

¿Cómo generar un plan de acción para solucionar una no conformidad?

1) ¿Qué queremos conseguir a través de este plan?

Por diferentes razones, después de su trabajo, el auditor recomienda a la empresa diseñar un plan de acción completo para solucionar una no conformidad detectada en la auditoría de certificación. ¿Qué significa esto realmente?

Este documento provee directrices sobre la forma en que debe plantearse un plan de acción que se proyecte como la solución a la causa de una no conformidad y no sólo la corrección a la misma.

2 Definiciones

Es importante hacer un repaso de las definiciones asociadas con temas de no conformidades de auditoría.

2.1 No Conformidad: Incumplimiento de un requisito (fuente Norma ISO 9000).

En el caso de una auditoría a un sistema de gestión, se trata de un incumplimiento de un requisito de la norma de sistema de gestión.

2.2 Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada (fuente Norma ISO 9000).

NOTA 1: Una corrección, puede ser por ejemplo reprocesar o reclasificar.

La corrección se dirige al efecto o impacto del incumplimiento.

2.3 Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (fuente Norma ISO 9000).

NOTA 2 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 3 La acción correctiva se implementa para evitar recurrencia del problema o no conformidad

NOTA 4 Es diferente una corrección a una acción correctiva.

3 Corrección

¿Qué diferencia hay entre una corrección y una acción correctiva? La corrección va directamente al efecto del problema y soluciona el problema de manera puntual y transitoria. No garantiza que no se vuelva a repetir el problema, porque no analiza las causas del mismo. En contraste, la acción correctiva, busca eliminar la causa raíz o fundamental del problema y que este no se vuelva a repetir o su impacto disminuya de forma significativa.

La corrección debería darse en función de dar solución inmediata al problema identificado y debería redactarse en tiempo pasado teniendo en cuenta que es una solución inmediata. Por ejemplo, se señaló el punto de encuentro.

La organización debe examinar el sistema de gestión en general, para determinar si existen otros casos en relación con el problema identificado, que deban ser corregidos (extensión del problema) y también deberían tratarse estos en la corrección.

Debe quedar evidencia de la corrección tomada.



4 Análisis de causas

El análisis de causas busca identificar qué ha conllevado a que se presente el problema y su impacto; no debe tener como resultado la repetición del problema (hallazgo) o causas aisladas.

Debe estar orientado a identificar el qué (causa) y el porqué (factor generador), hasta encontrar la causa raíz o fundamental (causa generadora).



5 Métodos para definir el plan de acción (análisis de causas)

Una pregunta obligatoria: ¿qué métodos se deben emplear para llegar a un plan de acción concreto y completo?

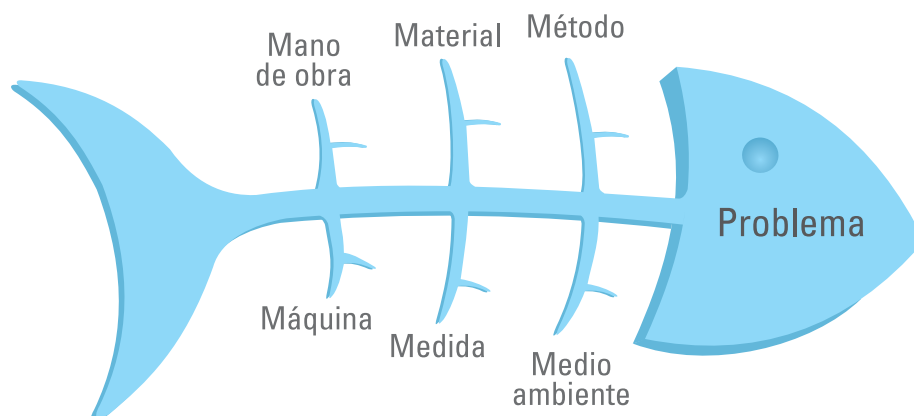
Las metodologías que se pueden utilizar son varias, entre las que se relacionan:

- a. Espina de pescado o diagrama causa-efecto
- b. Lluvia de ideas
- c. Los tres porqués

A continuación se describen brevemente cada uno de ellos.



