

*Curso Auditor Interno  
Calidad*

*10. Accion Correctiva*



## OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad didáctica será capaz:

- ◆ Que es una acción correctiva y para que sirve.



## CONTENIDOS

En esta unidad desarrollaremos los siguientes contenidos:

- ◆ Identificación de acciones correctivas
- ◆ Análisis de resultados de auditoría
- ◆ Revisión por la dirección.





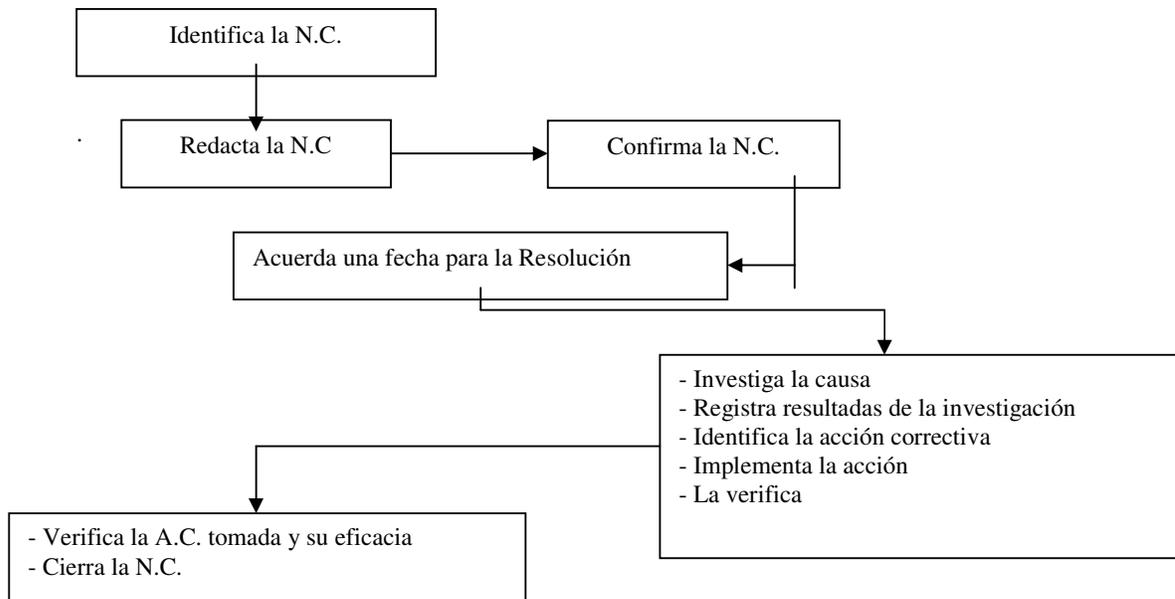
### Identificación de Acciones Correctivas

- ❑ Corrección – acción eliminar una no conformidad detectada.
- ❑ Acción correctiva – acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada. (Ref. ISO 9000:2000)

La acción correctiva debe eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada y prevenir su reaparición. Una acción correctiva normalmente está precedida de una corrección, es decir de, la acción para eliminar la no conformidad detectada, por ejemplo, el procesamiento. En primer lugar, es responsabilidad del auditado identificar la acción correctiva necesaria. Sin embargo, el auditor, siempre que sea posible, ayudará a determinar la causa raíz del problema. A continuación se muestra la división de las tareas y responsabilidades respecto a la acción correctiva.



## AUDITADO



El auditor puede ayudar al auditado a identificar la acción correctiva requerida, así como los plazos formulando preguntas apropiadas:

- ❑ ¿Cuál es el completo alcance del problema?
- ❑ ¿Por qué es importante esta actividad?
- ❑ ¿Cuándo debe estar solucionado?

Acción par evitar su reaparición/repetición:

- ❑ ¿Por qué, por que, por que?
- ❑ ¿Cuánto tiempo se necesita?

### Auditorias de seguimiento

Esto puede involucrar o no a los auditores iniciales, dependiendo de lo que requiera el procedimiento de la auditoria de la empresa. Al margen de quien lo realice, esta tarea se debe llevar a cabo de una manera sistemática y controlada.

