

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Definición y como redactarlas

Definiciones:

No conformidad: Se consideran no conformidades cualquier incumplimiento a un requisito.

Requisito: Es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita, u obligatoria.

Generalmente implícita: que es habitual o práctica común para la organización y/o a las partes interesadas.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción Inmediata: Tratamiento de tipo inmediato dado a una no conformidad.

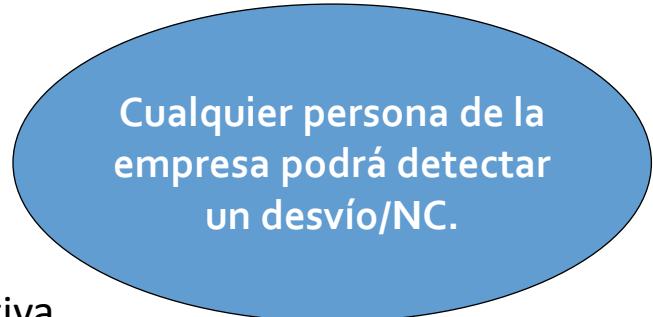
Detección de No conformidades:

- En **Compras**: Recepción de materia, plazo de entrega, Servicios subcontratados
- En los **procesos**: detectado durante la actividad
- En el **servicio**: control de calidad
- Por **clientes**: reclamo, respuesta de la encuesta de satisfacción de cliente
- Del **Sistema de Gestión Integrado**: detectadas durante la ejecución de las actividades y procesos de la empresa y las auditorias interna y externas del SGI

Análisis de la No Conformidad y Acciones correctivas

Detectada una NC → Registrar en el INFORME DE HALLAZGO

- Detectada por: Nombre
- Fecha de detección del desvío
- Origen (proceso interno, proveedor, reclamo de cliente, auditoria)
- Empresa:
- Sector/proceso:
- Tipo de hallazgo: Oportunidad de mejora, No conformidad, observación
- Descripción del hallazgo.
- Acción inmediata
- Análisis de causa de la NC
- *Acción correctiva
- *Responsable de la implementación de acción correctiva



Cualquier persona de la empresa podrá detectar un desvío/NC.

*Responsable del Sistema

¿Cómo redactar una NC?

El enunciado de las No Conformidades deberá:

- Ser auto explicativo para todos;
- Ser gramáticamente correcto, lo mas preciso posible;
- Ser capaz de expresarse en una, o cuanto mucho en dos oraciones;
- Ser expresada en términos medibles, números, fechas, porcentajes, etc.

Resumiendo, las **NO CONFORMIDADES** deberán tener:

- * El requisito
- * La evidencia
- * Un enunciado Correcto

Ejemplos de enunciados incorrectos y correctos de NC:

Incorrecto: Debido a la falta de capacitación, el operario de la máquina A-50 usó un material incorrecto para el producto P-20, por lo que se debe capacitar al personal

Correcto: El producto P-20 del lote #L-889 fue fabricado con el material B en lugar del material A, según lo especificado en la ficha de producción (F-LIM-1, Rev. 3). Esto incumple el requisito de control de la producción de la ISO 9001:2015, Cláusula 8.5.1, para asegurar que los productos se elaboren según las especificaciones.

Incorrecto: En los últimos meses los proveedores no han estado cumpliendo con el tiempo de entrega de los productos solicitados poniendo en riesgo el análisis de los datos de desempeño de los proveedores y el logro del objetivo del proceso de compras.

Correcto: Al auditar el proceso de compras se detectó que 2 de 5 proveedores (Pepe SA y Titi SRL) se excedieron en el tiempo de entrega del bien comprado durante enero del 2025, el cual se especifica en el procedimiento PRO-CPR-02 de selección y evaluación de proveedores.

Las No conformidades:

Las NC no son un fracaso, sino una **fuente de información valiosa**. Al identificar un incumplimiento, ya sea un producto defectuoso, una fuga de agua o una práctica de trabajo insegura, la organización tiene la oportunidad de:

- 1.Entender la Causa Raíz:** Ir más allá del problema superficial y preguntarse "¿por qué ocurrió esto?".
- 2.Tomar Acciones Correctivas:** Implementar soluciones efectivas que eviten que el problema vuelva a suceder.
- 3.Fortalecer el Sistema:** Con cada acción correctiva, el sistema de gestión se vuelve más robusto y resiliente.



Conclusión:

Las NC son la prueba de que un sistema de gestión está funcionando correctamente: está detectando problemas, no los está ignorando.

Son el motor que impulsa la mejora continua y garantiza que la organización no solo cumpla con sus requisitos, sino que también se vuelva más eficiente, segura y sostenible con el tiempo.

Gracias !!



Lic. Maite Althabe | Auditoría, Consultoría y Capacitación en Sistema de Gestión Integrado