
Soy Calidad

6. No Conformidades

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › MEJORA

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Mejora
Artículo	6. No Conformidades
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	28 de noviembre de 2026

La sección **No conformidades** permite registrar incumplimientos, hallazgos o situaciones detectadas que requieren análisis y tratamiento.

El sistema permite visualizar las no conformidades mediante diferentes estados:

Borrador → **Plan de acción** → **En proceso** → **Cerrado** También dispone del estado:

Cancelado

6.1. Creación de una no conformidad

Para registrar una nueva no conformidad:

1. Ingresa a **No conformidades** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Título de la no conformidad** .
4. Completa la información general.
5. Selecciona los responsables correspondientes.
6. Registra las fechas.
7. Completa la investigación.
8. Guarda la información.
9. Continúa con la definición y seguimiento de las acciones correspondientes.

6.2. Título de la no conformidad

Permite registrar una descripción breve del incumplimiento identificado.

Debe permitir reconocer fácilmente qué situación fue encontrada.

Ejemplo:

Auditoría interna - No se evidencia control de documentos externos.

6.3. Información

Tipo

Permite clasificar la no conformidad según las alternativas configuradas.

Referencia

Permite registrar un código o referencia relacionada con el hallazgo.

Fecha de creación

Indica cuándo se realizó el registro en el sistema.

Identificador

Permite asociar la no conformidad con el identificador correspondiente.

Proceso afectado

Permite seleccionar el proceso relacionado con el incumplimiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Auditoría origen

Permite relacionar la no conformidad con una auditoría cuando el hallazgo haya surgido durante ese proceso.

Fuente

Permite identificar de dónde proviene la no conformidad.

Requisitos de la norma

Permite registrar o relacionar el requisito normativo incumplido.

¿Es una salida no conforme?

Esta opción permite identificar si la situación corresponde también a una **salida no conforme**.

Debe marcarse cuando el incumplimiento esté relacionado con un producto, servicio o resultado que no cumple con los requisitos establecidos.

6.4. Encargados

La sección **Encargados** permite identificar a las personas relacionadas con la gestión de la no conformidad.

Responsable

Persona encargada de gestionar el tratamiento.

Auditor

Permite registrar al auditor relacionado con el hallazgo cuando corresponda.

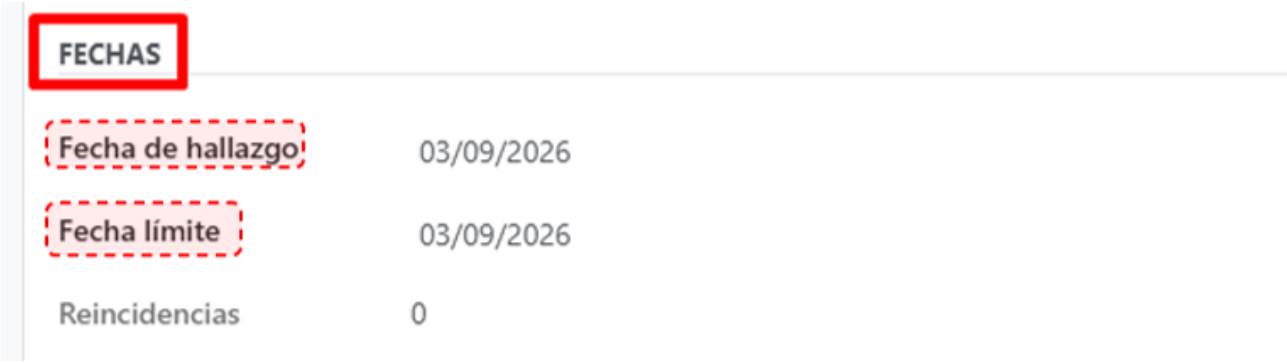
Equipo de auditoría

Permite relacionar a los integrantes del equipo auditor.

Autor

Muestra al usuario que realizó el registro.

6.5. Fechas



Fecha de hallazgo

Permite registrar cuándo fue detectada la no conformidad.

Fecha límite

Permite establecer la fecha máxima para su tratamiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Reincidencias

Permite identificar la cantidad de veces que se ha presentado una situación similar.

Una reincidencia puede indicar la necesidad de revisar la eficacia de las medidas implementadas anteriormente.

6.6. Investigación de la no conformidad

La pestaña **Investigación** permite analizar las causas que originaron la no conformidad antes de definir las acciones necesarias para su tratamiento.

En esta sección se registra el método utilizado, el desarrollo del análisis y la causa raíz identificada.

Método de investigación

Permite seleccionar la metodología utilizada para analizar la causa de la no conformidad.

Por ejemplo:

5 ¿Por qué?

El método debe seleccionarse de acuerdo con la complejidad del hallazgo y la metodología utilizada por la organización.

Descripción

Permite registrar una descripción general de la situación que será analizada.

Debe explicar claramente el incumplimiento identificado y servir como punto de partida para la investigación.

Análisis de causas

Cuando se utiliza el método **5 ¿Por qué?**, el sistema permite registrar sucesivamente las preguntas y respuestas que ayudan a profundizar en la causa del problema.

Para completar el análisis:

1. Registra la primera pregunta en el campo **¿Por qué?** .
2. Registra la respuesta o explicación en **Descripción** .
3. Selecciona **Agregar una línea** para continuar profundizando.
4. Formula el siguiente ¿Por qué? tomando como referencia la respuesta anterior.
5. Continúa hasta identificar la causa que originó el incumplimiento.

