



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP

CERTIFICACIONES Y ALIANZAS



WEBINAR

TRATAMIENTO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Especialista: Natalie Reynaga Bernaola

Términos y definiciones

➤ Auditoría:

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias* y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los *criterios de auditoría*”.

➤ Hallazgos de auditoría:

“Resultados de la evaluación de la *evidencia* de la auditoría recopilada frente a los *criterios de Auditoría*”.

Tipos de Auditorías

Auditorías Internas de Primera Parte

Auditorías Externas de Segunda Parte

Auditorías Externas de Tercera Parte

Tipos de Auditoría

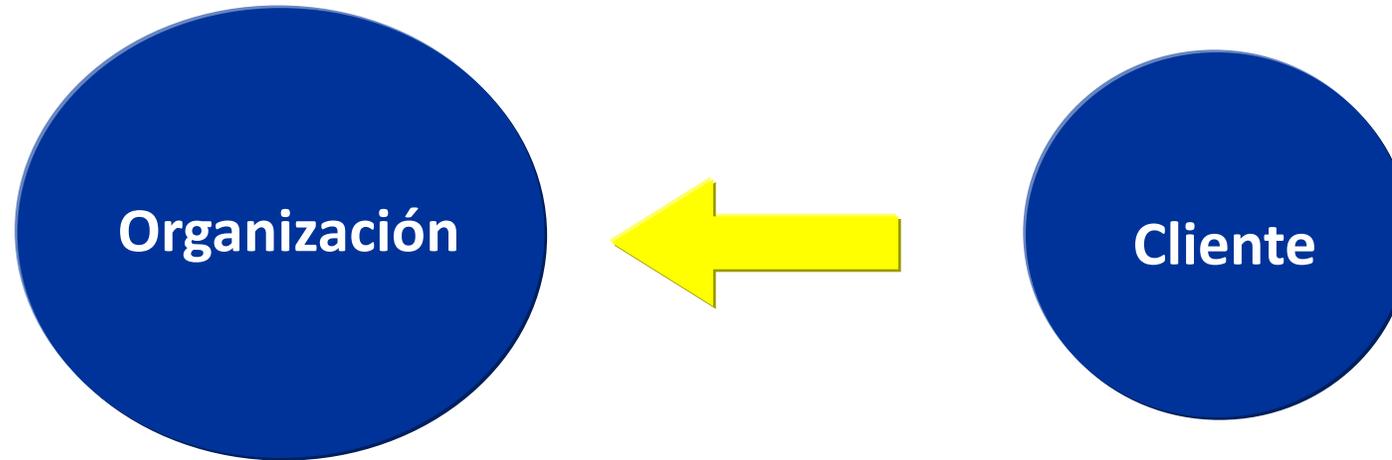
Primera Parte



- Auditoría Interna.
- La misma organización audita su cumplimiento del SGOE.

