

**AUDITORÍA INTERNA PARA
ISO 9000**

MÓDULO 8

ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Acciones de Seguimiento

En este módulo veremos:

- El sistema de avance de las acciones correctivas
- Artículos que deben ser incluidos en la respuesta de la auditoría
- Por qué "los pasos para prevenir la recurrencia" son críticos para la respuesta
- Cómo las acciones correctivas pueden ser verificadas

ESTADO DEL AVANCE

El sistema de avance del estado de las acciones correctivas proporciona a la administración la información necesaria para la identificación de aspectos que requieren acción correctiva. Este sistema debe ser diseñado para monitorear generalmente el progreso en la implantación de la acción correctiva.

El seguimiento de las no conformidades debe ser realizado por la organización auditada y la organización responsable de las acciones correctivas.

La siguiente información es normalmente parte de este tipo de sistemas:

- Número de la No conformidad (identificador único)
- Fecha de emisión (o fecha de identificación)
- Organización responsable de las acciones correctivas
- Fecha de vencimiento de la respuesta
- Respuesta de la evaluación (realizada por la organización auditora)
- Fecha de implantación de la acción correctiva
- Fecha de verificación (cuando la organización auditora verifique oportunamente y efectivamente la acción correctiva)

El otorgamiento de ampliaciones para la acciones correctivas debe ser controlado para asegurar un sistema efectivo. Las ampliaciones no deben ser automáticamente otorgadas, pues deben ser cuidadosamente consideradas en cada caso. Si una respuesta o una acción correctiva es tardía, un procedimiento de intensificación debe ser puesto para asegurar que la no conformidad reciba la atención apropiada de la

administración/dirección. Esto normalmente incluye la notificación de la parte responsable y el siguiente nivel superior de la dirección.

EVALUACIÓN DE LA RESPUESTA DE LA AUDITORÍA

La respuesta escrita debe ser obtenida de lo concerniente y de las recomendaciones para proporcionar un sistema de "ciclo cerrado". Respuestas escritas son mandatorias para las no conformidades. Las respuestas para las no conformidades deben indicar la causa principal. Las respuestas son evaluadas por la organización auditora para adecuación, considerando lo siguiente:

- Identificación de la acción correctiva: Son los detalles de la acción tomada para corregir las condiciones señaladas? La acción correctiva hace señalar los problemas y no los síntomas? Fue identificada una verdadera causa principal?
- Prevención de recurrencias: Esta acción detallada hará la prevención de recurrencias de la condición? Tuvieron en el pasado ocurrencias similares?
- Programa de implantación: Cuando la respuesta indica que la acción no ha sido tomada, contiene plan de acción, programa y fecha de terminación? El programa del plan y la fecha de terminación debe ser realista, basada en la severidad y gravedad.

VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas deben ser implantadas en forma oportuna. El tiempo requerido para implantar una acción correctiva variará basado en la severidad y gravedad de la no conformidad. Los resultados restantes abiertos por períodos excesivos de tiempo o por extensiones otorgadas repetidamente pueden indicar un efectivo programa de seguimiento o una carencia del compromiso para la calidad por parte de la administración/dirección.

Las no conformidades deben liquidarse solo sobre la determinación de que la acción correctiva tomada fue efectiva en la prevención de la recurrencia de no conformidades. Después de que la acción correctiva ha sido implantada, la verificación de esa acción correctiva será realizada por la organización auditora.

Esta verificación es completada por:

- Aceptación de una respuesta escrita y evaluación de la evidencia presentada
- Verificación de acción correctiva en el local auditado

-
- Re-auditoría

La terminación de la auditoría de las no conformidades debe basarse solo en la verificación de evidencia objetiva, dando fe de la terminación satisfactoria del correctivo y de la acción correctiva

REGISTROS DE LA AUDITORÍA

Es responsabilidad de la organización que audita asegurarse de la generación, acumulación y retención de todos los documentos asociados con la auditoría que se lleva a cabo.

En adición al reporte de auditoría, típicamente los registros de auditoría pueden incluir:

- Notificación/carta agenda (e-mail notifications)
- Lista de verificación de la auditoría
- Reporte de la auditoría
- Respuesta de las no conformidades identificadas
- Evaluación de la respuesta
- Documentación de la verificación de acciones correctivas
- Registro de la calificación del Auditor