a.) Espina de pescado o diagrama causa efecto



Luego de definir correcciones, es importante identificar la(s) causa(s) que origina(n) el problema o la no conformidad. Una herramienta muy útil es la espina de pescado o diagrama causa efecto que evalúa las M de un problema:

Como se ve en el grafico, se cuenta con las siguientes M, para el análisis:

M Mano de obra
Método
Máquina
Medio ambiente
Materiales
Medida

Los siguientes son algunos ejemplos para cada M de posibles análisis relacionados con cada una

Mano de obra:

- Falta de conocimiento
- Falta de habilidades o destrezas
- Falta de capacitación
- Capacitación no eficaz
- Responsabilidad y autoridad no definidas

Método:

- Falta de definición de etapas del proceso
- Procedimiento no definido
- Procedimiento inadecuado
- Documentación requerida no definida o inadecuada

Máquina:

- Inadecuada definición de equipos o infraestructura claves para hacerle mantenimiento
- Infraestructura no adecuada para el proceso o el cumplimiento de los requisitos
- Falta de mantenimiento preventivo
- Falta de inspección o monitoreo a equipos e infraestructura

Medio ambiente de trabajo:

- No se aseguran condiciones físicas para lograr la conformidad del producto o servicio con requisitos
- Falla en el control operacional

Materiales:

- Materias primas o insumos comprados que no cumplen especificaciones
- Materias primas o insumos sin verificación en la recepción
- Falta de definición de especificaciones de materias primas o insumos
- Fallas en el control del producto, en proceso o en su almacenamiento o preservación

Medición y monitoreo

- Equipo de medición no adecuado
- Equipo de medición sin calibración o verificación, o ambas
- Software de ensayo o de monitoreo no comprobado
- Monitoreo o seguimiento no definido en producto o servicio o en los procesos
- Medición no definida
- Definición equivocada de indicador de gestión



b.) Lluvia de ideas

Es una técnica de grupo que permite obtener un gran número de ideas sobre un determinado tema de estudio. El formato para tomar las ideas es libre y lo más importante es no desechar en un principio, ninguna de ellas. Luego, por votación, se depura la lista inicial, hasta que se escogen las más representativas del grupo, por consenso.



c.) Los tres porqués

La técnica de los tres porqués es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que genera un problema en particular. El objetivo final de los tres porqués es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

Como estas hay muchas otras opciones para el análisis de los problemas. Se recomienda la consulta de la norma ISO 31010 que relaciona algunas de ellas.

6 Acciones correctivas

Luego de identificar la(s) causa(s), es necesario definir las acciones correctivas que van a eliminar estas causas, para evitar la recurrencia del problema. También se deben definir responsabilidades por implementar las acciones correctivas, los plazos y los recursos necesarios.

Los planes de acción que se proponen para la corrección y la acción correctiva de una no conformidad de auditoría de ICONTEC, deben considerar su desarrollo con unos plazos acordes, con el impacto de la no conformidad, de acuerdo con la naturaleza del trabajo que se propone desarrollar, pero siempre considerando que no haya demora injustificada en su implementación.

Para definir la acción correctiva podría considerarse estructurarla bajo el enfoque PHVA. Esto permitiría tener un plan de acción más estructurado, que conlleve a eliminar o mitigar el problema identificado.

La fecha final propuesta para tratar la no conformidad debería coincidir la fecha en que la empresa asegure que el problema que derivó la no conformidad fue erradicado. ICONTEC realiza seguimiento en sus auditorías a la implementación y eficacia de las correcciones y acciones correctivas, considerando las fechas acordadas.

La eficacia de la acción se centrará en evaluar no solo que el plan se haya ejecutado, sino también si el plan implementado redujo o eliminó el problema que generó la no conformidad.

Con este breve resumen esperamos contribuir al proceso de MEJORA CONTINUA de su organización.

Nuestra presencia en Colombia y Latinoamérica

Nuestra sólida trayectoria representa un amplio conocimiento de las condiciones de los diferentes sectores empresariales teniendo así un cubrimiento total del mercado nacional y un gran cubrimiento del mercado Latinoamericano.

En Colombia:



En el mundo:



Síguenos en:



Línea de atención al cliente 01 8000 94 9000
En Bogotá D.C. (1) 607 8888
cliente@icontec.org

www.icontec.org



icontec