Tipos de Auditoría

Segunda Parte



- Auditoría Externa
- Hecha por el cliente contractual a la organización

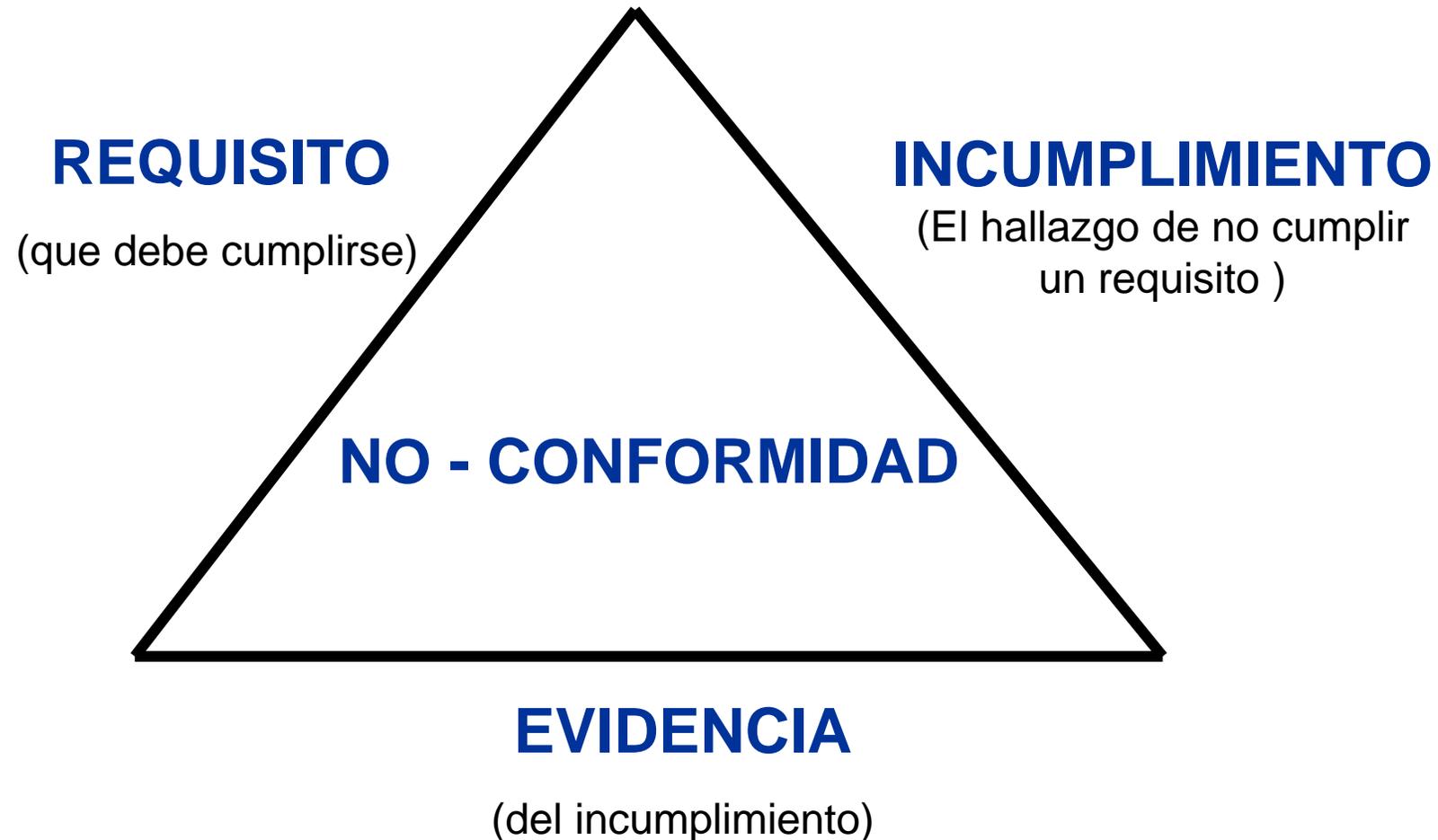
Tipos de Auditoría

Tercera Parte

- Auditoría Externa.
- Auditoría de Certificación



Tres (03) condiciones para que se genere una No Conformidad



Calificación de hallazgos

NO CONFORMIDAD

- Es un incumplimiento de un requisito.
- Afecta a todo el SGC.
- Se puede dar por recurrencia de observaciones.

OBSERVACIÓN

- Es un incumplimiento puntual
- No se evidencia recurrencia o problema sistemático

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Valor agregado (mejores prácticas)
- Experiencia del auditor
- No tiene que ser ejecutadas (pero es deseable hacerlo).

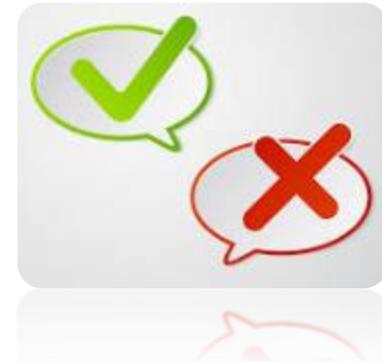
No Conformidad y Acción Correctiva

Cuando ocurra una NC la organización debe:

- a) Reaccionar ante la NC
- b) Evaluar la necesidad de tomar acción para eliminar las causas de la NC
- c) Implementar toda acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de toda acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, realizar cambios en el SGOE

Se debe conservar ID de:

