



IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Una acción correctiva es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad ya detectada u otra situación que ya se ha presentado, puede haber más de una causa para una no conformidad que se ha presentado.

Una corrección es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota: una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva, sin embargo no debe confundirse con ésta, ya que la corrección solo corrige el problema, más no elimina la causa raíz del mismo.

Acción de mejora se lleva a cabo para mejorar alguna actividad o proceso. Aun cuando se estén haciendo adecuadamente las cosas, siempre que exista una manera de mejorar.

No Conformidades Reales

La identificación de las No Conformidades reales es determinada por cualquiera de los criterios siguientes:

1. Incumplimiento a algún punto de la Norma ISO 9001:2008 detectado en auditorías internas
2. Incumplimiento de algún requisito en el SGC (proceso, procedimiento, instructivos, anexos y documentos de referencia), detectado en auditoría interna o en la realización de las actividades cotidianas del SGC
3. Registro de Queja, para quejas que se hayan determinado como procedentes
4. Resultado de indicadores de procesos que no cumplan con la meta establecida durante dos meses consecutivos
5. Resultados no conformes en el SGC, los procesos, productos o servicios, satisfacción del cliente, que se detecten durante la revisión por la dirección y que no se hayan atendido mediante un plan de acción correctiva
6. Resultados de Percepción del cliente no satisfactorios
7. Producto o servicio no conforme recurrente o con alto impacto para los usuarios

Para las No Conformidades reales deberán ser contestadas con una acción correctiva que deberá ser la apropiada para los efectos de las No Conformidades encontradas, con la finalidad de eliminar las causas y evitar que estas vuelvan a ocurrir, esta puede estar acompañada de una corrección si es necesario.

TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2008	Código:	Revisión:	Fecha
8.5.2	ANE-PSG-04-A	01	05/01/2011

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZO
Carlos Alfredo Vergara González	Raymundo Oscar González Pereda