



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Atención de No Conformidades

2019

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**



DEFINICIONES

NO CONFORMIDADES MAYORES.

Es un incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Ejemplos:

- Una falla del sistema del Cliente para tratar un requisito específico de la norma;
- Una falla frecuente o determinante para seguir un requisito específico escrito dentro del sistema de la organización;
- Una falla para lograr el propósito fundamental de un requisito del sistema;
- Una falla del sistema de gestión del Cliente para lograr requisitos legales o reglamentarios. Cuando el Cliente haya identificado esta falla del sistema a través de proceso de Auditoría Interna y Acción Correctiva, y se haya definido e implementado un plan de acción, entonces el Equipo de Auditoría de BVQI no necesita registrar la No Conformidad;
- Múltiples No Conformidades Menores dentro del mismo requisito de la norma o sistema de la organización;
- Una falla determinante de la organización para corregir No Conformidades.
- No Conformidades documentadas en la Auditoría inmediata anterior que presenten recurrencia, éstas serán re-emitidas con una categoría superior; en caso de una Menor pasa a Mayor.

En caso de Auditorías de Recertificación o Vigilancia, las Acciones Correctivas y de Corrección debe ser cerradas dentro de 90 días posteriores al término de la auditoría, mediante una Visita Especial.

En caso de Auditorías de Certificación, si no es posible verificar la implementación de correcciones y acciones correctivas de cualquier No Conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la Fase 2, se debe realizar otra auditoría de Fase 2 antes de recomendar la Certificación.

El Líder del Equipo de Auditoría debe revisar y aprobar el Plan de Acción dentro de 10 días contados a partir de la recepción de la evidencia enviada por el Cliente.

NOTA IMPORTANTE:

Para toda No Conformidad, Mayor o Menor, durante la siguiente Auditoría que corresponda, el Equipo de Auditoría de BVQI verificará la efectividad de las Correcciones y Acciones Correctivas implementadas.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



NO CONFORMIDADES MENORES.

Es un incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

El Cliente debe enviar/ entregar a BVQI el Plan de Acción en atención a las no conformidades en un plazo no mayor a 30 días posteriores al término de la auditoría, y enviar las Evidencias de Implementación durante los siguientes 60 días.

Por lo tanto, las Acciones Correctivas y de Corrección debe ser cerradas dentro de 90 días posteriores al término de la auditoría.

El Líder del Equipo de Auditoría debe revisar y aprobar el Plan de Acción dentro de 10 días contados a partir de la recepción de la evidencia enviada por el Cliente.

NOTA IMPORTANTE:

Para toda No Conformidad, Mayor o Menor, durante la siguiente Auditoría que corresponda, el Equipo de Auditoría de BVQI verificará la efectividad de las Correcciones y Acciones Correctivas implementadas.

NO CONFORMIDADES EN MULTISITIOS.

- Cuando se detectan No Conformidades en cualquier Sitio Individual, ya sea a través de la Auditoría Interna de la organización o de la auditoría de BVQI, el Equipo de Auditoría debe realizar la investigación para determinar si otros sitios pueden estar afectados.
- Por lo tanto, el Líder del Equipo de Auditoría debe solicitar a la organización la revisión de las No Conformidades para determinar si indican o no una deficiencia en todo el sistema aplicable a todos los sitios.
- Si se identifican, entonces se deben realizar y verificar las Acciones Correctivas, tanto en la Oficina Central, como en los Sitios Individuales afectados.
- Si no se identifican, entonces la Organización debe ser capaz de demostrar a BVQI la justificación para limitar su acción correctiva de seguimiento.
- El Líder del Equipo de Auditoría debe solicitar la evidencia de esas acciones y aumentar su frecuencia o tamaño de muestreo hasta que está satisfecho que el control está restablecido.
- Al momento del Proceso de Toma de Decisión, si algún sitio tiene una No Conformidad Mayor, se debe negar la certificación a toda la organización hasta resolver satisfactoriamente la acción correctiva.
- NO SERÁ ADMISIBLE que, a fin de superar el obstáculo surgido por la existencia de una No Conformidad en un solo Sitio, la organización intenta excluir del alcance el Sitio "Problemático" durante el proceso de la certificación. Dicha exclusión SOLO puede ser acordada con la debida anticipación, previo a la realización de la auditoría.