La naturaleza de las NC y resultado de las acciones



Pasos que se deben considerar para el tratamiento de la no conformidad



Acción Correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

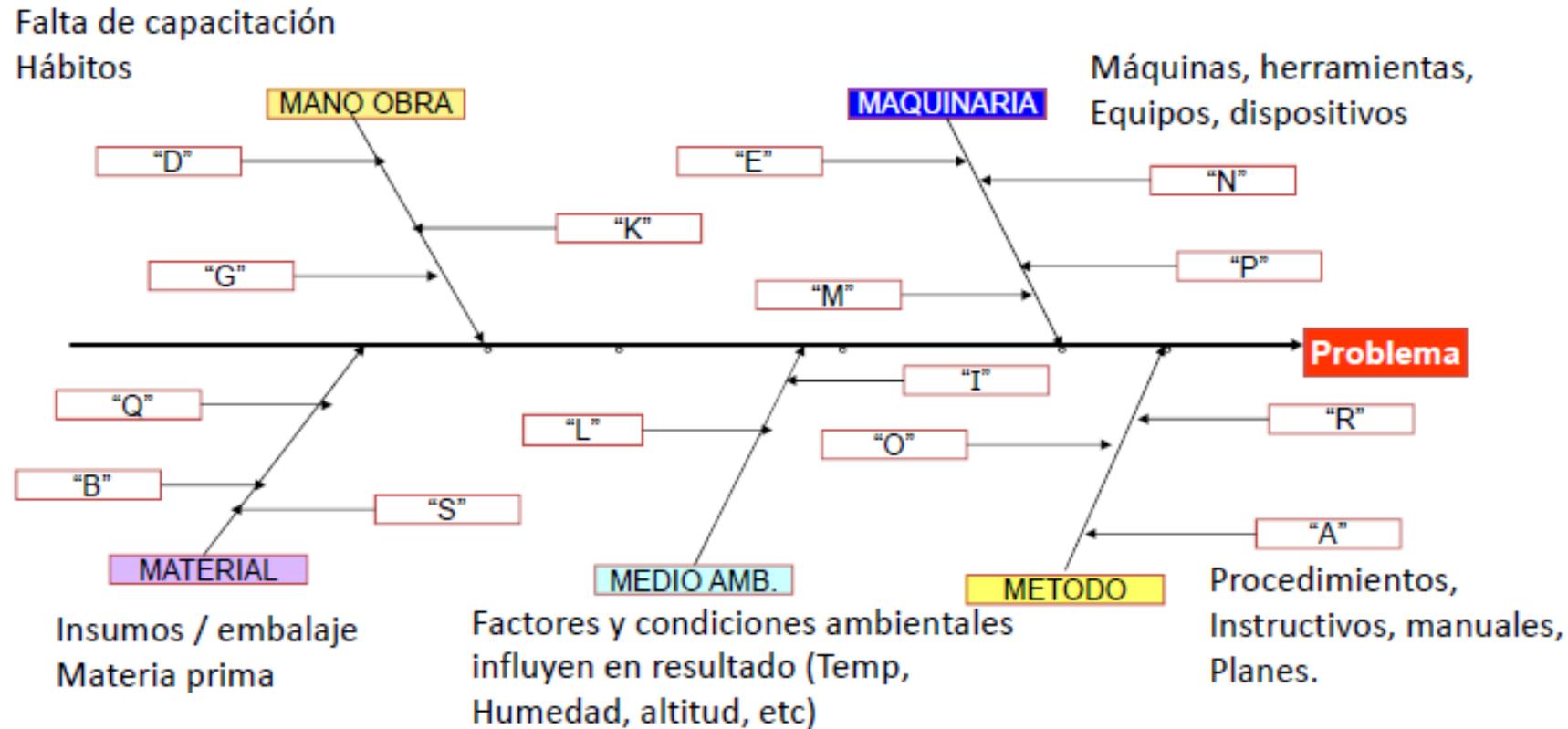
Análisis de causas

El procedimiento de acciones correctivas debe comenzar con una investigación para determinar la o las causas raíz del problema.

