

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [14A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

**Commented [14A2]:** Si desea mayor información sobre no conformidades y acciones correctivas, consulte estos artículos:  
•Environmental Nonconformity Management: How is ISO 14001 different from ISO 9001  
<http://advisera.com/14001academy/blog/2014/10/08/environmental-nonconformity-management-iso-14001-different-iso-9001/>  
•Corrective and Preventive Actions to Support Environmental Management  
<http://advisera.com/14001academy/blog/2014/07/13/corrective-preventive-actions-support-environmental-management/>

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

**Commented [14A3]:** Adaptar a la práctica vigente en la organización.

### Lista de distribución

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

**Commented [14A4]:** Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

### Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	14001Academy	Descripción básica del documento

### Tabla de contenidos

<b>1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y DE MEDIDAS CORRECTIVAS .....</b>	<b>3</b>
3.1. NO CONFORMIDADES .....	3
3.2. MEDIDA CORRECTIVA .....	3
3.3. IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	4
3.4. REVISIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS .....	4
<b>4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>5. APÉNDICES .....</b>	<b>5</b>

## 1. Objetivos, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la identificación de no conformidades, iniciación, implementación y mantenimiento de registros de correcciones, como también de medidas correctivas y preventivas.

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades potenciales y reales relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Los usuarios de este documento son todas las personas responsables de procesos en [nombre de la organización].

**Commented [14A5]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

## 2. Documentos de referencia

- Norma ISO 14001:2015, capítulo 10.2
- Manual de gestión ambiental
- Procedimiento para auditoría interna

**Commented [14A6]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

## 3. Gestión de no conformidades y de medidas correctivas

### 3.1. No conformidades

Una no conformidad es todo incumplimiento de los requerimientos de las normas, documentación interna, reglamentos, obligaciones contractuales y de otros tipos dentro del SGA. Las no conformidades pueden ser identificadas durante una auditoría interna o externa, en base a resultados de la revisión por parte de la dirección, luego de incidentes, durante el transcurso normal de las operaciones de negocios o en cualquier otra situación.

**Commented [14A7]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

Un empleado que detecta una no conformidad debe notificar inmediatamente al gerente, quien la registrará en el Registro de no conformidades y tomará las medidas para controlarla, contenerla y corregirla, como también para hacer frente a sus consecuencias..

**Commented [14A8]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

### 3.2. Medida correctiva

Una medida correctiva puede ser iniciada por cualquier empleado o, cuando sea pertinente, por cualquier cliente, proveedor o socio de la organización. Una medida correctiva puede demandar cambios sobre cualquier documento, proceso o acuerdo dentro del marco del SGA.

**Commented [14A9]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

Las medidas correctivas deben ser adecuadas para las consecuencias de las no conformidades ocurridas que puedan tener influencia adversa sobre:

- Medio ambiente
- Rendimiento comercial de la organización

[nombre de la organización]

- Productos, procesos y SGA

Revisando las medidas correctivas, el [cargo] garantiza que las consecuencias de las medidas correctivas no tengan influencia alguna sobre otras partes del sistema.

### 3.3. Implementación de acciones correctivas

Una medida correctiva se implementa de la siguiente forma:

Paso	Persona responsable de la implementación
Revisión de no conformidad	[cargo] junto con el dueño del proceso en el que se produjo la no conformidad
Definición del alcance de la no conformidad identificando todos los procesos y aspectos relacionados afectados por la no conformidad	El dueño del proceso junto con [cargo]
Medidas de contención que corrigen inmediatamente la no conformidad o evitan su recurrencia	Persona responsable del proceso en el que se descubrió la no conformidad
Determinar y evitar una no conformidad similar, o evitar potencialmente evitar	Persona responsable para resolver la no conformidad
Identificación de los motivos de la no conformidad	Persona responsable de resolver la no conformidad
Diseñar y aplicar o no necesario otras medidas correctivas dependiente de la complejidad de la no conformidad	Persona responsable de resolver la no conformidad
Planificación de las medidas correctivas	Persona responsable del área o proceso donde se ha identificado la no conformidad
Implementación de las medidas correctivas	Persona responsable del área o proceso donde se ha identificado la no-conformidad

Cada uno de los pasos anteriores debe quedar registrado en el Registro de medidas preventivas y correctivas.

### 3.4. Revisión de medidas correctivas

El dueño del proceso, encargado de la aplicación de la medida correctiva define un plazo para la revisión de efectividad. Junto con el [cargo], el dueño del proceso realiza la revisión de las medidas correctivas y, si es necesario, toma acciones en el SGA o una nueva acción correctiva.

**Commented [14A10]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

**Commented [14A11]:** Si usted ya tiene ISO 9001, simplemente agregue esta parte al procedimiento actual para no conformidades y medidas preventivas y correctivas.

[nombre de la organización]

El [cargo] registra todas las medidas correctivas en el inventario y estado de medidas correctivas y de no conformidades e ingresa los resultados de la revisión.

La efectividad de todas las medidas correctivas debe ser revisada durante la auditoría interna.

#### 4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	
Registro de no conformidad ambiental	PR.10.1	2 años	[oficina del representante de la gerencia]	[cargo]
Registro de medidas correctivas	PR.10.2	2 años	[oficina de [cargo]]	[cargo]
Inventario y estado de medidas correctivas y de no conformidades	PR.10.3	2 años	[oficina de [cargo]]	[cargo]

**Commented [14A12]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del representante de la gerencia.

**Commented [14A13]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del representante de la gerencia.

**Commented [14A14]:** Si el registro se encuentra en formato electrónico, escriba el nombre de la carpeta en el ordenador del representante de la gerencia.

Solamente el [cargo] puede permitir el acceso a los registros a otros empleados.

#### 5. Apéndices

- Apéndice 1 – Registro de no conformidad ambiental
- Apéndice 2 – Registro de acción correctiva
- Apéndice 3 – Registro y estado de las acciones correctivas y de las no conformidades