NOTAS IMPORTANTES:

- Aplican los mismos tiempos y condiciones para la recepción, revisión y cierre de No Conformidades.
- Para toda No Conformidad, Mayor o Menor, durante la siguiente Auditoría que corresponda, el Equipo de Auditoría de BVQI verificará la efectividad de las Correcciones y Acciones Correctivas implementadas.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



REPORTE DE NO CONFORMIDADES

En la Reunión de Cierre, el Líder del Equipo de Auditoría entregará el Reporte de No Conformidades a la Organización auditada.

La Organización deberá atender las No Conformidades en el Reporte proporcionado por BVQI, en la Sección Exclusiva siguiente:

A ser completado por la Organización	Análisis de la Causa Raíz (¿Qué falló en el sistema para permitir que ocurra esta NC?)	
	<Describir el Método utilizado> <Describir la Causa Raíz>	
	Corrección (Que se hizo para resolver este problema), incluir evidencia	
	<Describir la(s) Acción(es) de Corrección implementadas por el Cliente>	
	Acción Correctiva (Que se hizo para prevenir la recurrencia problema), incluir evidencia	
	<Describir la(s) Acción(es) Correctivas implementadas por el Cliente>	
	Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha de Terminación
	Representante de la Organización	<Insertar Nombre Completo>

La Organización deberá completar esta Sección como sigue:

Análisis de Causa Raíz:

- Insertar la Causa o Causas que haya identificado la Organización.

Corrección:

- Insertar la Acción o Acciones de Corrección para Contener el Problema (No Conformidad) de manera inmediata y evitar que siga ocurriendo.

Acción Correctiva:

- Insertar la Acción o Acciones Correctivas que garanticen que el Problema (No Conformidad) no volverá a ocurrir.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



PROCESO PARA ATENDER NO CONFORMIDADES

La Organización auditada debe implementar su Proceso Interno para Atender las No Conformidades derivadas de la Auditoría realizada por BVQI.

Esto es lo mínimo que los Equipos de Auditoría de BVQI esperan recibir en las Respuestas a los Reportes de No Conformidades.

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.

- Un apropiado Análisis de Causa Raíz brinda la respuesta a la pregunta: **¿Qué falló en el Sistema de Gestión de tal forma que ha ocurrido un Problema?**
- El Enfoque es en el **SISTEMA, NO EN EL INCIDENTE** (Problema/ No Conformidad).
- Para el Análisis de Causa Raíz se requiere de un Método, y se sugiere:
 - Elegir el enfoque/ herramienta más apropiado para su Sistema de Gestión;
 - No utilizar demasiados enfoques/ herramientas;
 - Utilizar solo una o dos enfoques/ herramientas.
- Algunos Inhibidores para resolver de manera efectiva un Problema, pueden ser:
 - Ir directamente a las conclusiones;
 - Preferencias/ Inclinaciones;
 - Falta de datos basados en hechos;
 - Proceso ilógico;
 - Impaciencia;
 - Falla en el uso de acciones correctivas.
- Diversos Enfoques/ Herramientas para el Análisis de Causa Raíz:
 - Técnica Nominal de Grupo (NGT);
 - 5 Porque's;
 - Diagrama de Ishikawa (Diagrama de Pescado);
 - Diagrama de Pareto;
 - 8 D's;
 - AMEF;
 - Etc.
- Buscar las Causas Raíz en Dos Áreas:
 - Técnica: ¿Qué problemas con el Proceso causaron la Falla?
 - Detección: ¿Qué Sistema de Detección falló (o debió haber identificado el Problema antes de presentarse)?
- Muchas Causas Raíz vuelven a declarar el Incidente/ Problema o incluyen la Corrección/ Acciones de Contención: **Esto no es Aceptable.**
- Algunos Problemas pueden tener múltiples Causas Raíz: **Se tiene que enlistar cada una.**

