



TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.	
PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
ANEXO N°12	ELABORÓ: Depto. C.G.C.
REVISÓ: Depto. C.G.C.	APROBÓ: Gerente General



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

<b>transportes</b> <b>EUGENIO VILICIC PEÑA</b>	<b>TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
<b>ANEXO N°12</b>	<b>ELABORÓ:</b> Depto. C.G.C.	
<b>REVISÓ:</b> Depto. C.G.C.	<b>APROBÓ:</b> Gerente General	

## OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer como se gestionan las No Conformidades y las Acciones Correctivas en la erradicación de la causa raíz de las No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Transportes y Servicios Eugenio Vilicic Peña y Cía. Ltda.

## ALCANCE

El presente documento es aplicable a la revisión de todos los procesos del Sistema de Gestión de Transportes y Servicios Eugenio Vilicic Peña y Cia. Ltda.

## RESPONSABILIDAD

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad deberá verificar cumplimiento de este procedimiento y de mantenerlo actualizado.

## PROCEDIMIENTO

### 1. Definiciones

#### No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito:

1. No cumplir un requisito normativo
2. No cumplir un requisito legal o contractual
3. Reclamo de cliente
4. Accidentes
5. Producto y Servicios No conforme
6. No cumplimiento de un indicador

#### Corrección Inmediata:

Es aquella desviación o hallazgo que no es una no conformidad, pero si requiere que sea corregida inmediatamente, porque a futuro puede afectar al sistema.

#### Acción correctiva:

Corresponde a la acción de identificar la causa raíz de una No Conformidad e implementar las medidas necesarias para erradicarla y evitar su recurrencia.

<b>transportes</b> <b>EUGENIO VILICIC PEÑA</b>	<b>TRANSPORTES Y SERVICIOS EUGENIO VILICIC PEÑA Y CIA. LTDA.</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
<b>ANEXO N°12</b>	<b>ELABORÓ:</b> Depto. C.G.C.	
<b>REVISÓ:</b> Depto. C.G.C.	<b>APROBÓ:</b> Gerente General	

### Plazo de implementación:

Será de 30 días calendario, contados desde la fecha de su detección. En casos calificados el responsable o Jefe del proceso afectado puede solicitar una extensión de plazo al Gerente General.

### 2. Emisión de No conformidades

Las personas autorizadas para emitir una No Conformidad son:

Auditorías Internas: Los auditores asignados

Reclamos del Cliente: Jefe o responsable del proceso.

Producto y Servicio No Conforme: Jefe o responsable del proceso.

Incumplimiento Manual de Gestión de Calidad: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

Las personas autorizadas, cuando detecten una No Conformidad deben completar la sección I del formato. Debe indicarse según su clasificación, si es una No Conformidad, o una corrección inmediata. Ver Anexo N°19 “Informe de No Conformidad y Acción Correctiva”.

Posterior a ello se debe seguir la metodología que se indica en el flujograma que se adjunta en el Anexo N°12.1 Flujo de No Conformidad y Acción Correctiva.

### 3. Seguimiento y Cierre de la Acción Correctiva

El jefe o responsable del proceso realizará el seguimiento de la acción correctiva implementada, registrando tal acción en la sección IV “Verificación de la Acción Correctiva” del informe para:

- ✓ Verificar si el análisis de causa se realizó y se encuentra documentada y es consistente.
- ✓ Verificar si la acción correctiva es efectiva para erradicar la causa.
- ✓ Verificar que se encuentre implementada apropiadamente.

Si el Gerente General comprueba que el análisis de causa no es consistente, o que la acción implementada no es adecuada ni efectiva para erradicar esa causa, deberá indicar en el formato la fecha y decisión adoptada, informando de ello al jefe o responsable del proceso, para acordar una nueva fecha.

Si la acción es efectiva y se encuentra correctamente implementada y aprobada por el Gerente General, debe ser informada al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad para su control y cierre.

### 4. Control de Estado de No Conformidades y Acciones Correctivas

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad deberá de llevar el control de las acciones correctivas en proceso, comprobando que ellas se investiguen y se implementen en los plazos establecidos, para cerrar el proceso correspondiente, mediante el registro “Resumen de No Conformidades y Acciones Correctivas” que se encuentra adjunto en el Reg-015.1