	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Versión: 01
	P0-005	Vigencia: 03/03/17

Elaborado por	Revisado Por	Aprobado por
Consultora externa	Gerencia General	Gerencia General
03/03/2017	03/03/2017	03/03/2017

1. OBJETIVO

Definir los procesos para la ejecución de acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de eliminar las causas que originan no conformidades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a los procesos de Servicio Técnico y Control de Calidad de dispositivos móviles.

3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Cumplir lo establecido en el procedimiento	Todo el personal que participa en los procesos de Servicio Técnico y Control de Calidad.
Velar por el cumplimiento del procedimiento	Gerente General

4. DEFINICIONES

No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 POLÍTICAS

Todo el personal es responsable de reportar una no conformidad cuando detecte el incumplimiento de un requisito.

Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del uso del formulario Gestión de **No Conformidades y Acción Correctiva**.

Los orígenes de las acciones correctivas pueden venir de diversas fuentes, tales como:



**NO CONFORMIDAD Y ACCION
CORRECTIVA**


Versión: 01

P0-005

Vigencia: 03/03/17

- Reclamos de clientes
- No Conformidades
- Errores de proceso
- Auditorías internas
- Auditorías externas
- Otros orígenes.

Actividades	Responsable
Detecta una No Conformidad	Personal
Comunica al responsable del Sistema de Gestión en el formulario de Acción correctiva En el caso de auditorías internas, en registro se realizará directamente en el Registro de No Conformidades.	Personal que detecta la no conformidad
Analiza cada una de las No Conformidades y juntamente con el área correspondiente registrará la causa raíz y la acción correctiva propuesta para proceder a implementarla. El plazo máximo para analizar una No Conformidad presentada es de 5 días hábiles a partir de la comunicación. En caso de que esta afecte la calidad del servicio prestado al cliente el plazo máximo será de dos días hábiles.	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad
Una vez implementada la acción correctiva verificará la efectividad de la misma en el Registro de Seguimiento de No Conformidades.	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad
En el caso de que la acción correctiva no sea efectiva se volverá analizar el problema para encontrar la acción correctiva más apropiada, según lo indicado en el punto 6.3.	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad
Mantener los registros de las acciones correctivas cerradas y monitoreará las acciones que aún no han sido implementadas.	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

	NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA	Versión: 01
	P0-005	Vigencia: 03/03/17

5 CONTROL DE CAMBIOS

- Inclusión del plazo máximo para el tratamiento de una desviación.
- Inclusión del registro de seguimiento de acciones correctivas.

6 REGISTROS

P-005/R01	Informe de no conformidad y acción correctiva
P-005/R02	Registro de acciones correctivas



**INFORME DE NO CONFORMIDAD Y
ACCION CORRECTIVA**

Versión: 01

P-005/R01

Vigencia: 03/03/17

Tema /Asunto:	Correlativo:
	Fecha inicio:
	Realizado por:
1.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:	
2.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:	
3.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:	
4.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:	
5.- Acciones correctivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:	
6.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:	
7.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:	
No debe concluirse una acción hasta que no se haya verificado la eficacia de las soluciones implantadas o bien se hayan argumentado las causas de su cierre	Firma Responsable de la acción: Fecha cierre:

