



MODULO 3: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DEL
ATLÁNTICO



Acciones Correctivas y Preventivas

Conceptos.

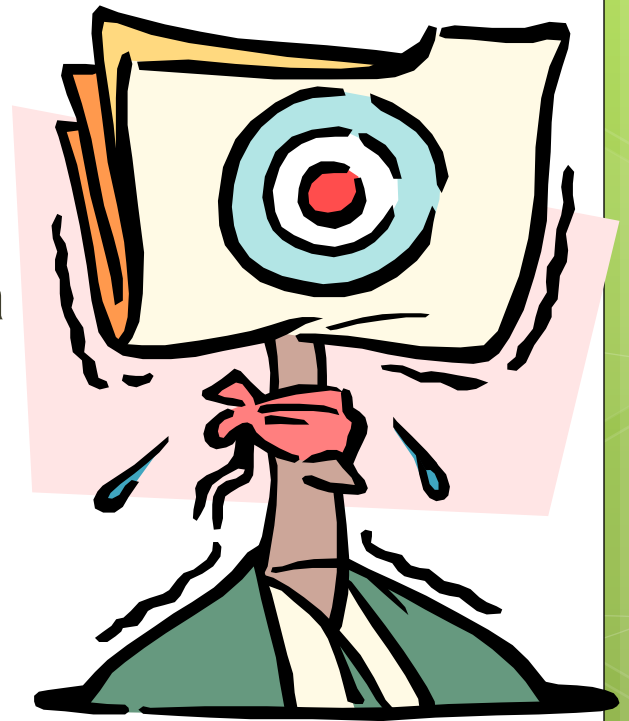
- ◉ **Hallazgos:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria; Pueden indicar conformidad o no conformidad.
- ◉ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- ◉ **Reclasificación:** Darle otro final al producto.
- ◉ **Concesión:** desvío de requisitos con aprobación del cliente.
- ◉ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.



