

Acciones Correctivas y Preventivas



OBJETIVO

Habilitar a los participantes de cómo enfocar los conceptos de no conformidad (producto y/o servicio no conforme), corrección, acción correctiva y acción preventiva, de manera tal que contribuyan al desarrollo y madurez de los procesos de calidad implantados en el SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.



Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.



Mejora Continua

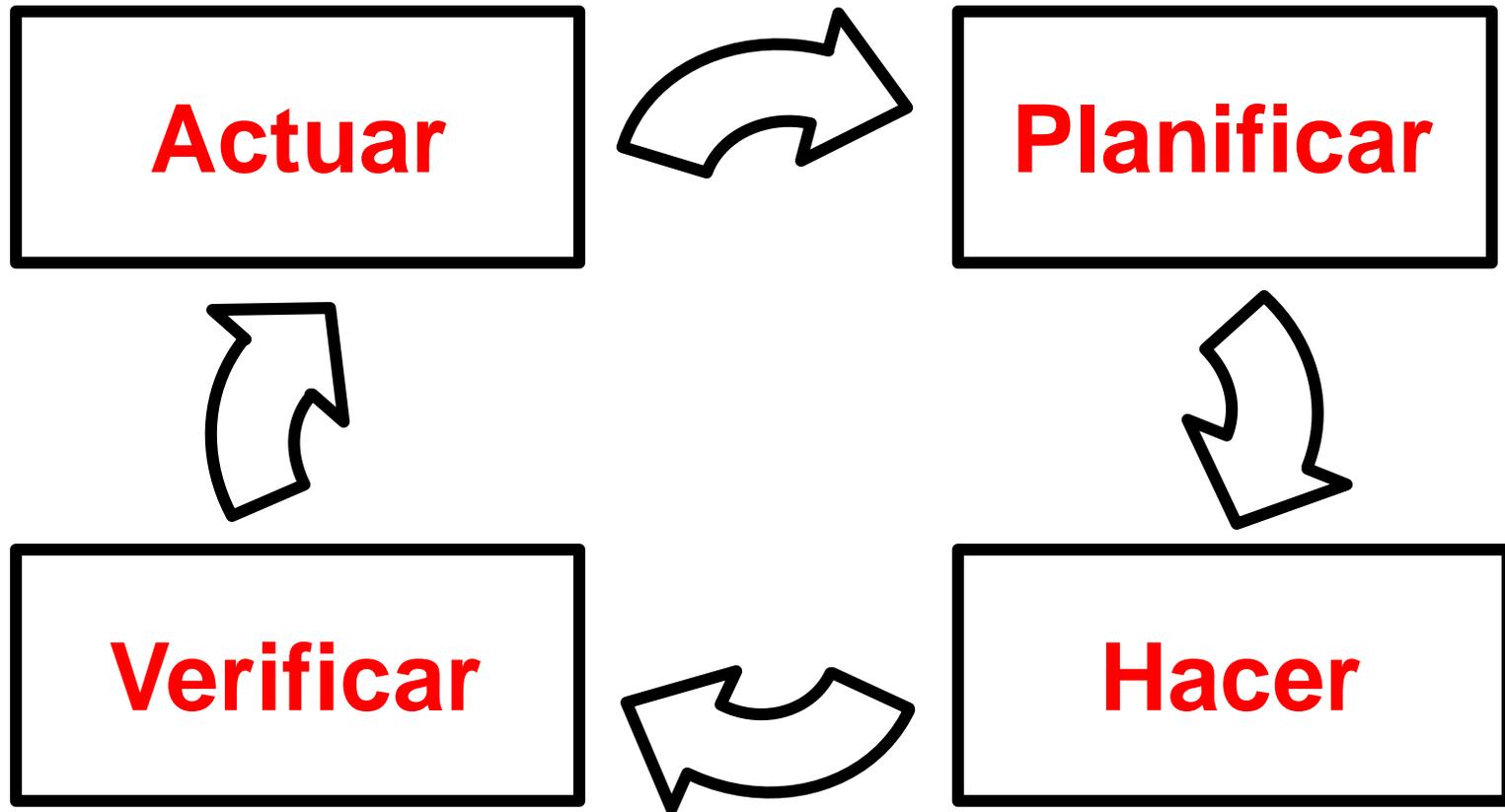
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de:
 - Política y Objetivos de Calidad.
 - Resultados de Auditoría.
 - Análisis de datos.
 - Acciones correctivas y preventivas.
 - Revisión por la dirección.

Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones

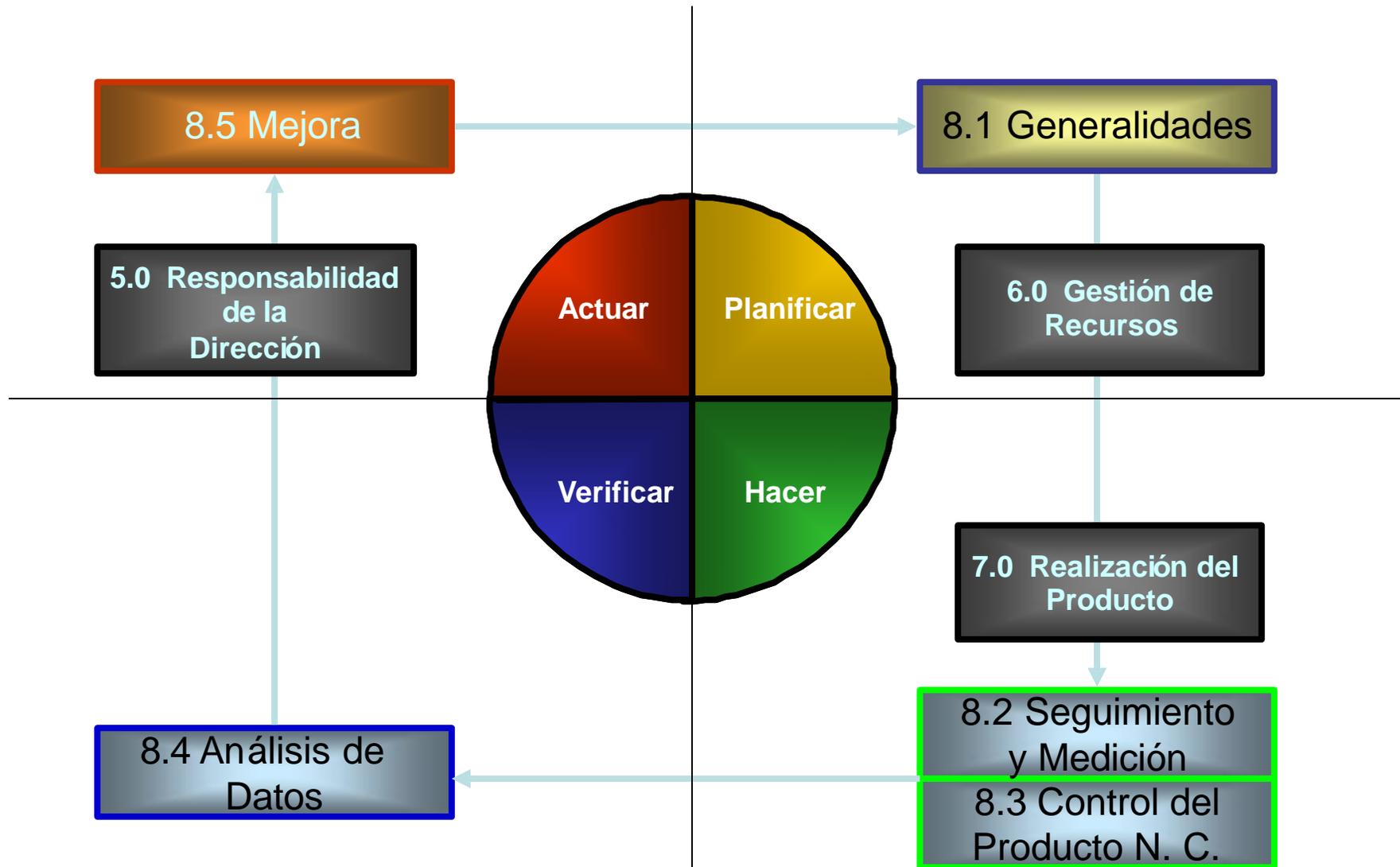
Las decisiones eficaces se
basan en el análisis de los
datos y la información.



