

CURSO:

GESTIÓN DE
NO CONFORMIDADES,
ACCIONES CORRECTIVAS
Y OPORTUNIDADES
DE MEJORA



INICIO REPASO



Introducción a la No Conformidad

1. Identificación de una No conformidad

2. Acciones Inmediatas

3. Investigación de causa raíz

4. Adopción de Acciones correctivas.

5. Evaluar la Eficacia de las acciones tomadas.



INTRODUCCIÓN A LA NO CONFORMIDAD

- La organización **debe identificar las no conformidades**, analizar sus causas, tomar medidas y seguir las acciones tomadas hasta el cierre de la no conformidad.
- **Se deben documentar** las evidencias de una adecuada gestión de las no conformidades detectadas en la organización.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.



Términos y Definiciones.

- **NO CONFORMIDAD:** Incumpliendo de un requisito
- **REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Las no conformidades son situaciones en las que los **procesos**, **productos o servicios** de nuestra organización **no cumplen con los requisitos establecidos.**



Términos y Definiciones.



REQUISITO:
necesidad o expectativa establecida, generalmente
implícita u obligatoria

¿Puede usted abrir una No Conformidad?

Términos y Definiciones.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Requisitos
de producto

Requisitos de
cliente

Requisitos
Legales

Requisitos
de producto

Reclamos o Quejas
Hallazgo durante el
proceso
Auditorias de cliente

Reclamos o Quejas
Auditorias de cliente

Multas Suspensión
de actividades
Cancelación de
contrato

Incumplimiento de
Indicadores
Auditorias Internas
Auditorias Externas
Revisión por la dirección



Términos y Definiciones.

ACCIÓN INMEDIATA O CORRECCIÓN

Acción para eliminar una no conformidad detectada.

ACCIÓN CORRECCIÓN

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.



Gestión de No Conformidades



Enfoque inadecuado



Buscar culpable, No es señalización ni búsqueda de culpables cuando ocurre problemas y desviación



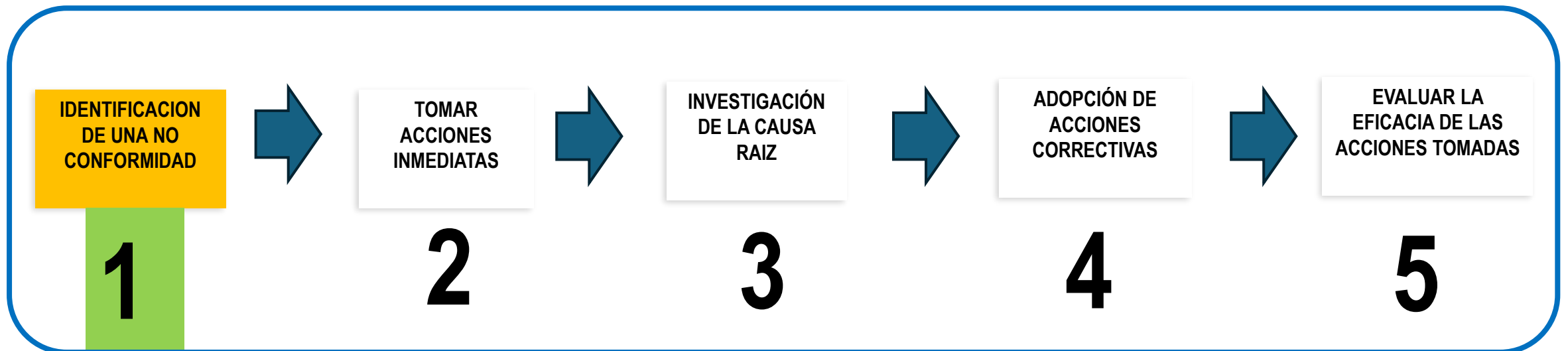
Ocultar los problemas, para evitar el conflicto, la única forma de resolver un problemas es saber que existe.

El enfoque ISO es basado en Procesos.

1) IDENTIFICACIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

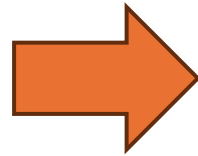
- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.



Identificación de una No conformidad.

Para poder solucionar una no conformidad, hay que concienciarnos de que tenemos que afrontarlo de manera profunda, no superficial.

☐ Entender el requisito.