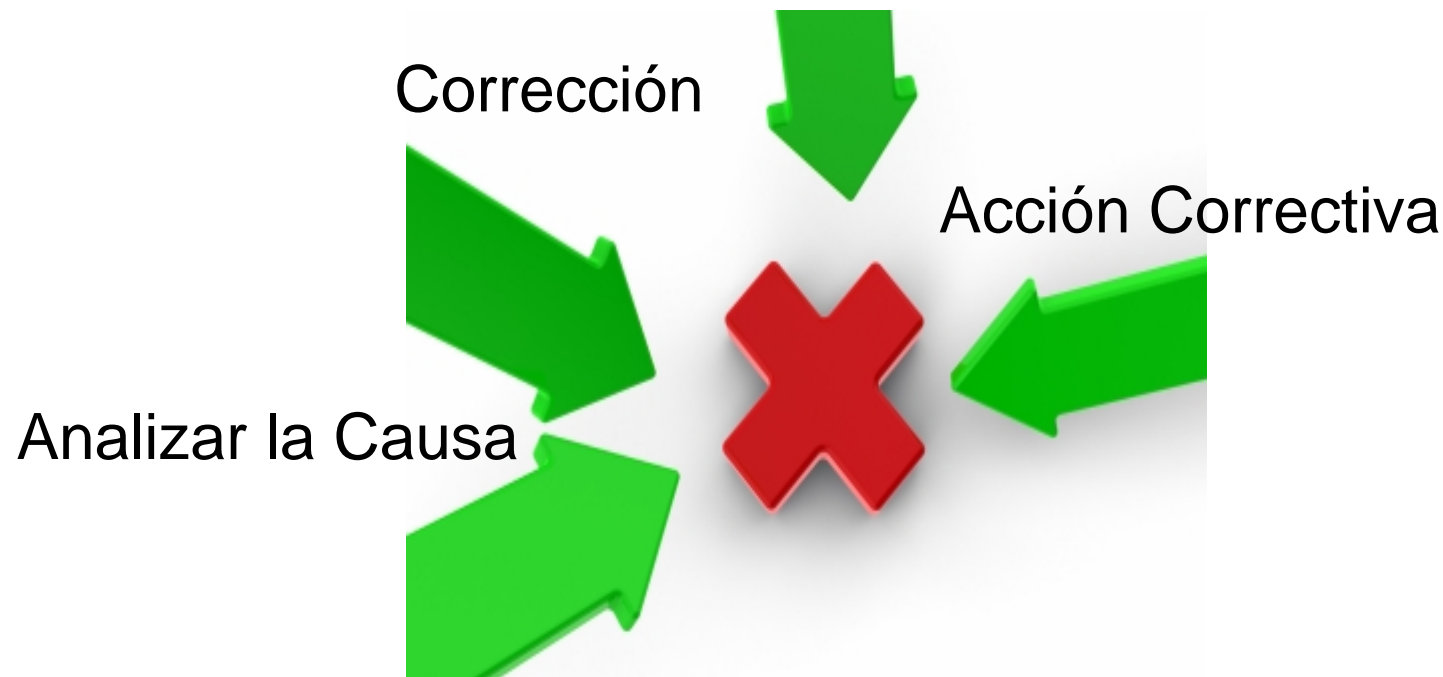
Acciones Correctivas y Preventivas

Conceptos

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.



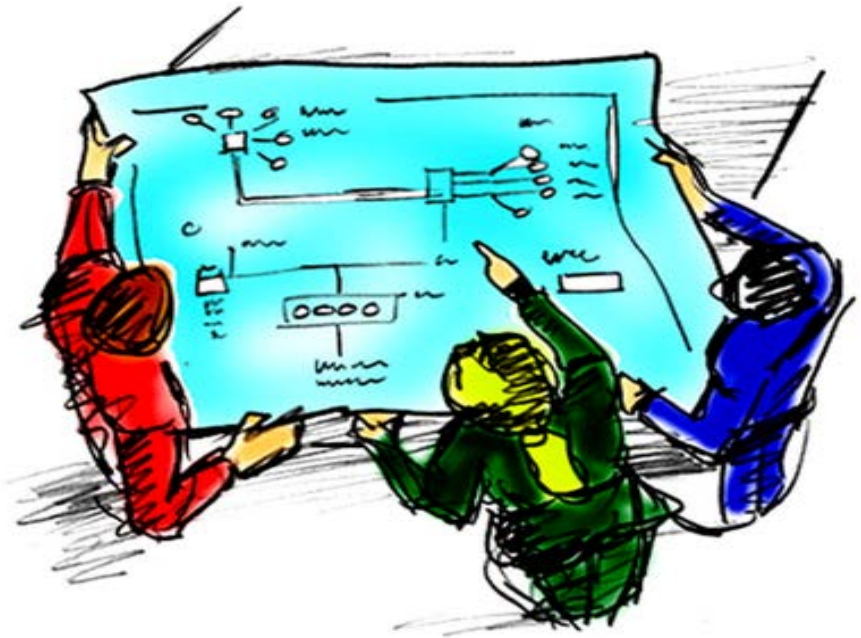
¿Cuál es la Respuesta Adecuada ante una NO CONFORMIDAD?





La "**corrección**" es una acción que se adopta para eliminar una no conformidad detectada, por ejemplo, el reemplazo del producto no conforme con un producto conforme o reemplazar un procedimiento obsoleto con la versión vigente, etc.

En cambio, la "**acción correctiva**" no puede ser tomada antes de hacer una determinación de la **causa** de la no conformidad.



Acciones Correctivas y Preventivas PHVA

Actuar

Identificar e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de acciones correctivas y preventivas

Planear

Establecer procedimientos documentados para acciones correctivas y preventivas

Verificar

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos de acciones correctivas y preventivas

Hacer

Implementar lo dicho en los documentos al momento de identificar una no conformidad real o potencial



Proceso de Acción Correctiva

- Entradas
- Revisar no conformidad
- Determinar causas de las no conformidades
- Evaluar necesidades de adoptar acciones
- Determinar e implementar acciones
- Registrar resultados
- Revisar acciones tomadas
- Revisar eficacia de las acciones tomadas
- Salidas



Proceso de Accion Preventiva

- Entradas
- Determinar causas
- Evaluar la necesidad de actuar
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar resultados
- Revisar acciones preventivas tomadas
- Revisar eficacia
- Salidas



Herramientas para el Análisis de causas

- Lluvia de ideas
- Grafico de pareto
- Diagrama causa efecto
- Histograma
- Cartas de Control y graficas