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



- Culpar al Empleado/ Auditor no será aceptable como la única Causa Raíz.
- Además de su Proceso, no olvidar investigar la fortaleza de su documentación (es decir, el procedimiento, la instrucción de trabajo, el formato, la plantilla, etc.) para determinar si fue parte del problema.
- Si el mismo Incidente/ Problema se repite después de creer que ya se resolvió: **referirse a la No Conformidad previa para más información.**

CORRECCIÓN/ ACCIONES DE CONTENCIÓN.

- Estas son Acciones tomadas relacionadas con el Incidente/ Problema: **Acciones específicas para atender el Incidente/ Problema.**
- La Corrección/ Acciones de Contención **son Importantes.**
- Se deben definir e implementar de manera **inmediata** para proteger al cliente interno y externo. Iniciar inmediatamente después de que se emita el reporte.
- Generalmente son de Tres Tipos:
 - “Corregimos el Certificado” o “Completamos el Formato”;
 - Corregimos y volvemos a emitir todos los Certificados aplicables; y
 - Agregamos una inspección final para identificar cualquier posible ocurrencia.
- La Inspección agrega **Costo** al Sistema de Gestión, no valor.
 - Si se agrega una actividad de inspección, entonces se necesita moverla al final del proceso de resolución del problema.
 - La meta es no identificar todas las preocupaciones, sino hacer cambios al Sistema de Gestión, de tal forma que nunca se repitan.
- Definir e implementar la Contención para proteger al cliente hasta que las Acciones Correctivas sean implementadas.
- Contención de Prueba (con datos) para verificar la efectividad e identificar efectos secundarios.
- Establecer **criterios de salida** para la Contención.
- Registrar lo que se implementó en la Corrección:
 - Ser específico e incluir evidencia;
 - Lo qué se hizo, cuándo y por quién.
- Registrar los Resultados de cualquier acción (es decir, análisis gap, fecha, resultados, etc.).
- ¿La Contención ha sido documentada, implementada y verificada para ser efectiva?
- ¿Se está recopilando datos del proceso durante las Acciones de Contención?
- ¿Los Clientes (internos y externos) han confirmado la efectividad de la Contención?
- Validar la Efectividad de la Contención después de la implementación.
- Retirar la Contención cuando la Acción Correctiva Permanente sea implementada. **¡Quitar el Curita de la Herida!**
- Si se determina que la Corrección y/o Contención no es necesaria, **se debe brindar la Justificación correspondiente.**

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



ACCIONES CORRECTIVAS.

- Atienden directamente a la(s) Causa(s) Raíz.
- Deben, por lo tanto, atender a la pregunta: **¿Qué falló en el Sistema de Gestión de tal forma que ha ocurrido un Problema?**
- Explica los cambios al **Sistema de Gestión** que han sido probados y después implementados para prevenir su posterior recurrencia.
- Las Acciones Correctivas deben ser **Irreversibles**. Deben implicar un **Cambio** en el Sistema de Gestión.
 - La Capacitación generalmente **no** es un Cambio al Sistema de Gestión.
 - Publicar un Boletín generalmente **no** es un Cambio al Sistema de Gestión.
 - Las Acciones específicas dirigidas al Incidente/ Problema no son Irreversibles.
 - Se debe incluir una adición o revisión a la documentación.
- Muchas respuestas a No Conformidades definen Correcciones/ Acciones de Contención para las Acciones de Corrección: **No es Aceptable**.
- Muchas respuestas a No Conformidades identifican múltiples Causas Raíz, pero no brindan Acciones Correctivas para todas las Causas Raíz: **No es Aceptable**.
- Debe haber, al menos, 1 Acción Correctiva para cada Causa Raíz que fue identificada.
- Para cada Acción Correctiva:
 - ¿La Responsabilidad está definida?
 - ¿Las Acciones están escritas?
 - ¿Es claro cómo serán validados los Resultados?
 - ¿Se han actualizado Procedimientos, Instrucciones de Trabajo, Capacitación, etc.?
 - ¿Los Procedimientos no solo han sido escritos/ actualizado, sino también implementados?
 - ¿El cliente está de acuerdo en que el Problema ha sido eliminado?
- Para una Acción Correctiva a ser implementada, el tiempo del verbo usado debe ser en Pasado: **La Instrucción de Trabajo fue revisada**.
- Una Acción Correctiva en tiempo Futuro es una que no ha sido implementada: **La Instrucción de Trabajo será revisada**. Para Acciones planeadas a futuro, siempre se debe incluir el plazo de implementación.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



