

## **Procedimiento de Mejora y Acciones Correctivas**

**PRINTUPACK – SGC ISO 9001:2015 | Código: PR-SGC-003 | Versión 1.0**

*Numerales asociados: 10.1 Generalidades; 10.2 No conformidad y acción correctiva; 10.3 Mejora continua.*

### **1. Objetivo**

Establecer la metodología para gestionar las no conformidades, determinar y ejecutar acciones correctivas eficaces y promover la mejora continua del SGC de PRINTUPACK, conforme al capítulo 10 de ISO 9001:2015.

### **2. Alcance**

Aplica a las no conformidades detectadas en auditorías, quejas de clientes, indicadores fuera de meta, salidas no conformes recurrentes y a las oportunidades de mejora identificadas en cualquier proceso del SGC.

### **3. Desarrollo**

1. Identificación: se registra la no conformidad u oportunidad de mejora (origen, descripción, evidencia).
2. Corrección inmediata: se toman acciones para controlar y corregir la no conformidad y sus consecuencias.
3. Análisis de causa raíz: se determina la causa mediante técnicas como los 5 porqués o el diagrama causa-efecto.
4. Acción correctiva: se define, asigna responsable y plazo a la acción que elimina la causa.
5. Verificación de eficacia: se comprueba que la acción eliminó la causa y la no conformidad no se repite.
6. Actualización: si corresponde, se actualizan riesgos, documentos y el SGC, y se cierra el registro.

## 4. Formato de Acción Correctiva / Mejora

**Tabla 1**

*Formato de registro de no conformidad y acción correctiva*

| N.º de no conformidad    |                                           | Fecha               |  |
|--------------------------|-------------------------------------------|---------------------|--|
| Origen                   | Auditoría / cliente / indicador / proceso | Proceso             |  |
| Descripción de la NC     |                                           |                     |  |
| Corrección inmediata     |                                           |                     |  |
| Causa raíz               |                                           |                     |  |
| Acción correctiva        |                                           | Responsable / plazo |  |
| Verificación de eficacia |                                           | Cierre (fecha)      |  |

*Nota. Elaboración propia con base en el numeral 10.2 de ISO 9001:2015.*

## 5. Indicadores de Mejora

- Porcentaje de acciones correctivas cerradas en el plazo (meta  $\geq 90$  %).
- Porcentaje de eficacia de las acciones (no conformidades sin recurrencia).
- Número de mejoras implementadas por período (meta  $\geq 2$  al año).