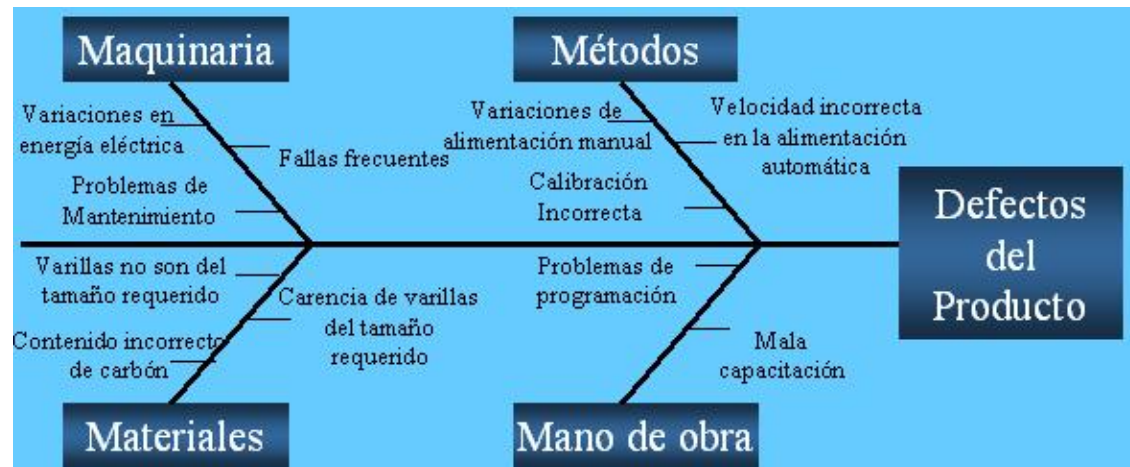
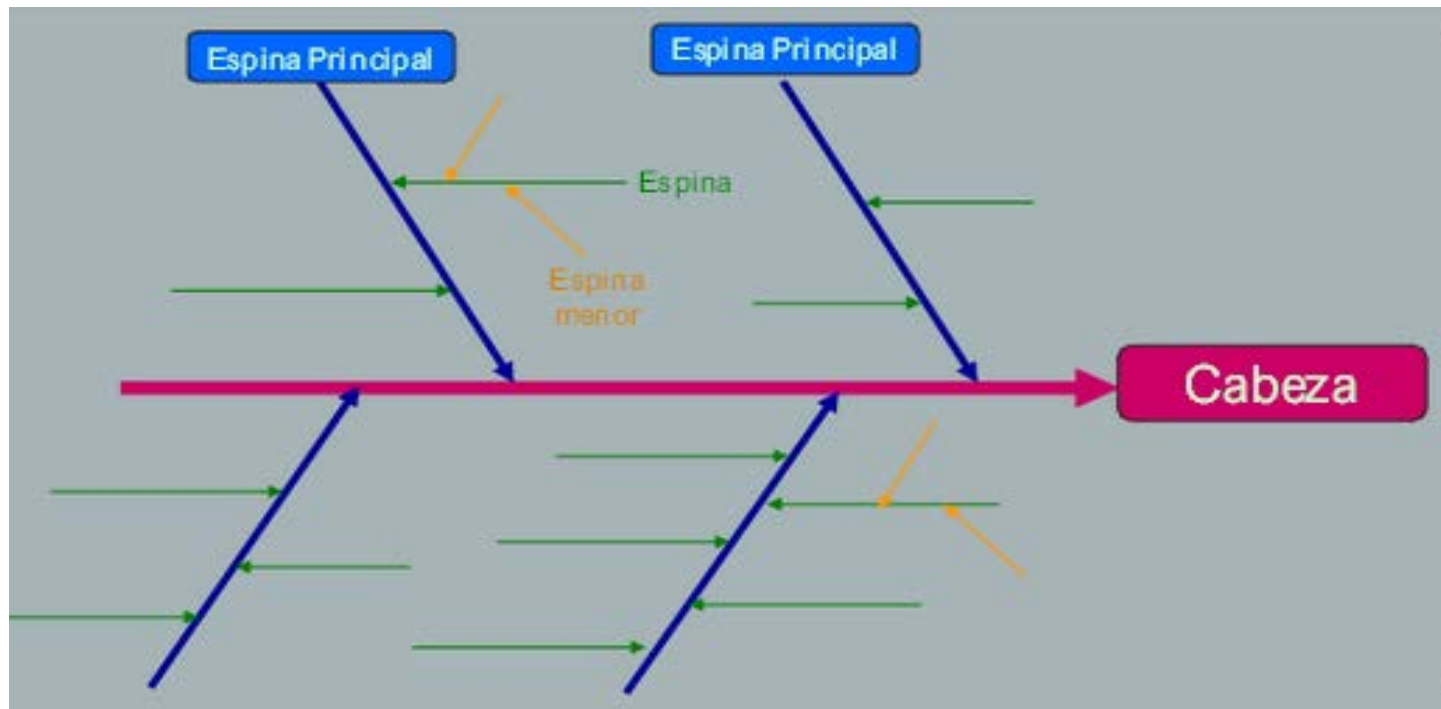