Un método común es el de utilizar la Hoja de Monitorización de Acción Correctiva:

HOJA DE MONITORIZACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS							
DETALLE DE AUDITORIA			DETALLES DE NCN			FECHAS DE SEGUIMIENTO	
No.	Fecha	Área	No.	Fecha finalización de A.C	No.1	No. 2	Cierre

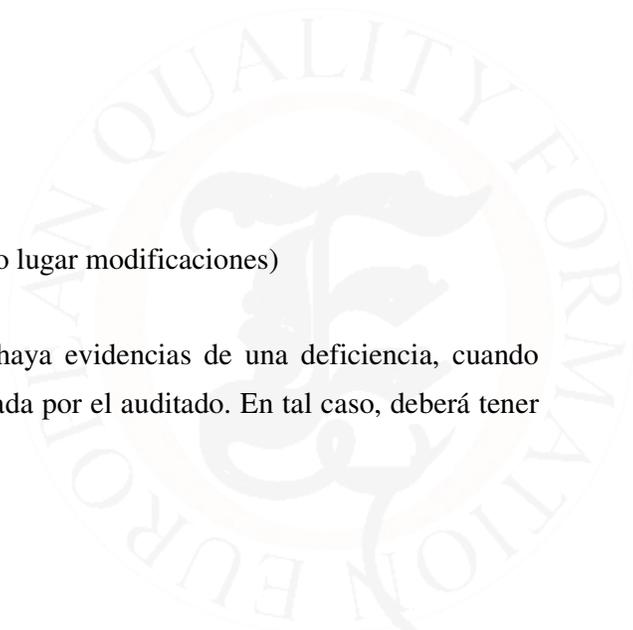
El seguimiento de la acción correctiva es necesario para asegurarse de lo siguiente:

- Las cosas problemáticas se han solucionado, es decir, se ha aplicado la corrección. Se ha eliminado el problema por completo, es decir, la causa raíz del problema se ha identificado, y se ha implantado la acción correctiva adecuada y resulta eficaz para evitar la reaparición del problema.

Esta tarea se realiza de la siguiente manera:

- Formulando preguntas
- Revisando registros
- Observando actividades
- Comprobando la documentación (Si han tenido lugar modificaciones)

Un problema que Ud. Puede encontrar es que todavía haya evidencias de una deficiencia, cuando vuelva a evaluar la eficacia de la acción correctora realizada por el auditado. En tal caso, deberá tener en cuenta lo siguiente:



¿Se ha identificado la causa de la deficiencia? – Si no es así, hágalo ahora. Dependiendo de los requisitos del sistema de la empresa en particular, esto puede conllevar la emisión de un nuevo informe de deficiencias y la renegociación de una fecha de seguimiento apropiada.

¿El auditado ha realizado lo convenido? Si no es así, ¿Por qué no? Recuerde que los auditores no deben ser crédulos, sino que deben juzgar de manera justa basándose en las evidencias. El disponer de un sistema par hacer saber a la dirección acerca de los fallos en el cumplimiento de las acciones correctivas acordadas, resulta útil para asegurarse de que la auditoria se toma en serio.

¿Se ha llevado a cabo la acción correctiva pero se ha comprobado que es ineficaz? Si este es el caso, ¿Qué otras acciones correctivas se han planificado? Algunas veces, lo que parece una solución razonable y practica a un problema, resulta ser lo contrario. Lo que importa es que la situación este bajo control y que se hayan planificado otras acciones dentro de unos plazos. En dicha situación, el auditor deberá investigar que controles provisionales se han planteado para evitar la aparición de más no conformidades. Por ejemplo: inspección/comprobaciones adicionales. Siempre y cuando se lleve a cabo dicha acción y se prevea otra acción para tratar la causa raíz, dentro de un periodo de tiempo definido, el informe de auditoria se puede dejar abierto y acordar un seguimiento. Si la acción correctiva resulta ineficaz y no se ha planificado ninguna otra acción, el auditor debería intensificar, resaltar los hechos encontrados inicialmente.

### **Análisis de resultados de auditoria**

A intervalos apropiados, la dirección e la empresa deberían revisar el sistema para asegurarse de su continua idoneidad y eficacia.

Algo fundamental al respecto es la revisión de los resultados del exhaustivo Programa de Auditoria llevado a cabo. Es importante analizar los informes de deficiencias emitidos por que, si se informara de las deficiencias a la empresa, deben establecerse las causas de las deficiencias de manera que se puedan llevar a cabo las acciones adecuadas a grane escala.

