1. **Aplicación**

Este procedimiento aplica al Sistema de Gestión de certificación de personas de NOMBRE DEL OEC.

1. **Alcance:**

El alcance de este procedimiento abarca desde la detección y registro de las no conformidades hasta la determinación de las medidas necesarias para administrar las acciones correctivas y preventivas que son generadas en la revisión de la gestión. También incluye la evidencia de incumplimientos puntuales, en relación con lo especificado en las regulaciones y normativas del NOMBRE DEL OEC, así como quejas de los usuarios y el seguimiento de las acciones correctivas para asegurar la eficacia de las mismas. El NOMBRE DEL OEC tomará las medidas necesarias para eliminar la causa de las no-conformidades, a fin de impedir que se repitan y/o evitar que se produzcan.

1. **Definiciones**

**Producto**: Resultado de un proceso; el término también se refiere a un "servicio"

**Requisito**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Conformidad**: Cumplimiento de un requisito

**No-conformidad (NC**): Incumplimiento de un requisito

**Acción preventiva (AP)**: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

**Acción correctiva (AC)**: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación no deseada.

**Oportunidad de mejora (ODM)**: Diferencia detectada entre una situación real y una situación deseada.

**Emisor:** Auditor/a, persona que detectó/reportó la NC (cuando es interno), o persona quién registró la NC (cuando es una NC externa como p.ej. una queja)

**Documentos:** Cualquier información escrita que describa, defina, especifique, reporte o certifique actividades, requerimientos, procedimientos o resultados.

**Hallazgo:** Las conclusiones basadas en las observaciones durante la auditoría que derivan en acciones correctivas.

1. **Políticas de operación, normas y lineamientos**: El objetivo de este procedimiento es tener un proceso documentado de acciones correctivas y preventivas para el manejo de sus requerimientos. La documentación debe definir el sistema para resolver las observaciones, aplicando un método o mecanismo para la práctica en la identificación de causa raíz y verificación de las acciones implementadas antes del cierre de las no conformidades.

El/la Responsable de Certificación y Control es responsable de la gestión de este proceso, incluyendo el registro de acciones correctivas y/o preventivas. Todas las actividades serán comunicadas al Coordinador del Comité de certificación.

**Responsable de Certificación y Control:** El/la Responsable de Certificación y Control es responsable de la administración de este procedimiento. Todas las acciones correctivas se comunicarán a al/la Coordinador del Comité del NOMBRE DEL OEC, quien deberá disponer que la información se digite en el Registro de Hallazgos XXXX-F11, además de verificar la eficacia de las acciones tomadas en los tiempos especificados en el mismo registro.

**Responsabilidad del propietario del Proceso o Documento:**

Revisar la observación y determinar su causa aplicando un método para la identificación de la misma. Identificar la causa raíz del problema, indicar qué medidas correctivas se llevarán a cabo y aplicarlas para garantizar la respuesta para evitar la ocurrencia de la observación. El propietario del proceso deberá mantener registros de los resultados de las medidas adoptadas e informar a al/la Responsable de Certificación y Control de las acciones que se están adoptando para resolver las observaciones.

**Acción Preventiva:** Cualquier miembro del equipo de certificación que detecte oportunidades de mejora y/o posibles situaciones potencialmente no deseables, puede emitir una acción preventiva, que será revisada y gestionada por el/la Responsable de Certificación y Control, de la misma manera que una acción correctiva.

1. **Procedimiento:**

| **Secuencias de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| 1.0 Emisión de una acción correctiva o preventiva | 1.1 Emitir una acción correctiva o preventiva  El emisor de una acción correctiva o preventiva llenará el Formulario de Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva.  El que origina la acción correctiva o preventiva describirá de forma detallada el hallazgo. | Emisor |
| 1.2 Distribuir el registro de acciones correctivas y/o preventivas  El/la Responsable de Certificación y Control distribuye una copia al propietario del proceso o documento y el emisor mantiene una copia del mismo. | Responsable de Certificación y Control |
| 1.3 Actualizar y mantener el proceso o documento  El/la Responsable de Certificación y Control mantendrá las acciones correctivas en el registro de acción correctiva y/o preventiva, según sea el caso. | Responsable de Certificación y Control |
| 1.4 Verificar la efectividad del plan de acciones correctivas y/o preventivas  El/la Responsable de Certificación y Control será quien verifique la eficacia de la respuesta del proceso o documento. | Responsable de Certificación y Control |

**4.1. Diagrama de bloque**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Emisión de una acción correctivo o preventiva | |  | | --- | |  | | Plan de acciones correctivas y/o preventiva | |  | | --- | |  | | Verificación del plan de acciones correctivas y/o preventivas |
| . Emitir una acción correctiva o preventiva . Distribuir el registro de acciones correctivas y/o preventivas |  | . Analizar las observaciones . Remitir Documento o emisor . Revisar y decidir la aprobación del plan de ACP . Entregar información del plan de acciones correctivas y/o preventivas |  | . Verificar de la efectividad del Plan de acciones correctivas y/o preventivas . Resolver cuestiones de la verificación . Presentar respuestas del Plan de acciones correctivas y/o preventivas, .Concluir la verificación |

* 1. **Indicador/es:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | Implementación y seguimiento de Acciones de Mejora | | |
| **Descripción** | Indica el cumplimiento de la implementación de Acciones de Mejora y su respectivo seguimiento en el sistema | | |
| **Fórmula** | **Frecuencia** | **Responsable de Medición** | **Responsable de Análisis** |
| Número de acciones de mejora implementadas | Semestral | Analista de Certificación y Control | Responsable de Certificación y Control |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | |
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|  |  |  |
| Nombre: | Nombre: | Nombre: |
| Analista de certificación y control | Responsable de procesos de certificación y control | Coordinador del comité de certificación del OEC |