DIAGRAMA CAUSA EFECTO

- El diagrama Causa Efecto, es llamado Usualmente Diagrama "Ishikawa" porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de Empresas.
- Es ideal para analizar una situación, un suceso o problema, ayudando a pensar en todas las causas reales o potenciales y no solamente en las mas obvias o simples.
- Propicia el trabajo cooperativo, el análisis la propuesta de posibles soluciones y la creación de plan de acción.

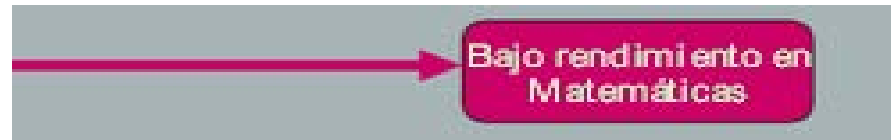


ESTRUCTURA

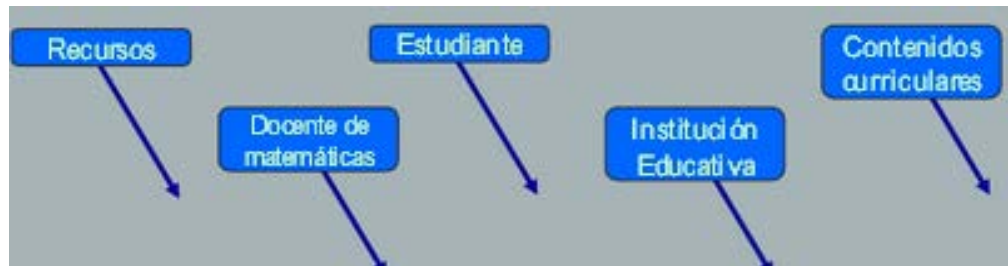


PASOS:

1. **Identificar el Problema:** (Problema, fenómeno, evento o situación)



2. **Identificar las Categorías dentro de las cuales puede clasificarse las causas del problema:**



PASOS:

3. Identificar las causas:



4. Establecer sub causas si es necesario.



PASOS:

5. Analizar y Discutir el Diagrama:



EJEMPLO:

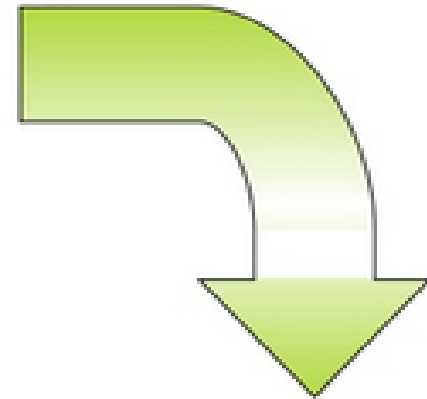
Paso 1: Identifique el dato, la oportunidad, problema o situación.

En el área de conocimiento se encontró como servicio no conforme la confiabilidad y veracidad de la información suministrada a los usuarios, lo que causa reprocesos y mala imagen del área.



EJEMPLO:

Paso 2: Escriba en un rectángulo en el lado derecho de la hoja la situación, y trace una línea de izquierda a derecha hasta el rectángulo.



Servicio no conforme
Confiable y veracidad
de la información



EJEMPLO:

Paso 3: Escriba los principales factores que podrían generar el dato, estos se consideran las causas principales.