Ciclo de Mejora Continua



Medición, Análisis y Mejora



Análisis de Datos

- ✍ Determinar, recopilar y analizar los datos apropiadamente para demostrar idoneidad y eficacia del SGC, y evaluar oportunidades de mejora continua.
- ✍ El análisis debe proporcionar información sobre:
 - Satisfacción del cliente.
 - Conformidad con los requisitos del producto.
 - Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para acciones preventivas.

Generalidades

- Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:
 - Demostrar la conformidad del producto.
 - Asegurar la conformidad del SGC.
 - Mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- Determinar métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y su alcance.

Satisfacción del Cliente

- ✍ Como una medida del desempeño del SGC, se debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.
- ✍ Determinar los métodos para obtener y utilizar esta información.



Satisfacción del Cliente

- ✍ Encuestas y cuestionarios.
- ✍ Mercancías rechazadas o reembolsos.
- ✍ Quejas y/o felicitaciones.
- ✍ Retroalimentación directa con el cliente.
- ✍ Tiempos de resolución.
- ✍ Premios.

Auditoría Interna

- Realizar a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC:
 - Es conforme a lo planificado en 7.1, con la norma y con los requisitos del SGC establecido por la Organización.
 - Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Se debe planificar un programa de auditoría.
- Se requiere un procedimiento documentado.



Seguimiento y Medición de los Procesos.

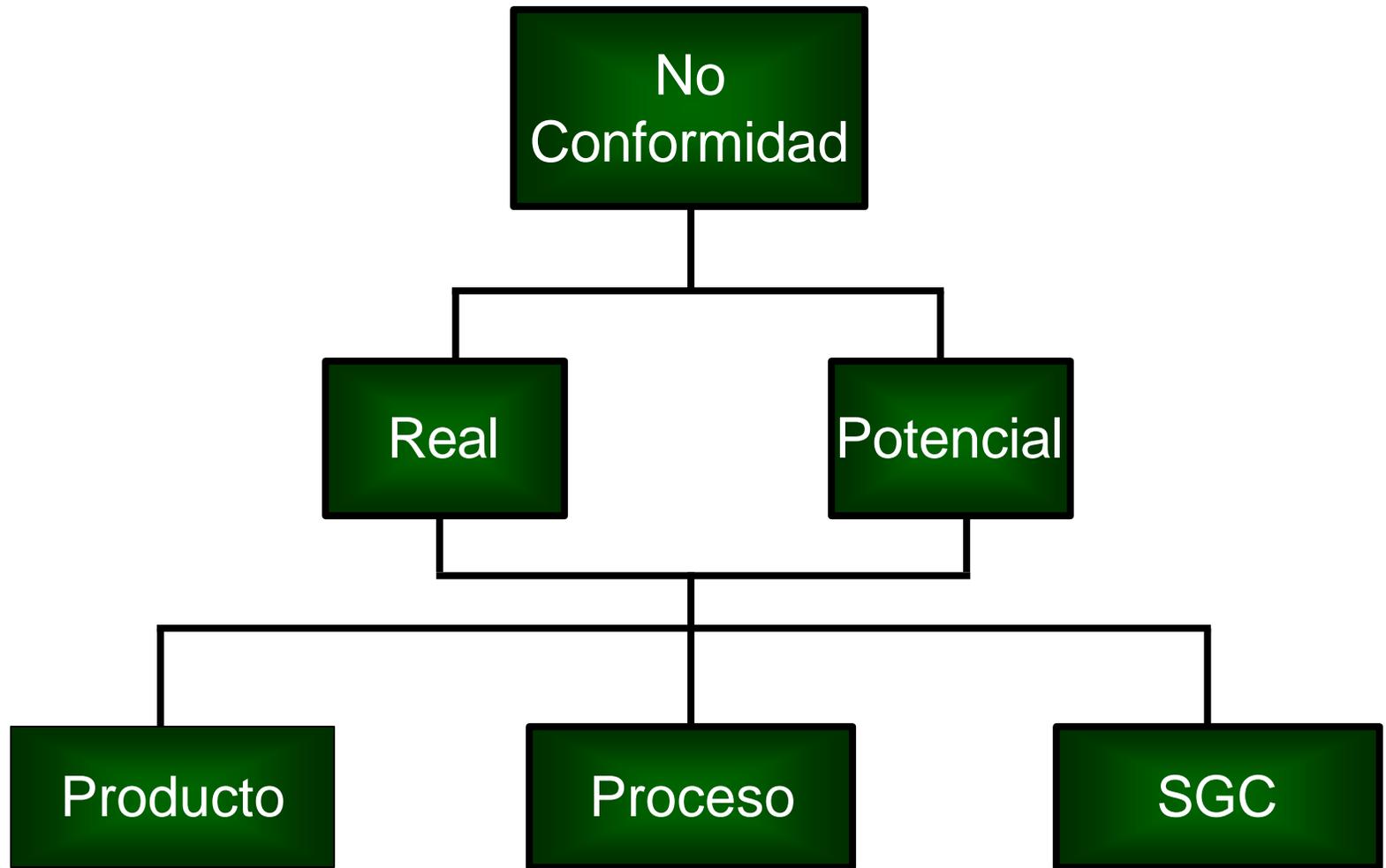
- Aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos.
- Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar resultados planificados.
- Si no se alcanzan los resultados planificados realizar correcciones y acciones correctivas.