El análisis podría estar fundamentado en un número de deficiencias encontradas en áreas o elementos del sistema.

El análisis de informes, además de ser fundamental para un revisión por la dirección, es un instrumento importante en el. Control de la labor del auditor. Se deberá informar a todos los auditores de los

“análisis de tendencias” que estén realizando, y tendrán que estar preparados para revisar sus propio rendimiento al respecto.

En conclusión, si se tiene cuidado a la hora de establecer un programa de acciones correctivas, las perspectivas de un sistema de auditoria eficaz en costo se realzan notablemente. Si el personal sabe apreciar que el papel que desempeña un auditor incide directamente en la eficiencia de la empresa, habrá una mejor predisposición para que se realice la tarea. Asimismo, los auditados consideran la auditoria como un ejercicio constructivo y bienvenido, en lugar de evitarlo o aceptarlo de mala gana.

### Revisión por la Dirección

Tal y como se ha establecido previamente, la revisión de los resultados de auditoria es una parte esencial para evaluar la idoneidad y eficacia del sistema - ¿que mas se debe revisar y como?

Se debe analizar y presentar la información obtenida de las auditorias a la dirección para su revisión, junto con los otros datos de la organización.

La dirección utilizara esta información para identificar decisiones y acciones, y mejorar así la eficacia del SGC y sus procesos, productor / servicios y la necesidad de recursos.

El proceso de revisión por la dirección y los requisitos del proceso se indican en el siguiente diagrama:

#### REQUISITOS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

- ❑ Alta Dirección
- ❑ A intervalos planificados
- ❑ Para asegurar el S.G.C:
  - Idoneidad/Adecuación/Eficacia
- ❑ Evolución de Oportunidades para:
  - La Mejora
  - La Necesidad de Cambios y Objetivos

-----

*PROCESO DE REVISION POR LA DIRECCION*

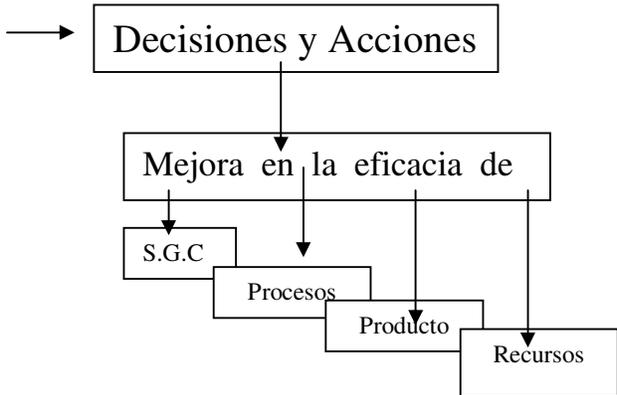
**IMPUEST (ENTRADAS)**

Resultados de auditorias
Feedback del cliente
Rendimiento de los procesos
Conformidad de producto
Acciones Rev. por la Dirección
Cambios empresariales
Mejoras

R  
E  
V  
I  
S  
I  
O  
N  
  
P  
O  
R

L  
A  
  
D  
I  
R  
E  
C  
C  
I  
O  
N

**OUTPUTS (SALIDAS)**



<b>EJEMPLO PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	PR-XXXX Rev N° : 0 Página : Página 5 de 5
--	---

**ANEXO A**  
**Registro de acciones correctivas**

<b>Detalle</b>			
Area en que se detecta:		<b>Origen</b>	
Fecha de detección:		Auditoría Interna	
Nombre y cargo persona que detecta:		Auditoría Externa	
		Reclamos	
N° de no conformidad:		Trabajo no conforme	
<b>SECCION I: Descripción de la No conformidad</b> (Documento, registro de referencia, personal, equipamiento, otras)			
Detalle:			
Item de la norma o documento comprometido:			
<b>SECCION II: Análisis de la causa</b>			
Alcance de la no conformidad (Detalle):			
<b>SECCION III: Acción propuesta</b>			
Acción propuesta:		<b>Acción propuesta</b>	
		Acción correctiva	
		Acción preventiva	
Fecha presentación plan de acción:		Fecha implementación	
<b>SECCION IV: Seguimiento de la acción</b>			
Fecha:	Estado Acción Correctiva	Firma responsable seguimiento	Firma Encarg. Calidad
		Emisión nueva No conformidad N°	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma :	Firma :	Firma :
Fecha :	Fecha :	Fecha :

