

GUIA PARA EL CLIENTE RESPUESTA A NO CONFORMIDAD REPORTE DE NO CONFORMIDAD – R-38

Si en un proceso de auditoría se identifican no conformidades, el/la auditor/a en reunión de cierre de la auditoría les describirá la(s) no conformidad(es) y hará entrega del o los reportes de no conformidad, R-38, en cual se detallará la desviación identificada, se emiten tantos R-38 "Reportes de No conformidades", como número de desviaciones hayan sido encontradas.

En base a la metodología del proceso de acción correctiva de la organización, se debe completar el "Reporte de No Conformidad R-38", los campos que a continuación se describen:

TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD – A COMPLETAR POR EL CLIENTE

- 1) **Cliente: Debe enviar al auditor la propuesta de tratamiento en un plazo no superior a 10 días, a partir del último día de auditoría.**
- 2) **Las evidencias de las(s) corrección(es) y la(s) acción(es) correctiva(s) deben ser enviadas al Auditor en un plazo máximo de 80 días, a partir del último día de auditoría.**

Técnica utilizada para el análisis de causa – Incluir el soporte de la Técnica

Se debe indicar la técnica utilizada para análisis de causa y aplicar en el recuadro de abajo (marcar con una cruz)

¿5 Por qué?	<input type="checkbox"/>	Diagrama Causa Efecto	<input type="checkbox"/>	Diagrama de Pareto	<input type="checkbox"/>	Lluvia de ideas	<input type="checkbox"/>	Otra indicar	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	--------------	--------------------------

ANÁLISIS DE LA(S) CAUSA(S)

En base a la técnica seleccionada, se debe detallar lo desarrollado y esto debe dar respuesta al porqué de la desviación, es necesario asegurar que la causa raíz identificada entrega respuesta a la pregunta "¿qué ha fallado en el sistema, que se produjo el problema?", a tener en consideración:

1. *El determinar la Causa Raíz no es simplemente repetir el hallazgo, tampoco es la causa directa del problema.*
2. *Culpar a los empleados no es aceptado como la única causa raíz*
3. *Es necesario un buen análisis para determinar la verdadera causa de la no conformidad: por ejemplo, el definir que alguien no siguió un proceso es una causa directa; determinar el por qué alguien no sigue un proceso, llevaría a la verdadera causa raíz.*

Nota: se debe incluir el soporte de la técnica utilizada para realizar el análisis de causas.

**GUIA PARA EL CLIENTE
 RESPUESTA A NO CONFORMIDAD
 REPORTE DE NO CONFORMIDAD – R-38**

CORRECCION o ACCIÓN INMEDIATA	
(Incluir corrección o eliminación de la desviación; ADJUNTAR EVIDENCIAS)	
<p><i>Se debe indicar la acción que permite corregir la no conformidad.</i></p> <p><i>Por ejemplo, si se ha identificado que no se está dando respuesta a algunos reclamos, se debe indicar que se da respuesta a los reclamos X, Y, Z, todos los identificados en la NO Conformidad.</i></p>	
ACCIÓN (ES) CORRECTIVA (S)	
(Incluir acción(es) que elimina(n) la causa raíz de la no conformidad y que asegurará que la no conformidad no vuelva a ocurrir: ADJUNTAR EVIDENCIAS)	
<p><i>La(s) acción(es) correctiva(s) debe(n) estar correlacionadas según la causa(s) raíz(ces) que se determina en el análisis realizado.</i></p> <p><i>Nota: Si no se ha definido la verdadera causa no se puede evitar la recurrencia del problema.</i></p>	
Fecha prevista de resolución:	Representante de la Empresa:

Se debe indicar fecha de implementación de la(s) corrección(es) y de la(s) acción(es) Correctiva(s), con fecha límite los 80 días de plazo, o de acuerdo a lo indicado por auditor si es un proceso de recertificación

Colocar el nombre del responsable y contacto con Certhia.

GUIA PARA EL CLIENTE RESPUESTA A NO CONFORMIDAD REPORTE DE NO CONFORMIDAD – R-38

CONSIDERACIONES GENERALES:

1.- La propuesta para el tratamiento de las No conformidades (R-38) debe ser enviado al auditor de Certhia en un plazo no superior a 10 días a partir del último día de auditoría. El auditor revisará la propuesta y si considera que debe enviar mas información se comunicará con el cliente lo antes posible para realizar una segunda revisión. En caso contrario, si la propuesta es aprobada, el cliente deberá trabajar en sus tratamientos y recopilar las evidencias de sus acciones.

2.- A partir de la aprobación de la propuesta de tratamiento de no conformidades, el cliente puede enviar al auditor las evidencias de la(s) corrección(es) y acción(es) correctiva(s) en carpetas separadas por cada no conformidad, se recomienda comprimir en formato archivo winzip o winrar, antes de su envío. Para este envío se tiene como plazo máximo 80 días desde el último día de auditoría.

2.- El envío de las No conformidad (carpetas con el reporte y las evidencias), es al correo del [auditor \(indicado en informe\)](#) con copia a certificacion@certhia.cl en el caso de que el servicio sea de Chile, certificacion@certhia.pe en el caso de que el servicio sea de Perú y certificacion@certhia.es en el caso de que el servicio sea de España.

3.- El plazo para el envío del tratamiento de las no conformidades está indicado en informe de la auditoria correspondiente, siendo regularmente 80 días, este es el plazo para evidenciar el cierre de las no conformidades por lo que se recomienda hacer envío unos días previos, en lo posible 10 días antes del vencimiento, de modo que el auditor pueda revisar y solicitar antecedentes complementarios si así es requerido. Los plazos para procesos de Recertificación están supeditados al vencimiento del certificado. Si se han identificado más de una No conformidad, se deben enviar todas al mismo tiempo, dentro del plazo que corresponda.

4.- Las acciones correctivas propuestas para el cierre de no conformidades serán revisadas 2 veces como máximo una tercera vez será evaluada por la comisión lo cual puede generar un costo adicional o una visita extraordinaria.

5.- Si por el resultado de la auditoria, se define que para evidenciar el cierre de las no conformidades (tratamiento e implementación de la(s) corrección(es) y acción(es) correctiva(s)) se debe realizar una auditoria extraordinaria el cual tiene un costo adicional, solo se excluye el envío al auditor, todo se debe presentar cuando la auditoría se realice, en este caso se debe coordinar previamente con Operaciones de Certhia.

6.- Los reportes de no conformidades R-38, serán entregados en formato Word para facilitar su llenado, se solicita no intervenir los campos de responsabilidad del/la auditor/a de Certhia "Descripción de la No Conformidad Número".