

VELATORIO GARRIDO

**Análisis de datos y Acciones
correctivas**

Elaboro: Lourdes E. Rosas P.

¡En todo momento contigo!



INTRODUCCIÓN A LOS PROCESOS DE ANÁLISIS DE DATOS Y ACCIONES CORRECTIVAS

¿Qué importancia tiene el análisis de datos en la norma ISO 9001:2015?
¿Cómo lo documentamos? ¿Qué debemos tener en cuenta? ¿Cómo lo evalúan los auditores?

La documentación necesaria para cumplir con todos los requisitos que nos indica la norma **ISO 9001:2015**, nos obliga recopilar gran cantidad de información y datos derivados de la gestión y de la operatividad de la empresa. Si todos estos datos, no son analizados, y consecuentemente, no se toman las decisiones correspondientes para la correcta gestión de estos datos, todo el sistema implantado no tiene ningún sentido.

¡En todo momento contigo!



Por ese motivo, uno de los requisitos más importantes que debemos cumplir es el análisis de todos estos datos. Una de las herramientas que nos sirven para realizar dicho análisis es la **reunión de la revisión del sistema de calidad**, donde se analiza punto por punto, todos los datos y se toman las decisiones correspondientes para asegurar la mejora continua del sistema.

¡En todo momento contigo!



¿Qué nos describe la norma?

Si observamos qué nos dice el apartado 9.1.3 titulado análisis y evaluación:

La organización debe analizar y evaluar datos e información apropiados derivados de la seguimiento, la medición y otras fuentes.

Los resultados del análisis y la evaluación deben ser utilizados para:

- a) Demostrar la conformidad de los productos y servicios a los requisitos
- b) b) Evaluar y mejorar la satisfacción del cliente.
- c) c) Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- d) d) Demostrar que la planificación ha sido implementado con éxito.
- e) e) Evaluar el desempeño de los procesos.
- f) f) Evaluar el desempeño de proveedor(es) externo(s).
- g) g) Determinar la necesidad u oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.

Los resultados del análisis y la evaluación también se utilizarán para proporcionar información de entrada a la revisión por la dirección.

¡En todo momento contigo!



¿Por qué?

Porque en ella se define la actualidad, el análisis y la toma de decisiones. Se establecen los recursos de la empresa para alcanzar las metas; y es donde se fusionan todos los informes, como por ejemplo:

- Establecer los nuevos objetivos e indicadores de los procesos y analizar los anteriores.
- Informe de identificación del contexto de la organización
- Informe de gestión de riesgos y plan de contingencias
- Informe análisis de satisfacción del cliente
- Informe análisis de proveedores y subcontratistas
- Informe de análisis de no conformidades, acciones correctivas, reclamaciones, etc.
- Informe de RRHH: formación, capacitación, contratación, despidos, etc.
- Informe comercial y de producción
- Informes de acciones correctoras a posibles auditorías, inspecciones, etc.

¡En todo momento contigo!



