

Evidencia de la acción por no conformidad

Una hoja por hallazgo, idéntica a la hoja de queja. En las no conformidades mayores, los puntos 1 a 4 antes de la decisión; en las menores, el plan (1–3 con fecha) y la implementación hasta la auditoría de seguimiento.

Evidencia de la acción

[Empresa]

Hallazgo n.º: _____ Auditoría del: _____ Clasificación: ☐ mayor ☐ menor ☐ observación

Capítulo de la norma: _____

Redacción del auditor: _____

1 Corrección (qué se resolvió de inmediato): _____ el

2 Causa (cinco porqués: por qué pudo suceder):

3 Acción correctiva (evita que se repita: regla, lista, punto de revisión, capacitación):

Responsable: _____ Fecha: _____ N.º en el plan de acciones: _____

4 Evidencia de la implementación (comprobante: plantilla modificada, registro, lista con fecha, foto): ☐ anexa

5 Eficacia: revisada el _____ con _____ Resultado: ☐ eficaz ☐
ajustada

Enviada al organismo de certificación el: _____ Aceptada el: _____

Ejemplo 1 · No conformidad menor 7.1.5

Punto	Contenido
Hallazgo	Calibrador vernier en el puesto de inspección 2 sin identificación ni registro de verificación; la lista de equipos de seguimiento y medición no lo incluye.
1 Corrección	El día de la auditoría, el calibrador se agregó a la lista (VE-04), se verificó contra el bloque patrón REF-01 (conforme) y se le puso etiqueta – 20/01.
2 Causa	¿Por qué no está en la lista? Se compró en diciembre. ¿Por qué no se registró? La compra la hace el área de compras y la lista la lleva el responsable de calidad; nadie avisó. ¿Por qué nadie avisó? No hay regla «equipo de medición nuevo → avisar al responsable de calidad». → Causa: proceso.
3 Acción correctiva	Regla en A7: compras avisa al responsable de calidad de cada equipo de medición antes de entregarlo; verificación inicial y número antes de usarlo. Capacitación a compras. Responsable: responsable de calidad, 15/02. → M-2027-04
4 Evidencia	Ficha de proceso A7, versión 2027-02-10; constancia de capacitación de compras; lista de equipos de seguimiento y medición con VE-04.
5 Eficacia	Muestra en las siguientes tres compras (auditoría de seguimiento).

Ejemplo 2 · No conformidad mayor 8.4

Punto	Contenido
Hallazgo	Maquilador de corte (proceso contratado externamente, clase A) con calificación 5 en calidad desde hace dos años, sin acción; seis fallas del proveedor en el año; en la recepción solo inspección visual. 8.4.1 / 8.4.2 sistemáticamente incumplidos.
1 Corrección	Nivel de inspección 3 (medición por muestreo) para todas las entregas de corte a partir del 21/01; reunión con el proveedor el 24/01, con minuta.
2 Causa	¿Por qué sin acción? La evaluación se llenaba, pero nunca se dio seguimiento a la columna «acción». ¿Por qué no? No hay regla «calificación 6 o menos → plan de acciones»; la evaluación de proveedores no es entrada de la revisión por la dirección. → Causa: proceso / dirección.
3 Acción correctiva	Regla en el manual A5: calificación 6 o menos → renglón en el plan de acciones con fecha; 5 o menos → buscar alternativa en un plazo de 6 meses. Evaluación de proveedores como capítulo 5 de la revisión por la dirección. Se tomaron muestras de un segundo maquilador; cambio si la primera muestra es conforme. Responsable: dirección, 15/03. → M-2027-05/06
4 Evidencia	Manual versión 2027-02-20 (A5); plan de acciones; informe de inspección de primera muestra del nuevo maquilador del 02/03, conforme; lista de proveedores con el cambio; notas de recepción con nivel 3 desde el 21/01 (12 entregas, 1 rechazo).
5 Eficacia	Fallas del proveedor de corte en la lista de registro de fallas desde el cambio: 0 (revisión 06/2027).

Escala 1–10: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.