Requisitos
de producto

Requisitos
de cliente

Requisitos
Legales

Requisitos
de producto

☐ Entender el incumplimiento.

Cómo nos desviamos del requisito (norma, especificaciones, procedimientos, reglamento u otros.)

☐ Entender la evidencia.

¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cuánto?

2) ACCIONES INMEDIATAS

Cuando se produce una no conformidad, la organización debería:

Inciso a) Reaccionar ante la no conformidad y, en su caso:

- 1) Acciones para controlarla y corregirla
- 2) Hacer frente a las consecuencias;

Corrección - Acción Inmediata –Acción de Contención





Acción Inmediata Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Considerar:

- Ganar tiempo para la investigación de las causas raíz, sin afectar al cliente.
- Debe arreglar la condición no deseada.
- Todas las partes involucradas deben conocer sobre la corrección.
- Es posible que no se conozca la Causa Raíz.
- Son acciones temporales.



Acción Inmediata

Las acciones pueden ser:

- **REPROCESO**, acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos
- **REPARACIÓN**, acción tomada sobre un producto o servicio para convertirlo en aceptable para su utilización prevista
- **RECLASIFICACIÓN**, Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales
- **CONCESIÓN**, autorización para utilizar o liberar un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos especificados
- **DESECHOS**, acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

3) INVESTIGACIÓN DE CAUSA RAÍZ

Cuando se produce una no conformidad, la organización debería:

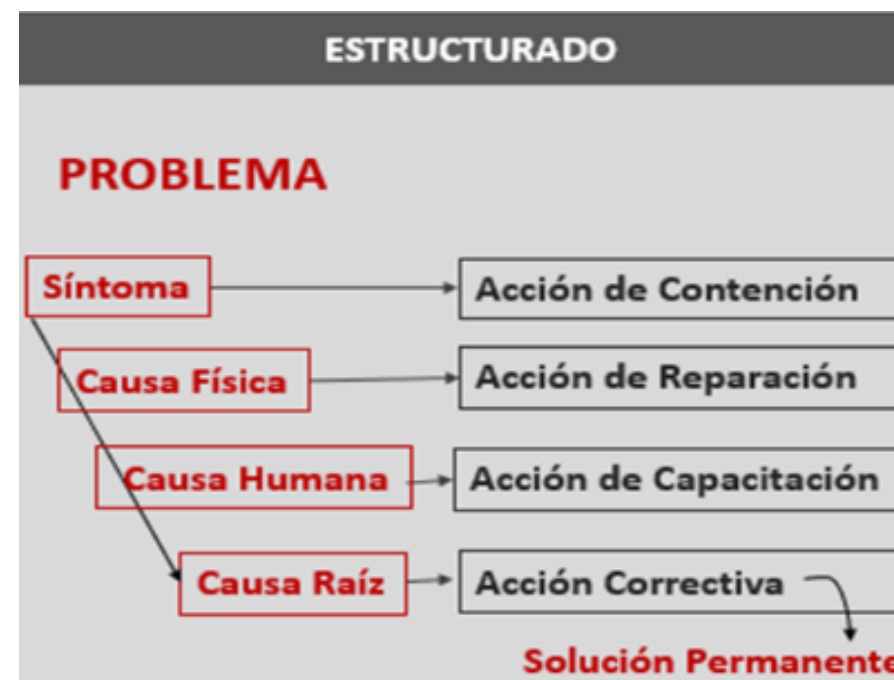
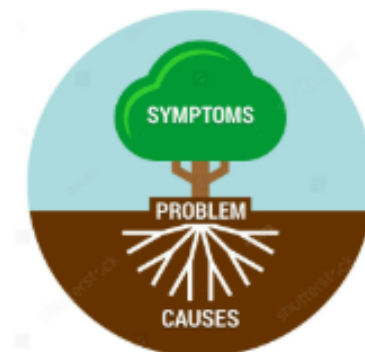
Inciso **b) Evaluar la necesidad de acciones para que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:**

- 1) Revisión y el análisis
- 2) Determinación de las causas
- 3) No conformidades similares, o potenciales



Causa raíz

Es la razón primordial de la No Conformidad relacionada con los aspectos más generales o sistémicos de la organización.