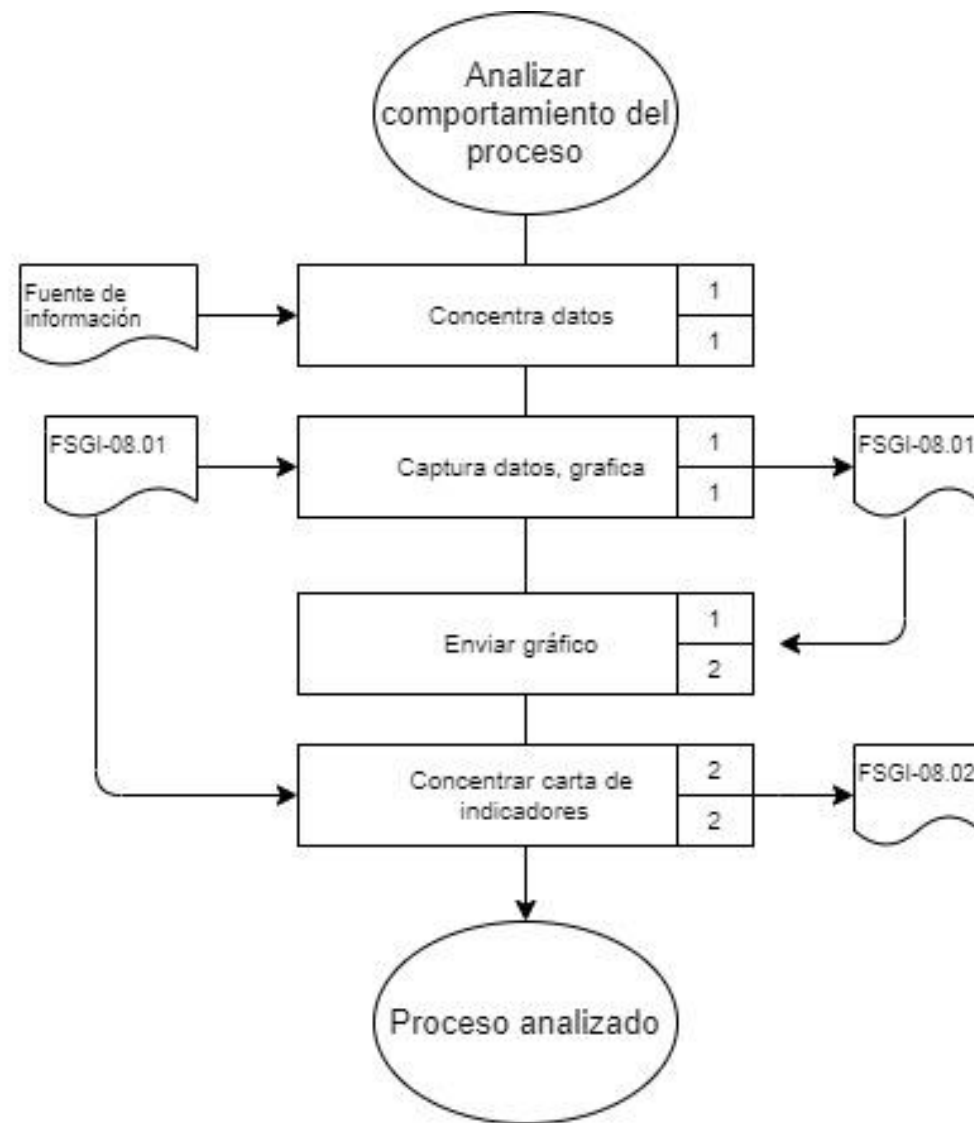
Conclusión

Debemos procurar que de cada documentación que se genere en el sistema se analice y si procede se tomen las medidas necesarias, muchas veces acompañadas de la asignación de recursos, para poder asegurar los requisitos de calidad, y establecer una mejora continua en el sistema.

¡En todo momento contigo!



- 1. Líder de proceso
- 2. Líder SGI



¡En todo momento contigo!

Acciones correctivas en ISO 9001

Las auditorías, las inspecciones al sistema de calidad o la presencia de un fallo de calidad pueden evidenciar la existencia de una no conformidad como resultado de un problema sistémico. Esto implica un problema estructural que, de no eliminarse, continuará produciendo fallas de calidad. Por ello, se trata de un problema que requiere de una investigación para determinar la causa raíz, y no de un hecho coyuntural que seguramente no volverá a repetirse.

¡En todo momento contigo!



Las acciones correctivas en ISO 9001 son la herramienta empleada por los profesionales de la calidad para solucionar este tipo de problemas de forma metódica y sistémica, sin tener que ejercer una vigilancia continua o realizar complejas tareas, ahorrando recursos económicos, humanos y tiempo.

En resumen, la acción correctiva es el mecanismo idóneo dispuesto por ISO 9001 para solucionar definitivamente un problema que genera una inconformidad con uno o varios requisitos de la norma de manera recurrente.

¡En todo momento contigo!



¿Cuándo implementar acciones correctivas en ISO 9001?

El sentido común es un gran aliado para un profesional de la calidad en el momento de decidir si debe implementar o no acciones correctivas en ISO 9001. Algunos criterios que puede evaluar para saber si está ante un problema sistémico que justifica una acción correctiva son los siguientes:

KPI de rendimiento: cuando los indicadores muestran problemas rutinarios. Si los indicadores muestran que los procesos funcionan de forma correcta, no es preciso emprender acciones correctivas.

Registros: los registros pueden evidenciar problemas que se presentan de forma recurrente y que deben ser investigados.

Informes de los empleados: informes, quejas, comentarios de los empleados sobre problemas repetitivos son un signo claro de que es preciso implementar acciones correctivas.

Resultados de auditorías o inspecciones al sistema: cuando los auditores internos o externos incluyen en sus informes las recomendaciones para la implementación de acciones correctivas en ISO 9001

¡En todo momento contigo!



¿Cómo se implementan las acciones correctivas en ISO 9001?

Implementar acciones correctivas requiere diseñar un plan en el que se detallen los pasos necesarios para corregir el fallo sistémico desde su origen y los responsables y tiempos de las mismas. Por ello, es preciso empezar por identificar la causa raíz del problema y centrarse en resolverlo a través de tareas adecuadas que se ajusten a un presupuesto, recursos y tiempos apropiados.

También se deben definir los mecanismos para verificar la eficacia de las acciones, de modo que sea posible comprobar si las acciones establecidas se han llevado a cabo y si han solucionado efectivamente el problema detectado inicialmente.

Para ello, es necesario llevar a cabo un seguimiento a las acciones correctivas que debe documentarse y ser accesible para los profesionales de la calidad y para los auditores que, en futuras auditorias, tomarán esta información como punto de partida de su labor.

¡En todo momento contigo!



