



# INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

## 1. Alcance

El presente instructivo es aplicable a los hallazgos de auditoria calificados como conformidad, este instructivo describe el criterio utilizado para la categorización de la no conformidad, los plazos y formas para la presentación de acciones, la evaluación y aprobación de las acciones y la verificación de la efectividad de las acciones tomadas.

## 2. Descripción

### 2.1 Determinación de no conformidades

Al obtener las evidencias de auditoria a través de entrevistas, observación de sus procesos y actividades, y la revisión de sus documentos y registros, si dichas evidencias o la falta de ellas fuera suficiente para determinar que existe incumplimiento de alguno de los requisitos del criterio de auditoria, el auditor sustentará y explicará de forma clara las evidencias y la no conformidad identificada, a fin de asegurar que se comprende la no conformidad y que las evidencias son exactas, si existiera alguna diferencia de opinión por parte de la persona auditada y el auditor, el auditor líder intervendrá procurando resolver las diferencias existentes.

Las no conformidades son informadas durante la reunión de cierre al terminar las actividades de auditoria in situ.

### 2.2 Categorización de las no conformidades

Para la categorización de las no conformidades, KPI-CERTIFICATION ha desarrollado el Método PERCI® que además de la objetividad ofrece a su organización la posibilidad de valorar las no conformidades en términos del riesgo y el impacto económico que puedan tener para su organización, a partir de la evaluación de dicho impacto y riesgo, las no conformidades identificadas serán categorizadas en no conformidades mayores o en no conformidades menores a partir del siguiente criterio:

|        |       | NO CONFORMIDAD |       |      |
|--------|-------|----------------|-------|------|
| RIESGO | Alto  | M              | M     | M    |
|        | Medio | m              | m     | M    |
|        | Bajo  | m              | m     | M    |
|        |       | Bajo           | Medio | Alto |
|        |       | IMPACTO        |       |      |

### 2.3 Solicitud de acciones

Durante la reunión de cierre de la auditoria el Auditor Líder entregará al Responsable del Sistema de Gestión el formato electrónico de Solicitud de Acciones, donde la organización auditada deberá evidenciar haber realizado el análisis de causas correspondiente, haber determinado las acciones, los plazos y los responsables para su ejecución y haber evaluado el impacto de la no conformidad incluyendo si esta modifica la percepción de los riesgos determinados por la organización.



# INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

---

Este formato establece los espacios e información que son necesarias para la evaluación de las acciones, sin embargo el cliente puede considerar la necesidad de adjuntar documentos adicionales que demuestren objetivamente la atención.

Ningún miembro del equipo auditor puede sugerir la causa de la no conformidad o su solución, ni durante la auditoria ni en la revisión de las acciones.

## 2.4 Plazos para la presentación de acciones

Es muy importante que el cliente de auditoria tome en cuenta los plazos y métodos para el cierre de las no conformidades, ya que el atraso o falta de efectividad de las acciones podrían derivar en una decisión de no otorgar o suspender la certificación.

### 2.4.1 Plazos para el envío del plan de acciones:

**\* No Conformidades menores:** Sin importar la cantidad de no conformidades menores el envío y aprobación el plan de acciones correspondientes será en un plazo que no exceda a los 30 días naturales contando a partir de la fecha de término de la auditoría realizada.

**\* No Conformidades Mayores:** Sin importar el número de no conformidades mayores el envío del plan de acciones, su aprobación y cierre in situ debe realizarse dentro de un periodo de 60 días naturales contando a partir de la fecha de terminó de la auditoría realizada.

### 2.4.2 Seguimiento de plan de acciones

**\* No conformidades menores:** La evaluación del plan de acciones es realizada por el auditor líder, en trabajo de gabinete, si de acuerdo a las evidencias y/o datos contenidos en el plan de acciones el auditor líder considera que las acciones son insuficientes o bien no corresponden al tipo de no conformidad encontrada, el auditor líder devuelve el plan de acciones para su corrección, se debe tomar en cuenta que el tiempo para la aprobación de las acciones no debe exceder el máximo establecido (30 días), por tanto es importante puntualizar que el cliente debe enviar sus acciones lo más pronto posible por si resultará necesario corregirlas.