ARREGLAR EL PROBLEMA elimina síntomas, no necesariamente la causa raíz

Algunos métodos para el análisis de causa raíz:

"5 porqués"

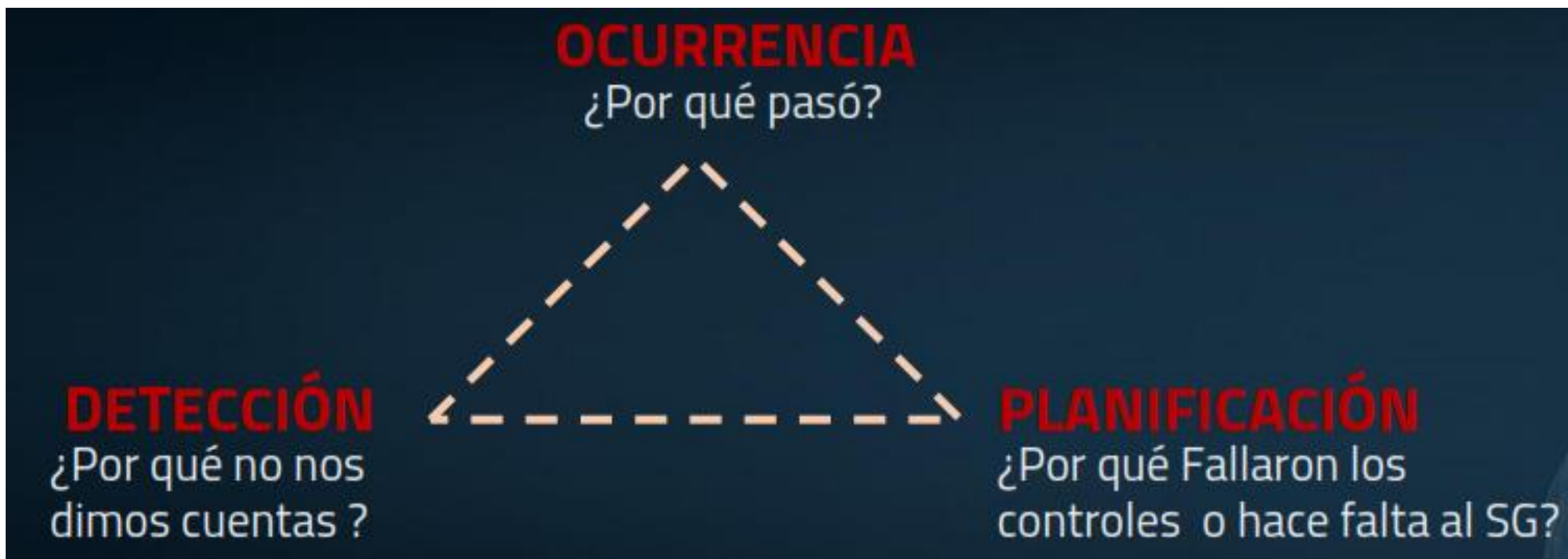
POR QUE
POR QUE
PORQUE
POR QUÊ
POR QUE
PORQUE
PORQUÊ
PORQUÊ





Causa raíz

Una buena práctica cuando tenemos Sistemas de Gestión es trabajar el análisis de causa raíz en 3 dirección:





Ejemplo CAUSA RAÍZ

CAUSA DE OCURRENCIA

¿Por qué pasó?

Personal sin competencia

CAUSA DE DETECCIÓN

¿Por qué nadie se dio cuenta?

No hay un control para dar seguimiento

CAUSA DE PLANEACIÓN O SISTEMA

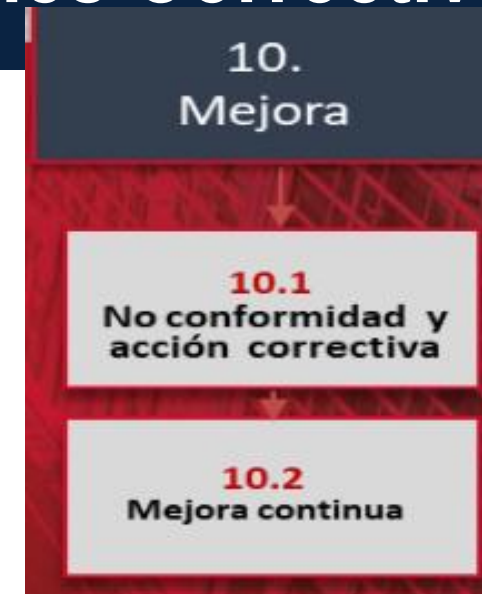
¿Por qué fallaron los controles?