FUNDAMENTO

De manera general, con la Estructura de Alto Nivel en las Nuevas Versiones de las Normas de Sistemas de Gestión, el Requisito para “No Conformidad y Acción Correctiva” describe lo siguiente:

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

CORRECCIÓN

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- 1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hacer frente a las consecuencias;

CAUSA RAÍZ

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

ACCIONES CORRECTIVAS

c) implementar cualquier acción necesaria;

d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



¿QUÉ SE REVISA?

Los Equipos de Auditoría de BVQI revisan las Respuestas a No Conformidades como sigue:

ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ.

- ¿La Causa Raíz vuelve a declarar el Incidente/ Problema o está dirigida a un Tema Sistemático?
- ¿La Causa Raíz incluye Corrección/ Acciones de Contención?
- ¿La Causa Raíz vuelve a declarar el Incidente/ Problema o explica/ justifica la Causa del Problema?
- ¿Culpa a un Empleado o es una Justificación?
- ¿Tiene sentido?
- ¿Ha sido lo suficientemente profunda?

CORRECCIÓN/ ACCIONES DE CONTENCIÓN.

- ¿La Corrección/ Acción de Contención ha sido documentada, implementada y verificada para ser efectiva?
- ¿Se proporcionan evidencias para demostrar la implementación?
- ¿La Corrección/ Acción de Contención cubre cada tema encontrado/ descrito en la Sección "Evidencia Objetiva"? Si no es así, ¿se proporciona una Explicación?
- ¿La Corrección/ Acción de Contención tiene sentido (es apropiada)?

ACCIONES CORRECTIVAS.

- ¿La Acción Correctiva está realmente implementada?
 - ¿Está en idioma futuro o en tiempo pasado?
 - ¿Se ha proporcionado evidencia?
- ¿Se ha determinado una Acción Correctiva ligada cada Causa Raíz identificada? ¿Está claramente identificada?
- ¿Se incluyen Acciones Correctivas enfocadas al Monitoreo/ Supervisión de la implementación?
- ¿La Acción Correctiva tiene sentido?

Verificación:

- ¿La Evidencia muestra que las Acciones Correctivas se mantienen implementadas?
- ¿La verificación tiene sentido?

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



ENVÍO DE RESPUESTA A NO CONFORMIDADES

BVQI pone a su disposición el siguiente correo:

contacto.certificacion@bureauveritas.com

Con copia al Ejecutivo de Operaciones.

Con Copia al Líder del Equipo de Auditoría.

CONTACTO

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.
Teléfono: +52 55 5351 8000
contacto.certificacion@bureauveritas.com

PARA MÁS INFORMACIÓN

Visite:
www.bureauveritas.com.mx



BUREAU
VERITAS

Move Forward with Confidence

BVQI Mexicana, S.A. de C.V.

Bld. Manuel Ávila Camacho 36, Piso 11
Col. Lomas de Chapultepec Sección III
Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11000
Tel: +52 55 5351 8000/ 9000

www.bureauveritas.com.mx