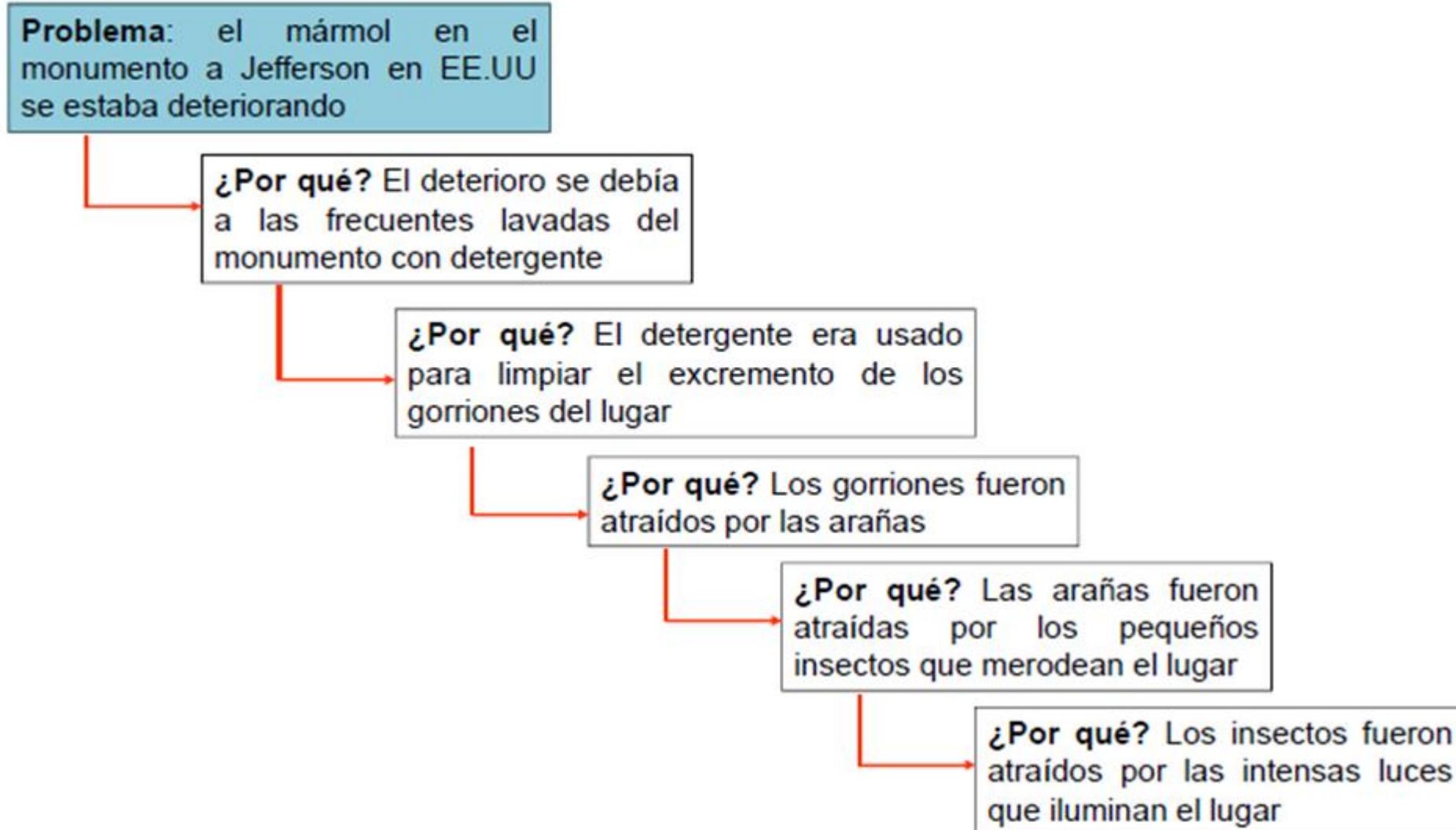
Nota:

El análisis de las causas es la parte más importante y a veces, la más difícil en el procedimiento de acciones correctivas. Frecuentemente, la causa raíz no es evidente y por lo tanto se requiere un análisis cuidadoso de todas las causas potenciales del problema las cuales podrían incluir los requisitos del cliente, las muestras, los métodos y procedimientos, las habilidades y la formación del personal, los materiales consumibles o los equipos y su calibración.

Diagrama de Causa - Efecto



Los 5 porqués?



Hallazgo de auditoria

Hallazgo:

Se evidencia que en la página web institucional se ha publicado un formato con versión obsoleta. Incumplimiento a lo establecido en el apartado 7.5.3.2 inciso g) de la Norma ISO 21001:2018.

NO CONFORMIDADES





INSTITUTO PARA LA **CALIDAD** **PUCP**



(511) 626-2260

(511) 626-7600

Campus PUCP (Av. Universitaria 1801, San Miguel)
quality@pucp.edu.pe

www.calidad.pucp.edu.pe