

CONSIDERACIONES PARA LA REDACCIÓN DE HALLAZGOS

Para redactar un hallazgo se debe considerar los siguientes aspectos:

1.- MAGNITUD

Es la dimensión o tamaño del incumplimiento detectado y lo vamos a diferenciar según lo siguiente:

- a. Hecho casual, puntual o si por lo contrario es generalizado o sistemático.
- b. Ausencia, incumplimiento total o parcial de un requisito.

2.- DESCRIPCIÓN

Es lo que realmente no se cumple, momento que tendremos en cuenta que debe ser:

- a.- Legible, evitando las faltas de ortografía, usar la misma terminología usada en las normas de referencia.
- b.- Claridad y concreción: El contenido de la no conformidad debe ser inequívoco y no dar lugar a posibles interpretaciones semánticas. Del mismo modo debe aportar una idea correcta de la situación para que alguien ajeno a la redacción pueda tomar decisiones al respecto. Debe evitarse una redacción reiterativa y con expresiones que dificulten su comprensión.

3.- EVIDENCIA

Es la prueba objetiva que sustenta la descripción anterior, lugar exacto donde ha detectado la NC. En la medida de lo posible las evidencias deben venir respaldadas por:

- a.- Identificación de los registros.
- b.- Identificación de los equipos.
- c.- Identificación de los documentos del sistema, etc.

4.- REFERENCIA

Donde se debe dejar claro si la NC se trata de un incumplimiento de un requisito concreto de la norma de referencia que se está auditando o un incumplimiento de un requisito establecido en la documentación de la Institución.

5.- EJEMPLO

Magnitud	Descripción	Evidencia	Referencia
<i>En todos los casos analizados (Expedientes X, Y, Z y W) se detecta...</i>	<i>... que no se ha llevado a cabo la inspección de los trabajos realizados...</i>	<i>...en las obras de excavación de la zona 1 y 2 ...</i>	<i>... según el procedimiento X del sistema</i>
<i>En 5 de las 9 ocasiones en las que se ha superado los valores límite de los indicadores...</i>	<i>... no se han establecido acciones correctivas...</i>	<i>... ejemplo en el indicador de plazos de entrega e indicador de devoluciones...</i>	<i>... según establece el punto 8.2.4 de la norma ISO 9001</i>

FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORA (SAM)

IDENTIFICACIÓN	1. REGISTRO N° SAM- _____ Fecha: _____			
	2. NORMATIVA APLICABLE <input type="checkbox"/> ISO 9001 Cláus.: _____ <input type="checkbox"/> ISO 14001 Cláus.: _____ <input type="checkbox"/> ISO 37001 Cláus.: _____			
	<input type="checkbox"/> SST (Ley y/o DS) N° _____ Art. _____ <input type="checkbox"/> Otro: _____ Cláus.: _____			
	3.- PROCESO			
	4. ORIGEN <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Auditoría Externa <input type="checkbox"/> Día a Día <input type="checkbox"/> Revisión del SGAS <input type="checkbox"/> SNC <input type="checkbox"/> Reclamo de Cliente <input type="checkbox"/> Control de Procesos <input type="checkbox"/> Otro: _____			
	Referencias: _____			
	5. CLASIFICACIÓN <input type="checkbox"/> No Conformidad (Sólo para Auditorías) <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/> NC Mayor <input type="checkbox"/> NC Menor			
6. TIPO DE ACCIÓN <input type="checkbox"/> Inmediata y/o Mitigación <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Mejora Continua				
7. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				
Anexo <input type="checkbox"/> Gráfico <input type="checkbox"/> Info Complementaria <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/> Otro: _____				
Informado por		Revisado y aceptado por		
		Fecha _____		
ANÁLISIS	8. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LA SAM Numerar correlativamente las causas teniendo en cuenta la secuencia de causas no el factor			
	Factor Humano	Factor Maquinaria	Factor Materiales	Factor Procedimiento
	<pre> graph LR A[Factor Humano] --> B[Factor Maquinaria] B --> C[Factor Materiales] C --> D[Factor Procedimiento] D --> E[NC] </pre>			
	Causa Natural	Factor Monitoreo	Factor Capacitación	Otras Causas
PLAN DE ACCIÓN	9. <input type="checkbox"/> ACCIONES INMEDIATAS Y/O DE MITIGACIÓN (Cuando corresponda)			
	N°	Descripción de la Propuesta	Plazo	Responsable
	10. <input type="checkbox"/> ACCIONES CORRECTIVAS <input type="checkbox"/> ACCIONES DE MEJORA CONTINUA			
	N°	Descripción de la Propuesta	Plazo	Responsable
	11. ANÁLISIS DEL RIESGO DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA (CUANDO CORRESPONDA)			
N° de Acc.	¿La solución requiere evaluación del riesgo? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		¿Está identificado? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Referencia: _____	
Riesgo: _____			Decisión: _____	
Elaborado por: _____			Fecha	
Revisado y aprobado por: _____			Fecha	
CIERRE	12. CIERRE: VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES - Efectuar también la verificación en el párrafo 9. Registrar la evidencia y fecha que se verifica para determinar la eficacia de la acción. Luego marcar si es conforme (C) o no conforme (NC) la eficacia y el detalle que se decida efectuar en caso sea NC.			
	N° Acc.	Evidencias de la Acción Tomada	Fecha	C <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Fecha	OCAS / Auditor Interno (Responsable de Cierre)		Firma	

Nota.- De requerir más espacio insertar filas (para el caso de acciones) o utilizar el reverso. En lo posible, anexar la documentación sustentatoria para evidenciar la ejecución de acciones.

FORMATO DE CONTROL DE ACCIONES DE MEJORA

Institución	
--------------------	--

Actualizado por	
------------------------	--

Fecha	
--------------	--

N° Reg. (SAM)	Fecha	Proceso	Subproceso	Norma	Cláusula	Origen	Clasific	Tipo NC	Descripción del Hallazgo	Responsable de Proceso	Tipo de Acción	Acción Realizada	Responsable	Plazo (Fecha Cierre)	Estado	Fecha de Control	Comentarios