidad que, de eliminarse, impide su recurrencia.

4. Desarrollo



4.1 Detección y registro

Cualquier colaborador puede detectar una no conformidad. Se registra en el formato *Reporte de No Conformidad y Acción Correctiva* (FR-NC-01), describiendo el hecho y el requisito incumplido.

4.2 Corrección inmediata y tratamiento de consecuencias

El responsable del proceso ejecuta acciones inmediatas para controlar y corregir la no conformidad y hacer frente a sus consecuencias, incluyendo el tratamiento de las salidas no conformes cuando aplique (8.7).

4.3 Análisis de causa raíz

Se evalúa la necesidad de adoptar acciones correctivas determinando las causas. Se aplican técnicas de análisis tales como:

Técnica	Aplicación
5 Por qué (5 Why)	Preguntar sucesivamente «¿por qué?» hasta llegar a la causa fundamental.
Diagrama de Ishikawa (causa-efecto)	Clasificar causas por categorías: método, mano de obra, máquina, material, medio ambiente, medición.
Lluvia de ideas / Pareto	Identificar y priorizar las causas más significativas.

4.4 Acción correctiva

Se define un plan de acción con actividades, responsables y fechas para eliminar las causas. Si es necesario, se actualizan los riesgos y oportunidades y se realizan cambios al SGC.

4.5 Verificación de eficacia y cierre

Transcurrido el plazo definido, el Coordinador de Calidad verifica la eficacia de las acciones: si la causa fue eliminada y la no conformidad no recurrió, se cierra el reporte; en caso contrario, se reabre y se redefine el plan.

5. Información documentada conservada

Se conserva información documentada como evidencia de: la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas, y los resultados de las acciones correctivas (ISO 9001:2015, 10.2.2).

Registro	Código	Responsable	Retención
Reporte de no conformidad y acción correctiva	FR-NC-01		
Listado / matriz de no conformidades	FR-NC-02		