



IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Una no conformidad es un incumplimiento a un requisito establecido en el SGC, sus procesos, productos o servicios, incluyendo requisitos legales y reglamentarios aplicables.

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.

IDENTIFICACION DE NO CONFORMIDADES EN EL SGC

La identificación de No Conformidades en el SGC es determinada por cualquiera de los criterios siguientes:

1. Incumplimiento a algún punto de la Norma ISO 9001:2015 detectado en auditorías internas
2. Incumplimiento de algún requisito documentado en el SGC (manual de gestión de calidad, planificación de procesos, **incluyendo salidas**, y productos o servicios, procedimientos, instructivos, anexos y documentos externos de referencia), detectado en auditoría interna o en la realización de las actividades cotidianas y de análisis del SGC
3. Registro de Quejas, para quejas que se hayan determinado como recurrentes o con alto impacto para los usuarios o para el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables
4. Resultado de indicadores de procesos que no cumplan con la meta establecida durante dos meses subsecuentes
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 contra objetivos o metas establecidas
7. Producto o servicio no conforme recurrente o con alto impacto para los usuarios o para el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables

Las No Conformidades identificadas deberán ser atendidas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **PRO-PSG-04 Acción correctiva**, determinando acciones correctivas que deberán ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades encontradas, con la finalidad de eliminar las causas que la produjeron y evitar que estas vuelvan a ocurrir; estas acciones pueden estar precedidas de una corrección si es necesario.

TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2015	Código:	Revisión:	Fecha
10.2	ANE-PSG-04-A	03	10/04/2018

CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
03	Adecuación general para incluir referencia a requisitos de norma ISO 9001: 2015	10/04/2018

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZO
Mauricio Morquecho Álvarez	Héctor M. Olivares Morales