Principales Causas



EJEMPLO:

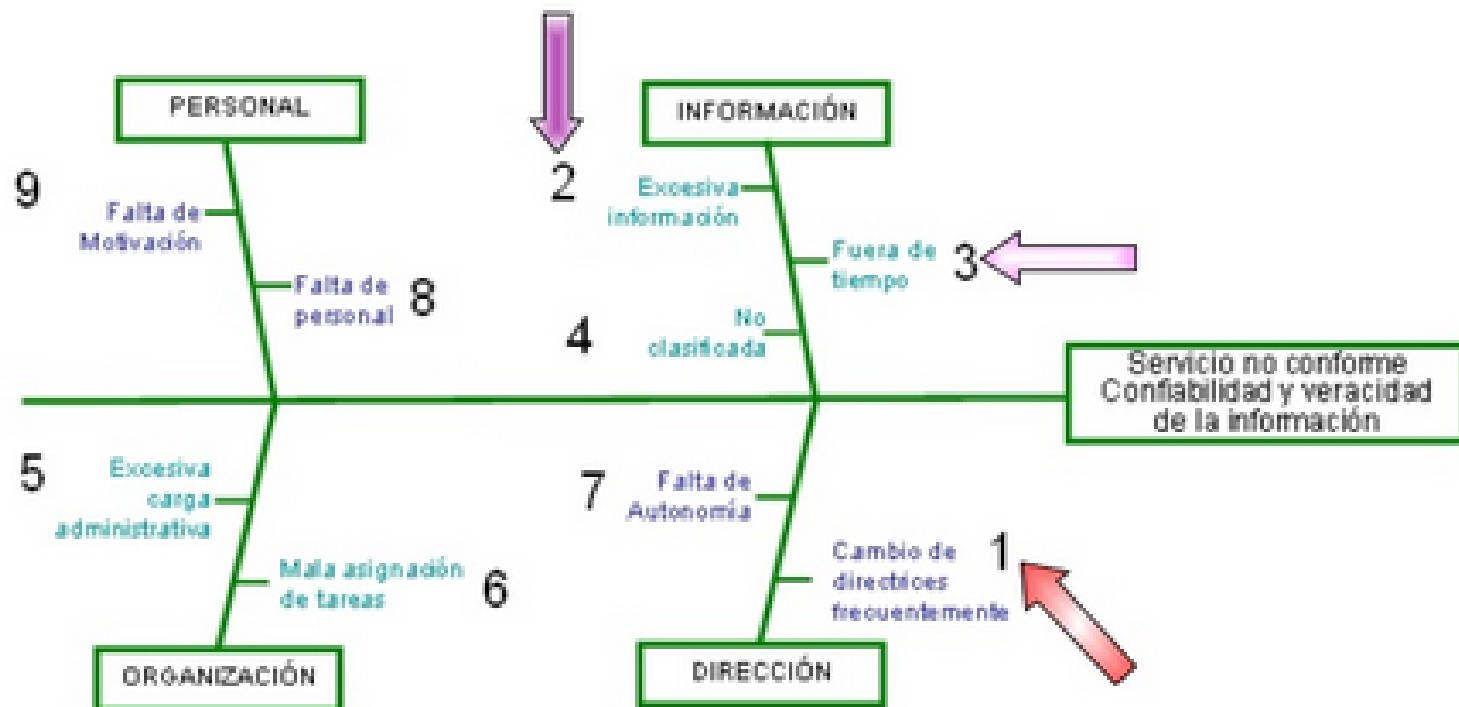
Paso 4: Escriba las causas secundarias que afectan las causas primarias como ramas medianas, y escriba las causas terciarias que afectan a las ramas medianas como ramas pequeñas.

Causas secundarias:



EJEMPLO:

Paso 5: Priorización de importancia de 1 a 9, donde 1 es lo más relevante y 9 lo menos relevante).



EJEMPLO:

Paso 6: Analice e interprete el diagrama

Análisis:	Las principales causas que afectan que la información entregada a los usuarios no sea confiable y veras son: El cambio de directrices frecuentes, excesiva información, se entrega fuera de tiempo y no está clasificada.
Solución:	<ul style="list-style-type: none">• Identificar información y manejo de información.• Definir forma y contenidos de recepción de información a suministrar y tiempos de entrega.
Solución para mejorar:	<ul style="list-style-type: none">• Establecer acuerdos con proveedores de información frente a requisitos, tiempos y calidad de la información.



***Los obstáculos
son esas cosas
espantosas que
ves cuando
apartas los ojos
de tu meta.***

Henry Ford.

