



Bienvenidos

**Día Mundial de la
acreditación**

2014

Gracias

Por apagar, poner en vibrador tu celular y salir a contestar tus llamadas.



Por respeto a todos agradecemos, tener sus celulares en silencio o vibrador y salirse a contestar sus llamadas con la finalidad de no interrumpir la reunión.

Generalidades

No Conformidad. Incumplimiento a un requisito específico. Este requisito puede estar especificado en las normas, políticas, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, etc. que conforman los criterios de evaluación.



De acuerdo al procedimiento MP-HP002 vigente, al existir No Conformidades la unidad de Verificación debe entregar las acciones correctivas en estricto apego a lo establecido en el requisito 7.8 de la NMX-EC-17020-JMNC-2000 y su guía de aplicación.

Acciones correctivas

NMX-EC-17020-IMNC-2000 [7.8] establece que se debe contar con procedimientos para tratar las acciones correctivas, y la guía de aplicación establece que los procedimientos deben contemplar:

- Descripción de no cumplimiento.
- Investigación de las causas.
- Descripción de la acción tomada para prevenir la recurrencia.
- Identificación del responsable de la acción correctiva.
- Fecha límite para la implementación de la acción correctiva.
- Monitoreo del progreso de la acción correctiva.

**PARTE MÁS
IMPORTANTE DEL
REQUISITO**

Acciones correctivas

-La acción correctiva debe ser apropiada a la magnitud del problema y proporcional a los riesgos encontrados

-Seleccionar e implementar las de mayor posibilidad de eliminar el problema y prevenir su repetición

-Deben corresponder a la magnitud del problema y sus riesgos



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.)
4. NC detectadas en auditorias internas
5. Evaluaciones de la entidad (ema)



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

Análisis de Causa Raíz

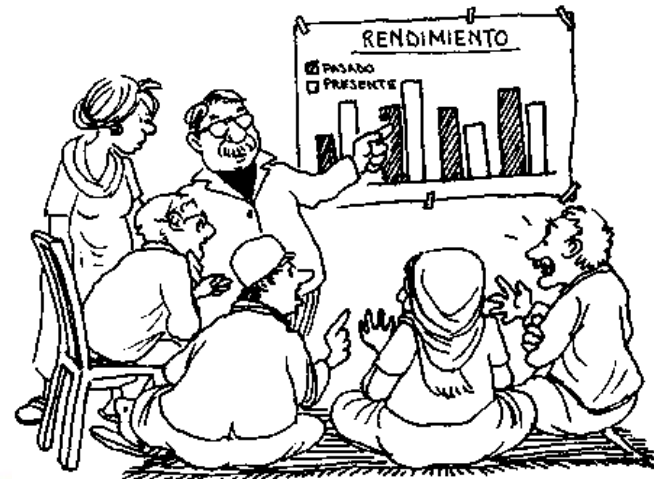
- Debe ser un método de resolución de problemas dirigido a **identificar** sus causas o acontecimientos.
- La práctica de la ACR se basa en el supuesto de que los problemas se resuelven mejor al tratar de corregir o eliminar las causas raíz, en vez de simplemente tratar los síntomas evidentes de inmediato.



Análisis de Causa Raíz

- ACR, en principio es un método reactivo de detección de problemas y solución.

Esto significa que el análisis se realiza después de que un evento ha ocurrido.



