

Como cerrar no conformidades y observaciones

SENCE / certificadora: del hallazgo al cierre con plan de accion.

1. Entiende el hallazgo

- Clasifica: no conformidad mayor, menor u observacion.
- Lee textual el requisito incumplido (NCh 2728 / DA-D45 / instruccion SENCE).
- Define el plazo real de respuesta.

2. Analiza la causa raiz

- No te quedes en el sintoma: busca por que ocurrio.
- Distingue causa puntual de causa sistematica.

3. Plan de accion

- Accion correctiva con responsable y fecha.
- Evidencia que demostrara el cierre.
- Separa la verificacion de la implementacion de la verificacion de la eficacia (etapas independientes).

4. Implementa y verifica

- Ejecuta la accion y guarda la evidencia.
- Verifica que la no conformidad no reaparece (eficacia).
- Documenta todo de forma trazable.

5. Errores frecuentes al responder

- "Explicar" en vez de corregir con evidencia.
- Cerrar sin verificar eficacia (la NC reaparece).
- Responder fuera de plazo o por un canal no oficial.

Importante: esta guía ordena el cierre de hallazgos; no garantiza la aceptación por la certificadora o el SENCE, que evalúan cada caso.

normativa vigente y el texto oficial del hallazgo.