

# Acción correctora tras auditoría de calidad en la gestión

## ¿Qué es?

Es una acción que pretende evitar que ocurra, en el futuro, una No Conformidad que ya ha sucedido, interviniendo sobre las causas que la originaron. También se suele denominar acción correctiva.

Es diferente de una "Corrección", mediante la cual sólo se elimina o repara la actividad relacionada con la No Conformidad detectada, no su causa.

También es diferente de una "Acción Preventiva", la cual está orientada a evitar que ocurra en el futuro una No Conformidad que todavía no ha sucedido. Supone una anticipación del riesgo de una No Conformidad potencial.

**ACCIONES A TOMAR PARA LOS LLAZGOS NEGATIVOS**

acciones a tomar según el hallazgo detectado a continuación:

HALLAZGO	ACCION A TOMAR
Observación	Acción de Mejora
No conformidad menor potencial	Acción Preventiva
No conformidad menor real	Corrección y Acción Correctiva
Mayor	Corrección y acción correctiva inmediata

## ¿Para qué sirve?

- Elimina las causas de una No Conformidad detectada, un defecto u otra situación no deseable.
- Previene que la No Conformidad no vuelva a repetirse en el futuro
- Mejora el proceso abordado



## Explicación

Dada la importancia que tienen las acciones correctoras para cualquier Organización, su tratamiento suele ser estar muy organizado, tanto en el propio Sistema de Gestión como en los procesos de auditoría y certificación.

Los problemas que requieren la aplicación de Acciones Correctoras suelen ser detectados a través de:

- Auditorías Internas y externas
- Inspecciones internas y externas de cumplimiento de requisitos y normativas
- Evaluación de objetivos estratégicos
- Calibración de equipos o métodos de trabajo
- Revisión del Sistema por la Dirección
- Reclamaciones de clientes u otros grupos de interés

Veamos a continuación algunos aspectos de interés relacionados con el abordaje de las acciones correctoras desde la perspectiva del ciclo PDCA.

### CICLO PDCA DE UNA ACCIÓN CORRECTORA

En la norma ISO se señala la necesidad de establecer un procedimiento documentado para:

- Identificar y describir las no conformidades
- Determinar las causas de No Conformidad
- Evaluar la necesidad de acciones correctoras para impedir que el problema se repita
- Determinar e implementar las acciones correctoras necesarias
- Registrar los resultados de las acciones correctoras realizadas
- Revisar las acciones correctivas emprendidas

Las acciones correctoras incluyen cambios en los procesos. Como señala Alberto Haaz, “el tratamiento en acción correctiva, es un método deductivo para el análisis y la solución de problemas en las organizaciones”.

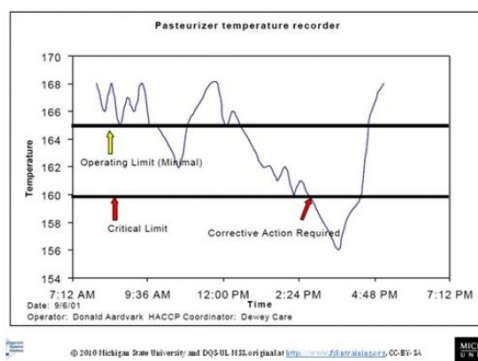
Su abordaje se puede describir en base al ciclo PDCA:

#### - P. Identificación y planificación

1.- La decisión de realizar una Acción Correctora se produce a raíz de la detección de una No Conformidad Mayor o problema significativo y también de una No Conformidad Menor o problema menor pero que sucede de forma repetida.

Esto supone la apertura del procedimiento de realización de Acciones Correctoras. Debe hacerse lo antes posible dada la trascendencia que puede tener una No Conformidad continuada en la Organización.

### Ejemplo del Monitoreo de Proceso



2.- El responsable del proceso correspondiente y su equipo, analizan las causas de la No Conformidad. Este es el elemento diferencial de la acción correctora.

En este análisis crítico se puede tener en cuenta información de diversas fuentes como las quejas de los clientes, opinión de los empleados, indicadores del proceso, datos del producto o servicio, análisis comercial, etc. Disponer de información completa y detallada sobre las causas reales facilita el acierto en la posterior decisión.

Es conveniente no quedarse en la causa inmediata y llegar hasta las causas raíz, porque eso facilitará que no se vuelva a repetir el problema. Si se detectan varias causas hay que valorar las distintas alternativas y priorizar su abordaje en función de su mayor efecto.

Son útiles algunas herramientas de solución de problemas como el diagrama de causa – efecto o el método de priorización de Pareto.

3.- A continuación hay que determinar el objetivo a conseguir y realizar la propuesta de solución, teniendo en cuenta varios aspectos como:

- Relación causal con la No Conformidad
- Claridad en su descripción
- Utilidad para que no se repita en el futuro
- Viabilidad de su aplicación
- Posibilidad de integración permanente en el proceso
- Momento oportuno para su aplicación
- Recursos necesarios
- Secuencia de aplicación
- Plazo final para ejecución y revisión
- Persona que coordina la acción correctora
- Personas que intervienen
- Necesidad de aprobación
- Registros donde consta la acción correctora

La propuesta debe ser redactada en términos concretos y comprobables, no a intenciones generales. Si se abordan varias acciones correctoras se suele hablar de un Plan de acciones correctoras.

Si es posible, contemplar también la corrección actual de la No Conformidad.

4.- La debe aprobar el responsable pertinente.

5.- El Coordinador de auditoría la suele registrar en un informe específico de acción correctora cuya copia entrega al responsable del proceso y, si procede, a la Dirección.

#### -D. Desarrollo

6.- El responsable del proceso correspondiente lleva a cabo la acción correctora y comprueba su integración funcional en el proceso y su eficacia en relación con el objetivo previsto.

#### -C. Seguimiento y control

7.- Una vez transcurrido el plazo establecido, el Coordinador de auditoría comprueba la adecuada aplicación de la acción correctora, su utilidad y su eficacia respecto al objetivo planteado, siempre en base a evidencias.

La comprobación de las evidencias relacionadas con acciones correctoras que han surgido de una No Conformidad Mayor será más exhaustiva que muestral, ya que puede tener mayores consecuencias en el Sistema de Calidad de la Organización.

8.- Esta información queda plasmada en un registro de seguimiento general de acciones correctoras que incluye, al menos, los campos de proceso, acción, responsable, plazo y cierre.

#### -A. Validación o ajuste

9.- El Coordinador de auditoría verifica la aplicación, eficacia e integración de la acción correctora y/o la posibilidad de cambios y mejoras. Si el resultado es conforme, supone el cierre del procedimiento de acciones correctoras, así como la comunicación y felicitación a las personas implicadas. De lo contrario habrá que retomar la acción y abordar los cambios oportunos desde aquel punto que presenta desajustes.

10.- Valorar el interés de realizar acciones preventivas, por ejemplo para evitar que la No Conformidad se pueda producir en el futuro en otros procesos, productos o servicios.

Se pueden ver algunos modelos de formatos relacionados en:

[http://www.portcalidad.com/docs/289-procedimiento\\_acciones\\_correctivas\\_y\\_preventivas](http://www.portcalidad.com/docs/289-procedimiento_acciones_correctivas_y_preventivas)



### Ejemplos prácticos

Se pueden ver algunos ejemplos disponibles en internet en el momento de redacción de esta ficha. Las fuentes de origen pueden restringir su acceso o modificar los contenidos originales.

-Vídeo con un ejemplo sobre el tratamiento de una no conformidad y su consecuente acción correctiva (ref. Hedera Consultores)

<http://hederaconsultores.blogspot.com.es/2011/04/video-de-ejemplo-sobre-no-conformidades.html> -A partir de un ejemplo provisto por el gurú japonés de la calidad, Kaoru Ishikawa, el video es una descripción visual dirigida a entrenar en la toma adecuada de acciones correctivas, enfatizando que no es lo mismo la corrección que la acción correctiva. ((ref. Creating Corp)

<http://www.youtube.com/watch?v=A1hMjLBnuEU> -Ejemplo de tratamiento de acción correctora alimentaria (ref. npConsulting)

<http://npconsultingnet.wordpress.com/2013/02/15/ejemplo-de-aplicacion-de-acciones-correctivas/>