El procedimiento no indica la forma de proceder

4) ADOPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Cuando se produce una no conformidad, la organización debería:

- ❖ Implementar cualquier acción necesaria.



Las ACCIONES CORRECTIVAS deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas





No basta con levantar una NC, el ÉXITO radica en gestionar adecuadamente las Acciones Correctivas para mejorar el desempeño del sistema

Ejemplo de Acciones Correctivas

CAUSA DE OCURRENCIA ¿Por qué pasó?	CAUSA DE DETECCIÓN ¿Por qué nadie se dio cuenta?	CAUSA DE PLANEACIÓN O SISTEMA ¿¿Por qué fallaron los controles?
Personal sin competencia	No hay un control para dar seguimiento	El Procedimiento no indica la forma de proceder
Capacitar al personal en...	Implementar control de seguimiento mediante formato y ayuda visual	Documentar en el procedimiento la forma de proceder ante la situación



TAREA	ACCIONES	RESPONSABLE
Definición del tiempo de fabricación y estandarización de un programa logístico único	➤ Generación de un IT para la definición del método de coordinación único ➤ Generación de indicadores de gestión que evalúen cada parte del proceso y un indicador general	Director General
Preparación de las áreas de producción	➤ Establecer un orden lógico de las herramientas. ➤ Implementar un sistema de alertas ante niveles mínimos de disponibilidad de insumos	Responsable de Producción
Garantizar la disponibilidad de materias primas	➤ Estudiar los consumos de materia prima ➤ Definir disponibilidad de 1,5 unidades en stock ➤ Disponer de proveedores de respaldo	Responsable de compras
Comunicación de las disposiciones al cliente	➤ Definir y comunicar a los clientes plazos estandarizados de entrega de acuerdo a la cantidad y características de los productos	Responsable comercial

5) EVALUAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS

Cuando se produce una no conformidad, la organización debería:

- ❖ Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- ❖ Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades.
- ❖ Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.



IDENTIFICACION
DE UNA NO
CONFORMIDAD



TOMAR
ACCIONES
INMEDIATAS



INVESTIGACIÓN
DE LA CAUSA
RAIZ



ADOPCIÓN DE
ACCIONES
CORRECTIVAS



EVALUAR LA
EFICACIA DE LAS
ACCIONES TOMADAS

1

2

3

4

5



¿Qué es la Eficacia?

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados..

Es necesario establecer evidencias que permitan su evaluación

**Revisar la eficacia
de cualquier acción
correctiva tomada**



Ejemplo Evidencias para Evaluar

CAUSA DE OCURRENCIA

¿Por qué pasó?

Personal sin competencia

Capacitar al personal en...

Competencia del instructor, Lista de asistencia, evaluación, fotografías, etc.

CAUSA DE DETECCIÓN

¿Por qué nadie se dio cuenta?

No hay un control para dar seguimiento

Implementar control de seguimiento mediante formato y ayuda visual

Formato, oficialización del formato en el SGC, referencia en Ficha de proceso y divulgación.

CAUSA DE PLANEACIÓN O SISTEMA

¿¿Por qué fallaron los controles?

El Procedimiento no indica la forma de proceder

Documentar en el procedimiento la forma de proceder ante la situación

Actualización y emisión en el SGC, capacitación/comunicación.



Revisar la eficacia de acción correctiva

¿Lecciones aprendidas?

¿Actualizar riesgos y oportunidades?

¿Cambios al sistema de gestión de la calidad?

IDENTIFICACION
DE UNA NO
CONFORMIDAD



TOMAR
ACCIONES
INMEDIATAS



INVESTIGACIÓN
DE LA CAUSA
RAIZ



ADOPCIÓN DE
ACCIONES
CORRECTIVAS



EVALUAR LA
EFICACIA DE LAS
ACCIONES TOMADAS

1

2

3

4

5



Gestión de No Conformidades



CURSO:

GESTIÓN DE
NO CONFORMIDADES,
ACCIONES CORRECTIVAS
Y OPORTUNIDADES
DE MEJORA



FIN REPASO