Seguimiento y Medición del Producto

- Medir y hacer seguimiento de las características del producto para verificar que cumple con los requisitos.
- Esto debe hacerse en etapas apropiadas del proceso de acuerdo a disposiciones planificadas.
- Mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- No liberar el producto hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas.





Control del Producto No Conforme

- Asegurar que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.
- Contar con un procedimiento documentado.



Control del Producto No Conforme

- Tratar el producto mediante una o más de las siguientes maneras:
 - Tomar acciones para eliminar la no conformidad.
 - Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión.
 - Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Control del Producto No Conforme

- Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se deben tomar acciones apropiadas respecto a los efectos o efectos potenciales.



No conformidad

Corrección

Desechar

Permiso de desviación

Liberación

Concesión

Reproceso

Reclasificación

Reparación



Acción Correctiva

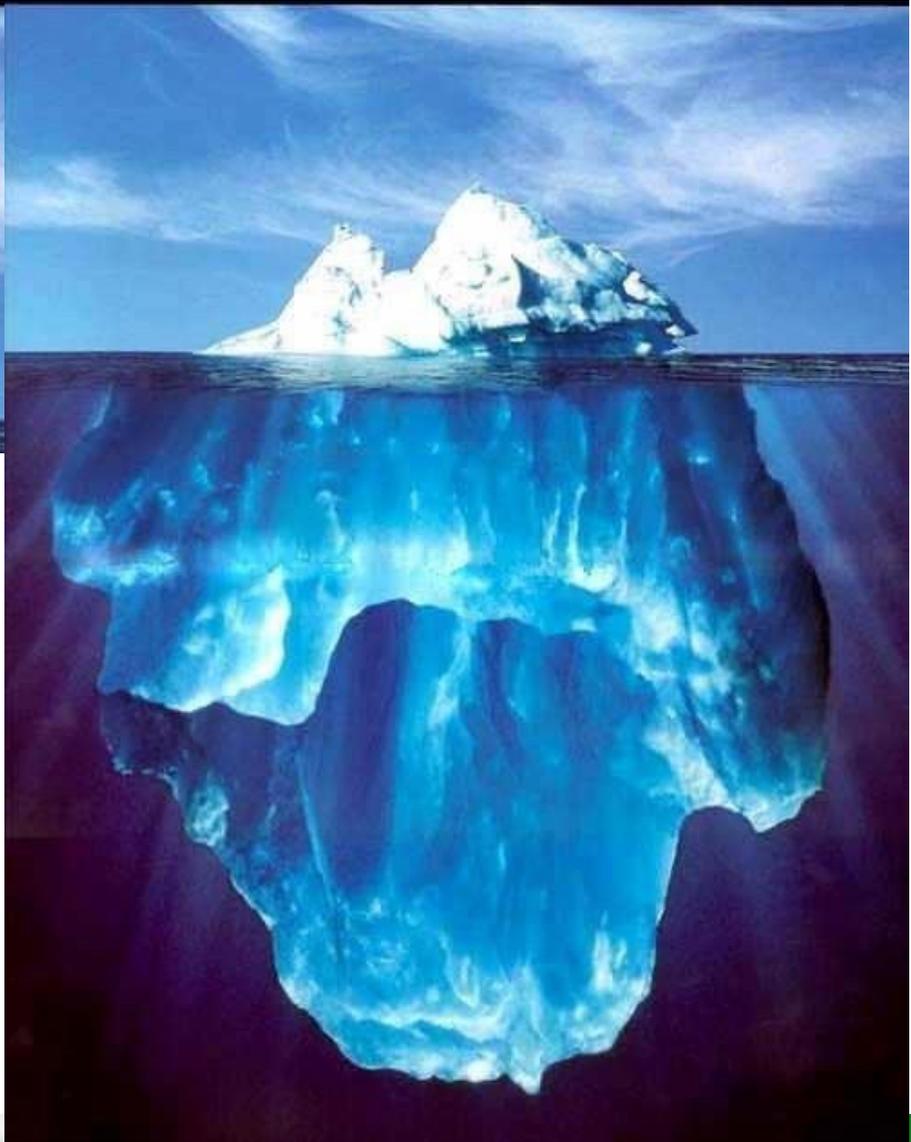
- ✍ Procedimiento documentado que contenga:
 - ✍ Revisar las no conformidades. (incluyendo las quejas del cliente)
 - ✍ Determinar las causas.
 - ✍ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no vuelva a ocurrir.
 - ✍ Determinar e implementar las acciones necesarias.
 - ✍ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
 - ✍ Revisar las acciones correctivas tomadas.



Acción Correctiva

- ✍ Quejas del cliente.
- ✍ Auditorías.
- ✍ Problemas con proveedores.
- ✍ Reclamos o garantías.
- ✍ Seguimiento y medición de los procesos.
- ✍ Seguimiento y medición del producto.

Esto es lo que generalmente vemos.



Pero... en muchos casos la realidad es otra, y debemos estar atentos a esto.

Acciones Correctivas

¿Cuándo se debe tomar acciones correctivas?

1. Cuando se presenten inconsistencia en la operación y/o aplicación de los procesos del SGC.
2. Cuando el incumplimiento con las características del servicio o producto son recurrentes
3. Cuando haya un incumplimiento con lo planificado (Planes de calidad, programas, objetivos, etc.)

La acción correctiva se inicia cuando se detecta un incumplimiento a lo antes mencionado.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

Identificar el problema:

1. Redactar la no conformidad de manera adecuada, los elementos que debe de contener son:
 -  Identificar las causas que lo ocasionan
 -  Elaborar un plan de acción para eliminar la causa raíz del problema.
 -  Asignar responsabilidades
 -  Implementar el plan de acción
 -  Evaluar la eficacia de las acciones tomadas



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

1. Redactar la no conformidad de manera adecuada; los elementos que debe de contener son:

- Naturaleza: Descripción del requisito que se incumple
- Hecho: Descripción de lo que se incumple
- Evidencia: Elemento que demuestra el incumplimiento



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

Identificar las causas que ocasionan la no conformidad (causa raíz).

Metodologías para la identificación de causas:

- Lluvia de ideas.
- 5 porque's.
- Diagrama Causa y Efecto.

Lluvia de Ideas

¿Que es?

- Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.
- La lluvias de ideas (Brainstorming), es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

¿Cuándo se utiliza?

- Se deberá utilizar la lluvia de ideas se utiliza cuando exista la necesidad de:
 - Liberar la creatividad de los equipos
 - Generar un numero extensos de ideas
 - Involucrar oportunidades para mejorar

Lluvia de Ideas

¿Cómo se utiliza?

- Se define el tema o el problema.
- Se nombra a un conductor del ejercicio.
- Antes de comenzar la “tormenta de ideas”, explicara las reglas.
- Se emiten ideas libremente sin extraer conclusiones en esta etapa.
- Se listan las ideas.
- No se deben repetir.
- No se critican.
- El ejercicio termina cuando ya no existen nuevas ideas.
- Se analizan, evalúan y organizan las mismas, para valorar su utilidad en función del objetivo que pretendía lograr con el empleo de esta técnica.

5 Porque's

¿Qué es?

Es una técnica sistemática de preguntas utilizadas en una fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales. La técnica requiere que el equipo pregunte:

¿Por qué? Al menos 5 veces

¿Cuándo se utiliza?

Cuando se requiere llegar a la causa raíz de un problema.



5 Porque's

¿Cómo se utiliza?

- Realizar lluvia de ideas.
- Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, empezar a identificar ¿Por que así? O ¿Por qué esta pasando esto?
- Continuar preguntando ¿Por qué? al menos 5 veces. Esto reta al equipo a buscar el fondo del problema y no conformarse con causas ya ¡probadas o ciertas!
- Habrá ocasiones en donde se podrá ir a más de 5 Por qué's.
- Durante este tiempo NO se debe empezar a decir quien.

Diagrama de Causa y Efecto

¿Que es?

Es una técnica de análisis de causa y efectos para la solución de problemas, relaciona un efecto con las posibles causas que lo provocan.

¿Cuándo se utiliza?

Cuando se necesite encontrar las causas raíz de un problema.

Simplifica el análisis y mejora la solución de cada problema; ayuda a visualizarlos mejor y hacerlos más entendibles, toda vez que agrupa el problema o situación a analizar y las causas y subcausas que contribuyen a este problema o situación.

Diagrama de Causa y Efecto

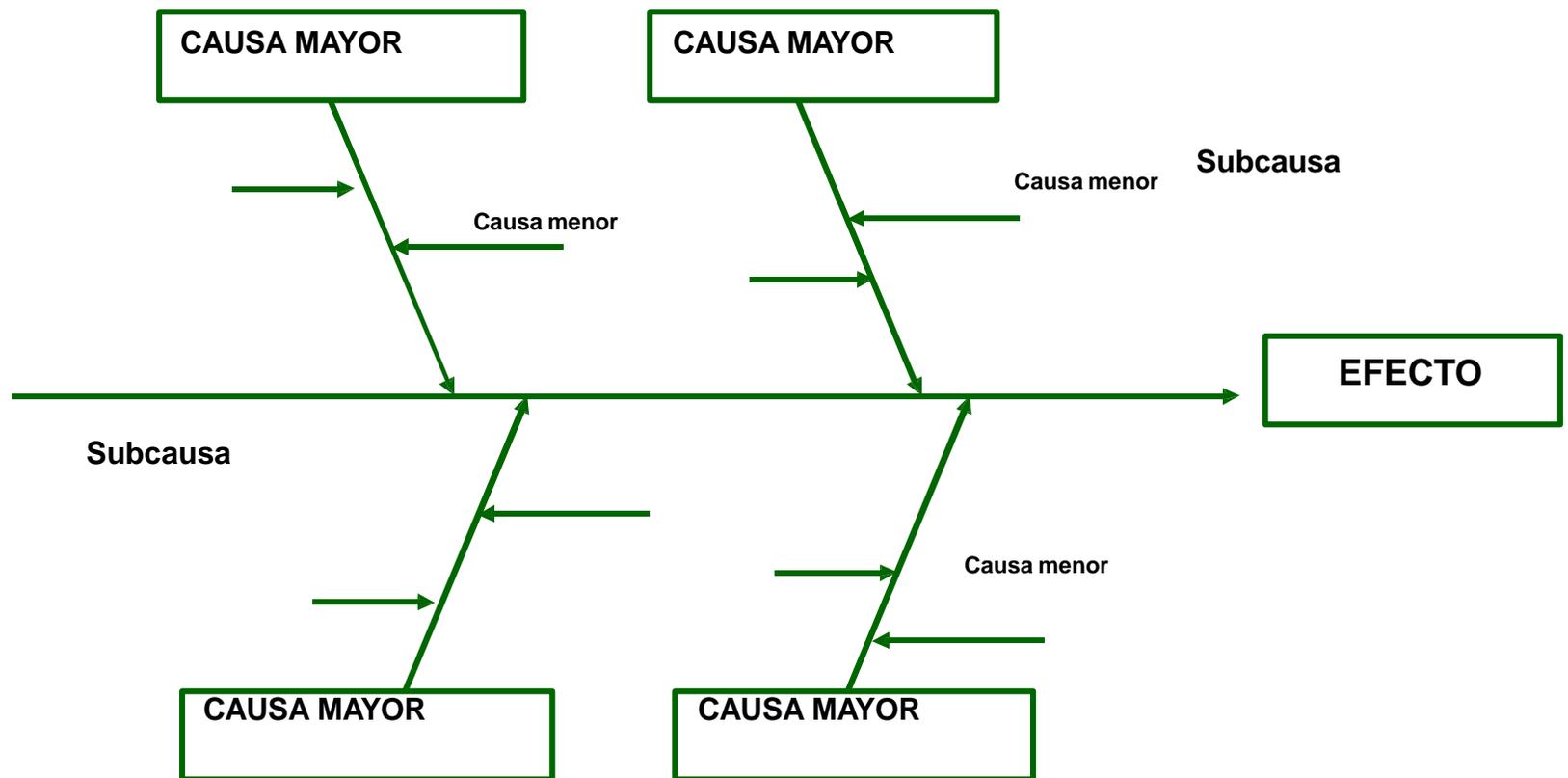
¿Cómo se utiliza?

- Definir el efecto o problema.
- Trazar una flecha y escribir el “efecto” del lado derecho.
- Identificar las causas principales a través de flechas secundarias que terminan en la flecha principal.
- Identificar las causas secundarias a través de flechas que terminan en las flechas secundarias, así como las causas terciarias que afectan a las secundarias.

Diagrama de Causa y Efecto

- Asignar la importancia de cada factor.
- Definir los principales conjuntos de probables causas: materiales, maquinaria (equipos), métodos de trabajo, mano de obra, medio ambiente (5 M`s)
- Marcar los factores importantes que tienen incidencia significativa sobre el problema.
- Registrar cualquier información que pueda ser de utilidad.

Diagrama de Causa y Efecto



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

3. Elaborar un plan de acción para eliminar la causa raíz del problema.

- Describir las actividades que se realizarán
- Establecer fecha de inicio y de término
- Asignar los recursos (económicos, materiales, etc)



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

4. Asignar responsabilidades

- Asignar un responsable con la autoridad necesaria para coordinar y darle seguimiento al plan.
- Asignar a los responsables del cumplimiento de cada una de las actividades del plan.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

5. Implementar el Plan de Acción.

- El responsable del seguimiento debe asegurar que las actividades del plan se lleven a cabo.
- En caso de que las actividades descritas en el plan no estén dando el resultado esperado, este se debe modificar.
- El plan se debe cumplir respetando las fechas y

¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

6. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

- Para saber si la acción ha sido eficaz, se debe revisar si verdaderamente se eliminó la causa. De lo contrario la acción tomada no fue eficaz.



Acción Preventiva

- ✍ Procedimiento documentado que contenga:
 - ✍ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
 - ✍ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
 - ✍ Determinar e implementar las acciones necesarias.
 - ✍ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
 - ✍ Revisar las acciones preventivas tomadas.

Acción Preventiva

- ✍ Resultado del control estadístico de procesos.
- ✍ Límites de servicios.
- ✍ Supervisión de la capacidad de servicios informáticos.
- ✍ Aumento de longitud de colas.
- ✍ Porcentaje de retrasos y ausencia de personal.
- ✍ Tendencias de procesos.

Acciones Preventivas

¿Cuándo se debe tomar acciones preventivas?

1. Cuando detectamos una posible falla en la operación del servicio.
2. Cuando sabemos que la operación puede presentar fallas o errores.

La acción preventiva se toma cuando hay la posibilidad que se presente un problema en el servicio, en el proceso o en el sistema (problema potencial).

No ha ocurrido pero puede ocurrir y el no prevenirlo puede generar costos a la organización (Pérdida de dinero, de clientes, tiempo, recursos materiales o humanos)



Acciones Preventiva

¿Cómo elaborar una acción preventiva?

1. Identificar el problema potencial (Qué puede Fallar)
2. Redactar la no conformidad potencial de manera adecuada.
3. Identificar las causas que lo ocasionan.
4. Elaborar un plan de acción para eliminar la causa raíz del problema.
5. Asignar responsabilidades.
6. Implementar el plan de acción.
7. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Acciones Preventiva

Fuentes de información para identificar acciones preventivas.

- Procesos y operaciones de trabajo que puedan afectar la calidad del servicio prestado.
- Resultados de análisis retrospectivos de acciones fuera de control.
- Resultados de auditorias internas y externas de calidad.
- Registros de calidad.
- Informe de servicio.
- Análisis de fortalezas y debilidades.
- Revisión de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Resultados de las mediciones de proceso.

Acciones Preventiva

Metodología par acciones preventivas

¿Que puede fallar?	¿Porque podría fallar?	¿Que haríamos para evitar que falle?



PLAN CAPA

Acción Correctiva, Acción
Preventiva

GRACIAS...!!!!