¿Cómo documentar las acciones correctivas?

Las acciones correctivas en ISO 9001 deben ser documentadas. En estos informes es preciso consignar el objetivo de la acción correctiva, las personas a las que se les asignan las tareas, los recursos planificados, los resultados esperados y los mecanismos de los que se hará uso para monitorear la efectividad.

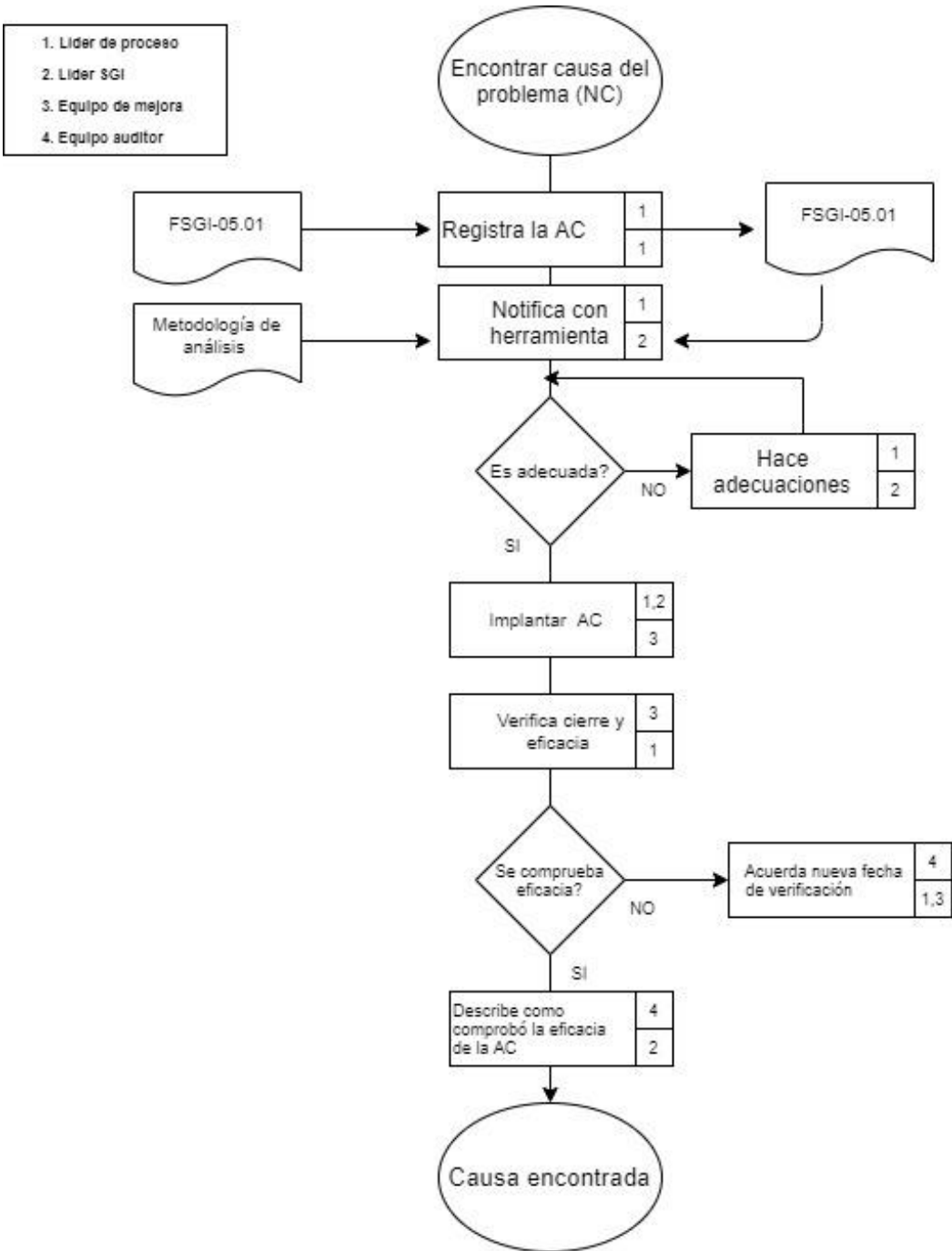
ISO 9001 requiere que los documentos sobre acciones correctivas incluyan como mínimo:

- La naturaleza de las no conformidades que dan origen a las acciones correctivas.
- Las actividades y las tareas que se adelantarán para ponerlas solución.
- Los resultados derivados de la implementación de las acciones correctivas.

Eliminar fallos y optimizar el sistema por medio de la mejora continua en el sistema de calidad es posible con la correcta implementación de las acciones correctivas. Pero para que esto sea así, la organización requiere empleados con el conocimiento y las competencias necesarias para dirigir este proceso con éxito

¡En todo momento contigo!





VELATORIO GARRIDO

MUCHAS GRACIAS

¡En todo momento contigo!