Ejemplo:

¿Por qué no se controla adecuadamente la información documentada externa?

Porque el procedimiento no establece específicamente cómo debe identificarse y controlarse.

¿Por qué el procedimiento no contempla ese control?

Porque durante su elaboración se priorizó el tratamiento de la documentación interna.

El objetivo no es completar obligatoriamente una cantidad determinada de preguntas, sino llegar a una causa suficientemente clara para definir acciones efectivas.

Causa raíz

El campo **Causa raíz** permite registrar la conclusión obtenida después de realizar la investigación.

La causa raíz debe explicar el origen del problema y no limitarse a repetir la no conformidad.

Ejemplo:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

El procedimiento de control documental fue desarrollado sin considerar explícitamente el tratamiento de la información documentada de origen externo.

6.7. Inicio del Plan de Acción

Una vez completada la investigación y determinada la causa raíz, se puede iniciar el tratamiento de la no conformidad.

Para hacerlo:

1. Revisa que la investigación se encuentre completa.
2. Verifica que la **Causa raíz** esté registrada.
3. Selecciona **Comenzar plan de acción.**
4. El sistema habilitará las pestañas **Acciones** y **Seguimiento** .
5. Continúa con el registro de las actividades necesarias para tratar la causa identificada.

El Plan de Acción debe estar relacionado con la causa raíz identificada. Las acciones no deben limitarse únicamente a corregir el problema inmediato, sino que deben contribuir a evitar que vuelva a ocurrir.

6.8. Acciones

La pestaña **Acciones** permite registrar las actividades definidas para tratar la causa de la no conformidad.

Dentro de esta sección se muestra el **Plan de Acción**, donde se pueden visualizar campos como:

- **Nombre**
- **Descripción**
- **Fecha límite**
- **Estado**

Para incorporar una acción:

1. Ingresa a la pestaña **Acciones** .
2. Selecciona **Agregar una línea.**
3. Selecciona una acción existente o registra una nueva, según corresponda.
4. Define claramente la actividad que será ejecutada.
5. Establece la fecha límite.
6. Asigna los responsables correspondientes.
7. Guarda la información.
8. Repite el procedimiento cuando sean necesarias varias acciones.

Nombre

Permite identificar claramente la actividad que deberá realizarse.

La acción debe redactarse de forma concreta y preferentemente comenzar con un verbo.

Ejemplo:

Actualizar el procedimiento de Control de documentos y registros incorporando el tratamiento de documentos de origen externo.

Descripción

Permite ampliar la información sobre lo que deberá realizarse y el resultado esperado.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Fecha límite

Establece la fecha máxima prevista para completar la acción.

Estado

Permite visualizar la situación actual de cada acción.

Una acción puede encontrarse, según su avance, en estados como:

Abierto → **En seguimiento** → **Cerrado**

6.9. Definición del Plan de Acción

Las acciones deben guardar relación directa con la causa raíz identificada durante la investigación.

Ejemplo:

No conformidad: No se evidencia claramente el control de documentos externos.

Causa raíz: El procedimiento no contempla explícitamente el control de la información documentada de origen externo.

Acción: Actualizar el procedimiento incorporando criterios para la identificación, revisión, actualización y control de documentos externos.

Antes de continuar con el seguimiento, verifica que las acciones:

- Respondan a la causa raíz.
- Tengan responsables definidos.
- Cuenten con una fecha límite.
- Sean suficientemente claras para verificar posteriormente su cumplimiento.

6.10. Seguimiento

La pestaña **Seguimiento** permite controlar las acciones asociadas a la no conformidad y verificar su avance hasta completar el tratamiento.

Dentro del **Plan de Seguimiento** se puede visualizar información como:

- **Nombre**
- **Estado**
- **Fecha de cierre**

Las acciones incorporadas al Plan de Acción aparecerán en esta sección para facilitar su control.

6.11. Estado de las acciones

El campo **Estado** permite conocer la situación de cada actividad.

Cuando una acción todavía se encuentra pendiente o en ejecución, debe mantenerse en el estado correspondiente.

Una vez que la actividad haya sido ejecutada y verificada, podrá pasar a:

Cerrado El cierre no debe realizarse únicamente porque llegó la fecha prevista. Se debe comprobar que la actividad haya sido efectivamente implementada.

6.12. Fecha de cierre

La **Fecha de cierre** permite registrar cuándo se completó la acción.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Esta información facilita comparar la ejecución real con la fecha límite originalmente establecida.

Antes de cerrar una acción se recomienda verificar:

- Actividad ejecutada.
- Resultado esperado alcanzado.
- Evidencia disponible.
- Responsable confirmó su cumplimiento.
- Información actualizada en el sistema.

6.13. Seguimiento de la no conformidad

El tratamiento de una no conformidad sigue la siguiente secuencia:

Registro de la no conformidad ↓ **Investigación** ↓ **Identificación de la causa raíz** ↓ **Comenzar plan de acción** ↓ **Definición de acciones** ↓ **Ejecución y seguimiento** ↓ **Cierre de las acciones** ↓ **Cierre de la no conformidad** (La no conformidad debe mantenerse abierta mientras existan acciones pendientes que sean necesarias para completar su tratamiento)

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA