



“ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”

METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAUSAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA



Objetivo

- Reforzar conceptos para la identificación y gestión de las acciones correctivas, preventivas y mejora continua en cada uno de los procesos.

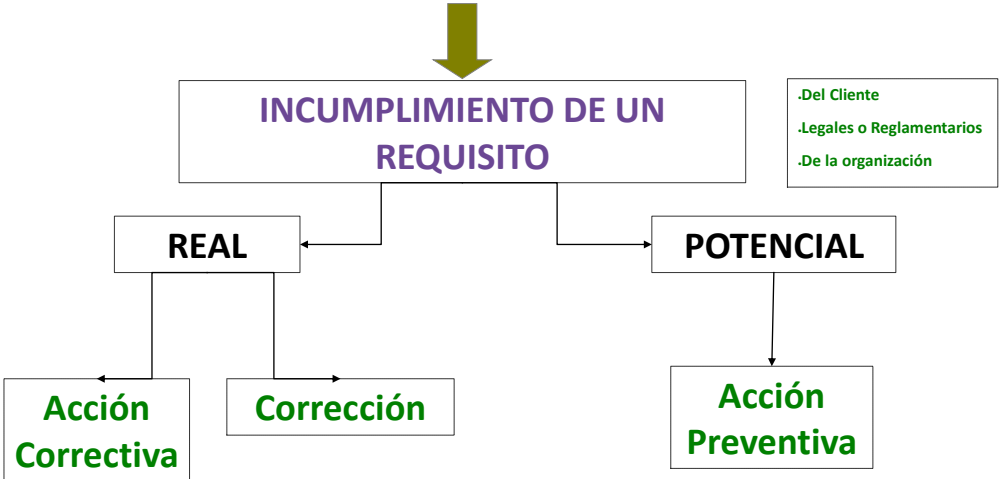


Requisitos de la Norma ISO 9001:2009 / NTCGP 1000: 2009 Relacionados con las No Conformidades

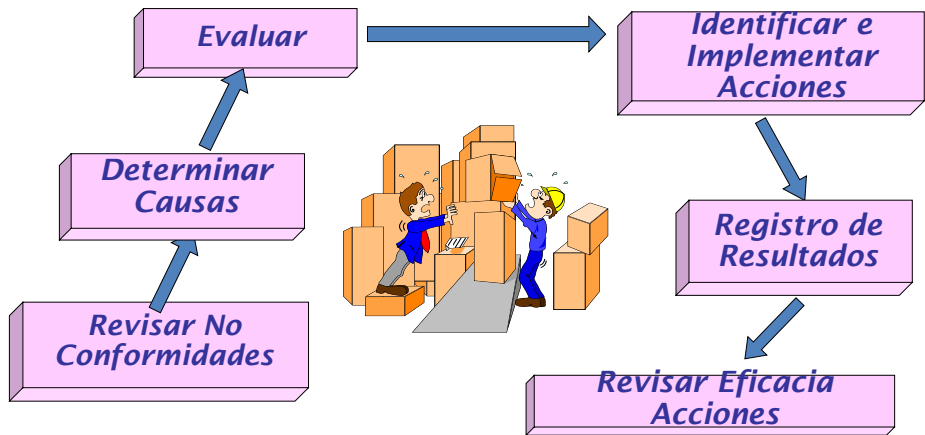
- Control del producto no conforme (8.3)
- Mejora (8.5)
 - Mejora continua (8.5.1)
 - Acciones correctivas. (8.5.2)
 - Acciones preventivas (8.5.3)



NO CONFORMIDAD



8.5.2 Acción Correctiva (NTCGP 1000:2009)



Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

3.19 CORRECCIÓN (NTCGP 1000:2009)



Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva

Existe diferencia entre corrección y acción correctiva

Corrección: elimina la no conformidad

Acción correctiva: elimina la causa de la no conformidad

8.5.3. Acción Preventiva (NTCGP 1000:2009)



8.5.1. Mejora Continua (NTCGP 1000:2009)



La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.



GESTIÓN DE CALIDAD

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA (ACPM)

CODIGO: EV.CAL.FO-01 VERSION: 4 VIGENCIA: 2012 Página: 1 de 1

(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADOS POR QUIEN EVIDENCIA LA NO CONFORMIDAD)

Reportada por: _____ Fecha: _____
 Proceso: _____

ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD

Auditoría	POR	Indicadores	Desempeño de Actividades	Producto no conforme	Revisión del SOC	Otros
-----------	-----	-------------	--------------------------	----------------------	------------------	-------

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA

REQUISITO QUE INCUMPLE (Para el caso de No Conformidad real o potencial) (Requisitos legales, Normativos, Del cliente, Objetivos):

ANÁLISIS DE CAUSAS (Aplicación de método ver DA) MÉTODO DE ANÁLISIS DE CAUSAS

No	CAUSA	MÉTODO DE ANÁLISIS DE CAUSAS
1		
2		
3		
4		

PLAN DE ACCIÓN

No	Acción a Desarrollar	Responsable	Fecha de desarrollo Día Mes Año

(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADO POR EL ASESOR DE CALIDAD)

Procede: No Procede: Fecha de revisión: _____ Consecutivo: _____

TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR: Acción Correctiva Acción Preventiva Acción de Mejora

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN	Fecha del

CIERRE DE LA ACCIÓN

IMPLEMENTADA Y EFECTIVA	IMPLEMENTADA Y NO EFECTIVA	NO IMPLEMENTADA

Fecha de Cierre: _____

FIRMA (Lider del Proceso): _____ Firma (Coordinador Calidad): _____

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional: WWW.USCO.EDU.CO, Ink Sistema Gestión de Calidad. La copia no controlada difundida a la población, será considerada como documento no controlado.



TECNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAUSAS

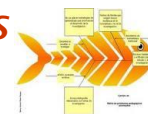
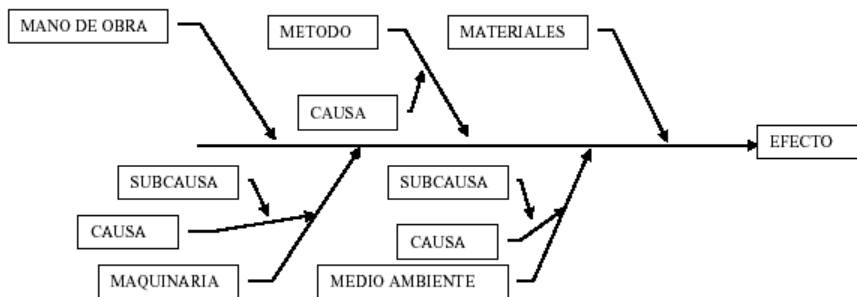


DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

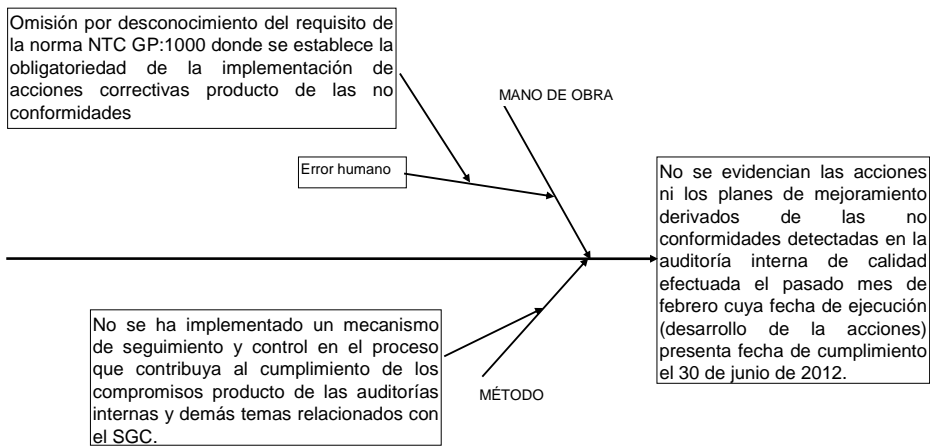
Este diagrama se utiliza para representar la relación entre algún efecto y todas las posibles causas que lo influyen. El efecto o problema es colocado en el lado derecho del diagrama y las influencias o causas principales son listadas a su izquierda.

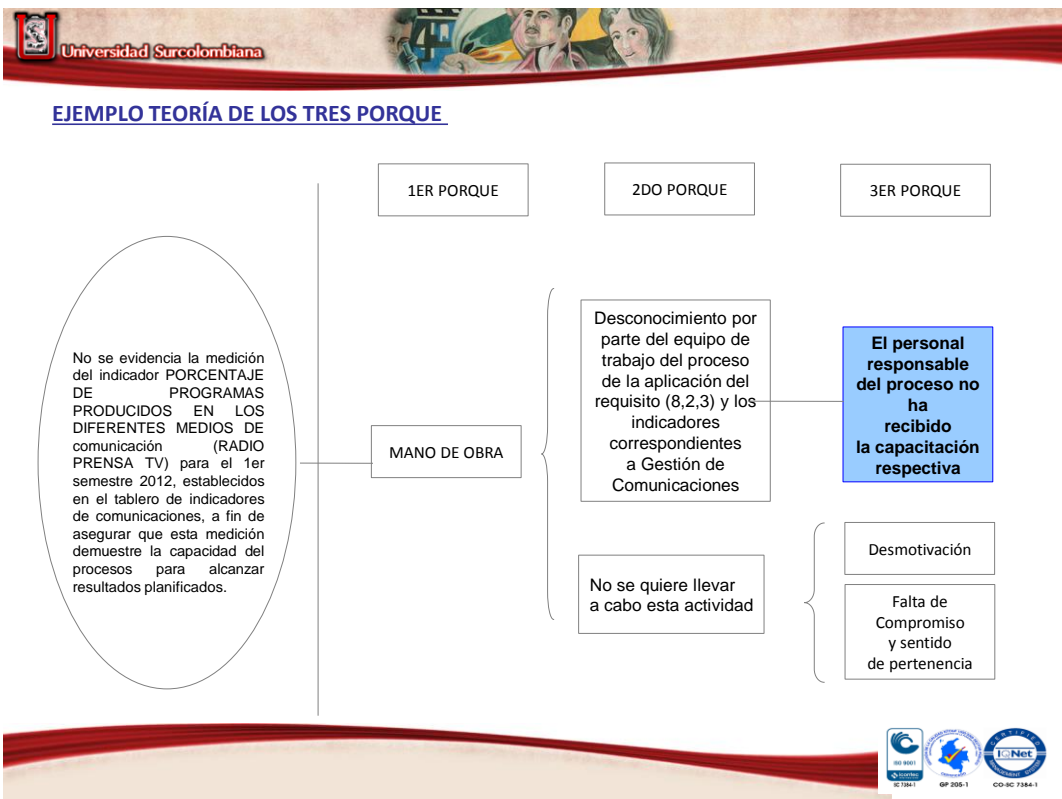


GESTION DE CALIDAD									
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA (ACPM)									
CÓDIGO	EV-CAL.FO.01	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2012	Página	1 de 1		
(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADOS POR QUIEN EVIDENCIA LA NO CONFORMIDAD)									
Reportada por:	Lider del Proceso XXX					Fecha:	07/09/12		
Proceso:	Gestión XXX								
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD									
Auditoría	x	PQR	Indicadores	Desempeño de Actividades	Producto no conforme	Revisión del SGC	Otros:		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA									
No se evidencian las acciones ni los planes de mejoramiento derivados de las no conformidades detectadas en la auditoría interna de calidad efectuada el pasado mes de febrero cuya fecha de ejecución (desarrollo de las acciones) presenta fecha de cumplimiento el 30 de junio de 2012									
REQUISITO QUE INCUMPLE (Para el caso de No Conformidad real o potencial)/Requisitos legales, Normativos, Del cliente, Objetivo.: 8.5.2									
(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADO POR LOS LIDERES DE PROCESOS)									
ANALISIS DE CAUSAS (Aplicación de metodo ver DA)					METODO DE ANALISIS DE CAUSAS				
No	CAUSA								
1	No se ha implementado un mecanismo de seguimiento y control en el proceso que contribuya al cumplimiento de los compromisos producto de las auditorías internas y demás temas relacionados con el SGC.				Diagrama Causa – Efecto				
2									
PLAN DE ACCIÓN									
No	Acción a Desarrollar				Responsable		Fecha de desarrollo		
							Día	Mes	Año
1	Incluir en la reuniones de autocontrol del proceso, el seguimiento a los compromisos adquiridos como resultado de las auditorías internas de calidad y demás actividades relacionadas con el SGC				Lider del proceso		30	10	12
(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADO POR EL ASESOR DE CALIDAD)									
Procede	x	No Procede		Fecha de revisión	10/09/12		Consecutivo		
TIPO DE ACCION A IMPLEMENTAR:									
Acción Correctiva			x	Acción Preventiva			Acción de Mejora		
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION							Fecha del		
CIERRE DE LA ACCION									
IMPLEMENTADA Y EFECTIVA			IMPLEMENTADA Y NO EFECTIVA				NO IMPLEMENTADA		
Fecha de Cierre									
FIRMA (Lider del Proceso)					Firma (Coordinador Calidad)				



EJEMPLO DIAGRAMA CAUSA-EFECTO





TECNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAUSAS



LLUVIA DE IDEAS

Esta técnica es usada para ayudar al grupo a crear tantas ideas como sea posible en el menor tiempo posible. Puede ser usada de dos formas:

- 1.- ESTRUCTURADA** En este método cada persona en el grupo debe dar alguna idea cuando le toca el turno de participar. Este sistema "obliga" a participar a personas tímidas, pero a su vez crea una cierta presión a contribuir.
- 2.- SIN ESTRUCTURAR** En este método los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como les vienen a la mente; crea una atmósfera más relajada, pero se corre el riesgo que solo participen los más extrovertidos. .

TECNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAUSAS

PASOS A SEGUIR PARA APLICAR LLUVIA DE IDEAS

Antes de la lluvia de ideas

1. Definir el propósito
2. Elegir pocos participantes (de 4 a 7)
3. Definir un espacio y las herramientas para el ejercicio

Durante la lluvia de ideas

1. Escribir el problema tratado para que esté claro para todos.
2. No criticar nunca las ideas.
3. Escribir las ideas en un lugar visible para todos, evitando malos entendidos y repeticiones.
4. Anotar las palabras del que aporta la idea; no interpretarlas a la manera del que la escribe.
5. Ser breve

Después de la lluvia de ideas

1. Resaltar las ideas consideradas más acertadas.
2. Dedicar tiempo para evaluar las ideas y decidir .

GESTION DE CALIDAD									
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA (ACPM)									
CÓDIGO	EV-CAL-FO.01	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2012	Página	1 de 1		
<small>(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADOS POR QUIEN EVIDENCIA LA NO CONFORMIDAD)</small>									
Reportada por:	Equipo de Trabajo Gestión de calidad				Fecha:	08/11/11			
Proceso:	Gestión de Calidad								
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD									
Auditoría	PQR	Indicadores	Desempeño de Actividades	x	Producto no conforme	Revisión del SGC	Otros:		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA									
Implementación de auditorías internas de calidad programadas durante toda la vigencia para fortalecer el seguimiento a los procesos a través de una identificación oportuna de no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora y un seguimiento oportuno a las mismas.									
REQUISITO QUE INCUMPLE (Para el caso de No Conformidad real o potencial)/Requisitos legales, Normativos, Del cliente, Objetivo.: No aplica									
<small>(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADO POR LOS LIDERES DE PROCESOS)</small>									
ANÁLISIS DE CAUSAS (Aplicación de metodo ver DA)					METODO DE ANÁLISIS DE CAUSAS				
No	CAUSA								
1	No aplica				Lluvia de ideas				
2									
PLAN DE ACCIÓN									
No	Acción a Desarrollar				Responsable	Fecha de desarrollo			
						Día	Mes	Año	
1	Elaborar programa de auditoría interna de calidad vigencia 2012				Coordinador Calidad	20	12	11	
2	Ejecutar programa de auditoría interna de calidad vigencia 2012				Equipo Calidad	30	10	12	
3	Efectuar seguimiento a planes de mejoramiento de los procesos				Equipo Calidad	30	11	12	
<small>(ESPACIOS PARA SER DILIGENCIADO POR EL ASESOR DE CALIDAD)</small>									
Procede	x	No Procede	Fecha de revisión			18/11/11	Consecutivo		
TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR:	Acción Correctiva		Acción Preventiva		Acción de Mejora x				
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN									
Se elaboró el plan de auditoría para la vigencia 2012 en el mes de diciembre del año 2011 junto con la elaboración del plan de acción vigencia 2012							Fecha del		
Las primeras auditorías que se llevaron a cabo dando cumplimiento al plan fueron: CTIC, ORNI, Bienes y Servicios e Infraestructura desarrolladas en el mes de mayo							15/06/12		
CIERRE DE LA ACCIÓN									
IMPLEMENTADA Y EFECTIVA			IMPLEMENTADA Y NO EFECTIVA			NO IMPLEMENTADA			
Fecha de Cierre									
FIRMA (Lider del Proceso)					Firma (Coordinador Calidad)				

Propósito: Mejorar el desarrollo de las auditorías internas

Participantes: equipo de trabajo Gestión de Calidad

Espacio: oficina de calidad, equipo de cómputo, video beam y equipo de oficina

Idea aprobada: Implementación de auditorías internas de calidad programadas durante toda la vigencia para fortalecer el seguimiento a los procesos a través de una identificación oportuna de no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora y un seguimiento oportuno a las mismas



TECNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAUSAS

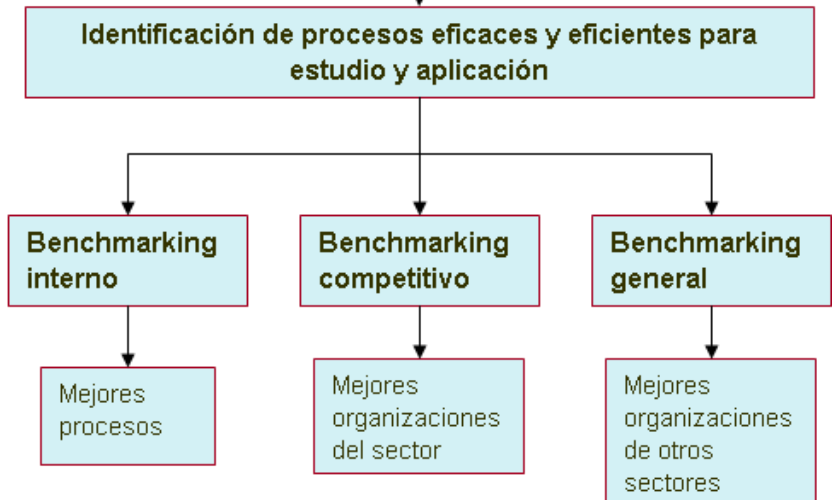


BENCHMARKING (Medida de Calidad)

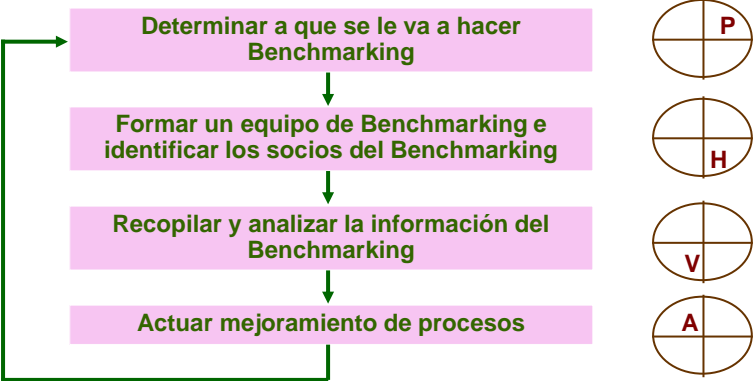
Es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de contribuir a la mejora continua.



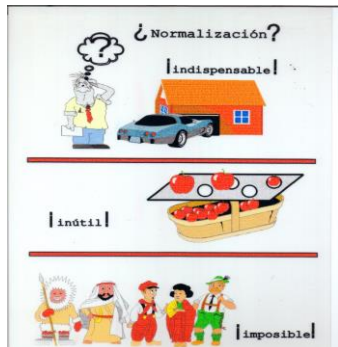
BENCHMARKING



ACTIVIDADES DEL BENCHMARKING



8.3. Control del Producto y/o Servicio No Conforme (NTCGP 1000:2009)



La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.




Producto y/o Servicio No Conforme:

Producto y/o servicio que no cumple con los requisitos previamente establecidos.



CONTROL DE PRODUCTOS / SERVICIOS NO CONFORMES



GESTIÓN DE CALIDAD						  	
CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME							
CODIGO	EV-CAL-FO-06	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2012	Página	1 de 1

PROCESO: _____

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME IDENTIFICADO	IDENTIFICADO POR (Quién) / FECHA DE IDENTIFICACIÓN	TRATAMIENTO (Qué se hizo) / RESPONSABLE (Quién)	VERIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD / RESPONSABLE (Quién)	ACCIÓN CORRECTIVA		No ACCIÓN CORRECTIVA
				SI	NO	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.