## EJEMPLOS DE ACCIONES CORRECTIVAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACCIÓN CORRECTIVA ADECUADA	ACCIÓN CORRECTIVA INADECUADA
<p>Acción Correctiva nº: xxx</p> <p><b>No Conformidad nº:</b> ...</p> <p>Se detectan productos no conformes en el almacén sin la identificación descrita en el PG-13.01 y sin que quede registro documental del tratamiento realizado (a.j.: materias primas xxx).</p> <p><b>Causa:</b> ¿(Porqué se ha producido?) Desconocimiento por los responsables correspondientes del PG-13.01.</p> <p><b>Acciones Correctivas:</b> (para solucionar la causa) 1. Preparar una jornada de formación (x horas) sobre el PG-13.01 para las personas que realizan inspecciones en el almacén. 2. Revisar el almacén por si hubiera otros productos sin identificar.</p> <p><b>Responsable de la implantación:</b> D. Calidad y Resp. Almacén <b>Plazo de ejecución:</b> ... f ... f ...</p> <p><b>Fdo.:</b></p> <p><b>Verificación de la implantación de las acciones:</b> 1. La jornada fue impartida el día 13 de mayo (ver registro de formación) 2. Se ha revisado el almacén los días 20 y 27 de mayo y no se han detectado otros productos no conformes sin identificar.</p> <p><b>Fdo.:</b> D. Calidad</p>	<p>Acción Correctiva nº: xxx</p> <p><b>No Conformidad nº:</b> ...</p> <p>Se detectan productos no conformes en el almacén sin la identificación descrita en el PG-13.01 y sin que quede registro documental del tratamiento realizado (a.j.: materias primas xxx).</p> <p><b>Causa:</b> ¿(Porqué se ha producido?) No están identificados los productos no conformes.</p> <p><b>Acciones Correctivas:</b> (para solucionar la causa) 1. Registrar el tratamiento que se dio.</p> <p><b>Responsable de la implantación:</b> Resp. Almacén <b>Plazo de ejecución:</b> un mes.</p> <p><b>Fdo.:</b></p> <p><b>Verificación de la implantación de las acciones:</b> Se verificará que están identificados los productos no conformes detectados en la auditoría.</p> <p><b>Fdo.:</b> Resp. Almacén</p>

NOTA: Además de lo indicado anteriormente, se recuerda a la organización la obligación que tiene de revisar, en las fechas que haya establecido al respecto, las acciones correctivas implantadas para evaluar su eficacia.

## Aplicaciones y soportes frecuentes


REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
<b>R</b>	Detectar la necesidad de realizar acciones correctoras	Informe de auditoría
<b>E</b>	Planificar la acción correctora	Informe de acción correctora
<b>D</b>	Aplicar la acción correctora	Directriz del proceso
<b>E</b>	Controlar su aplicación u eficacia	Registro de seguimiento de acciones correctoras
<b>R</b>	Validar o proponer mejoras	Informes de certificación

## Cuestiones clave para autoevaluar

Puede realizar el chequeo de la propuesta de una acción correctora. Máximo 130 puntos

¿La acción correctora tiene una relación causal relevante con la No Conformidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La acción correctora está redactada en términos concretos y comprobables y contempla evidencias para su revisión futura?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se considera útil para que no se repita la No Conformidad en el futuro?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se considera viable su aplicación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿El cambio que supone la acción correctora quedará integrado, de forma permanente en el proceso correspondiente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se tiene claro el momento oportuno para su aplicación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se tiene claros los recursos necesarios para su aplicación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se tiene clara la secuencia de realización de la acción correctiva?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Está señalado cual es el plazo final de ejecución y revisión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Está identificada la persona que coordina la acción correctora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Participan activamente el responsable del proceso correspondiente y su equipo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Esta aprobada por el responsable pertinente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La acción correctora queda registrada en un documento específico?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Información adicional del autor

	Autor: Ángel Minondo Urzainqui	Cargo: Subdirector técnico Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela"
	Empresa/organización: <a href="#">UNED Tudela</a>	
	Actividad: Formación Universitaria	Contacto: <a href="http://www.unedtudela.es">www.unedtudela.es</a>