Una vez aprobado el plan de acciones, la eficacia de las acciones y la solución de la no conformidad debe ser evaluada en la siguiente auditoria, donde en caso de no encontrar que las acciones hayan sido eficazmente cerradas, estas se re categorizarán a no conformidades mayores debiendo ser atendida como tal, requiriendo de una visita especial para la verificación y cierre de la no conformidad.

**\* No conformidades Mayores:** La evaluación del plan de acciones es realizada por el auditor líder, en trabajo de gabinete, si de acuerdo a las evidencias y/o datos contenidos en el plan de acciones el auditor líder considera que las acciones son insuficientes o bien no corresponden al tipo de no conformidad encontrada, el auditor líder devuelve el plan de acciones para su corrección, se debe tomar en cuenta que el tiempo para la aprobación de las acciones no debe exceder el máximo establecido, por tanto es importante puntualizar que el cliente debe enviar sus acciones lo más pronto posible por si resultará necesario realizar alguna corrección a las mismas.



# INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

---

Una vez aprobado el plan de acciones, la eficacia de las acciones y la solución de la no conformidad debe ser evaluada en una visita especial programada con el cliente dentro del mismo periodo establecido, es decir dentro de los 60 días establecidos.

- Si no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses siguientes posteriores al último día de la fase 2, se debe realizar otra auditoria de fase 2 antes de recomendar la certificación.

- En el caso de auditorías de mantenimiento las no conformidades mayores que no puedan ser solucionadas en el periodo establecido podrán obtener a juicio del auditor una prórroga de hasta 60 días más, si aún dentro del plazo prorrogado no puede ser confirmada la eficacia de las acciones correctivas entonces el certificado entrará en suspensión hasta que la no conformidad haya sido resuelta

- En el caso de auditorías de renovación de la certificación(recertificación) las no conformidades mayores deben estar implementadas, cerradas y verificadas antes de la expiración del certificado vigente.

- Si una no conformidad mayor no puede ser verificada antes de la fecha de expiración de la certificación entonces no se debe recomendar la renovación de la certificación ni extender la validez del certificado, lo que implicaría que su certificado perdería validez por expiración, en cuyo caso se deberá realizar mínimo una nueva fase 2 para una nueva certificación.

- En el caso de organizaciones con múltiples emplazamientos la identificación de alguna “no-conformidad” no solucionada satisfactoriamente en alguno de los emplazamientos, la certificación será denegada a todo el alcance solicitado la organización en tanto no se cierre dicha “no-conformidad”.

## 2.5 Suspensión o Reducción del alcance

Si una no conformidad mayor no puede ser verificada en los plazos establecidos esto será causa de poner en suspensión los efectos del Certificado otorgado o a juicio del responsable de la Decisión de Certificación tomar la decisión de reducir el alcance de la certificación si esto resulta viable.

El Certificado será reactivado cuando el cliente haya resuelto la no conformidad que origino la suspensión.

Si la decisión hubiera sido la reducción del alcance, ampliar nuevamente el alcance conllevará una nueva auditoría o bien esta solicitud podría ser incluida durante una visita de mantenimiento con las condiciones económicas que esto implique.

## 2.6 Notificación del cliente sobre no conformidades mayores

El cliente debe notificar de cualquier no conformidad mayor que resulte de sus auditorías internas o de revisiones de sus clientes u otras entidades.



# INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

---

## 3. Formatos utilizados

Solicitud de acciones correctivas

## 4. Historial de cambios

| Fecha del cambio | Versión modificada | Versión final | Detalle del cambio |
|------------------|--------------------|---------------|--------------------|
|                  |                    |               |                    |