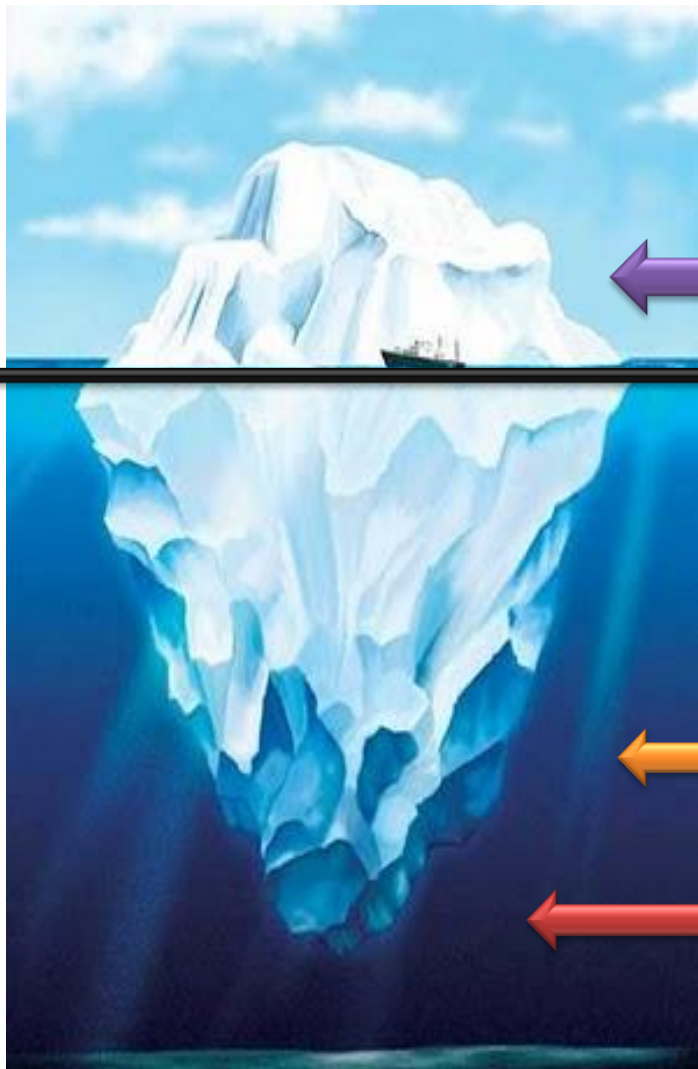
Análisis de Causa Raíz

Al ganar experiencia en el ACR este se convierte en un método pro-activo.

Esto significa que el ACR es capaz de prever la posibilidad de un evento, incluso antes de que pudiera ocurrir.



Análisis de Causa Raíz



NO CONFORMIDAD

Análisis de Causa Raíz

Falta de capacitación

Equipos Obsoletos

Descuido

Análisis de Causa Raíz

Aspectos para incluir en el análisis

- Aprovechar los conocimientos de las personas e impedir que sus sesgos controlen la dirección de la investigación.



- Describir los hechos del caso a fin de que las relaciones causales sean **claras y verificadas**.

Análisis de Causa Raíz

Aspectos para incluir en el análisis

- Debe también ayudar al personal y a la administración a **comprender que acciones deben ser realizadas** para implementar posibles soluciones y quién en la organización se necesita para tratar estas acciones.



Análisis de Causa Raíz



¿Para identificar las causas?

Metodologías para la identificación de causas:

Lluvia de ideas.

5 porque's.

Diagrama Causa y Efecto.

Lluvia de Ideas

¿Qué es?

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.

La lluvia de ideas (Brainstorming), es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.



Análisis de Causa Raíz

5 Porqués

¿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

Análisis de Causa Raíz



Diagrama de Causa y Efecto

¿Qué 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. También conocido como de pescado.

Acciones correctivas

¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Para saber si la acción ha sido eficaz, se debe revisar si verdaderamente se eliminó la causa raíz



De lo contrario la acción tomada no fue eficaz.

La Unidad de Verificación debe:

a) Contar con registros de todas las actividades realizadas para las acciones correctivas siempre que exista una no conformidad

a) Queja y/o reclamación

b) Auditorías internas

c) Evaluaciones de ema

d) Supervisión

e) Resultados no conformes de Revisiones por la alta dirección

Desde la investigación de las causas hasta la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

ES muy recomendable:

Que la Unidad de Verificación :

- a) Documente e implemente al menos una técnica formal de análisis de la causa raíz

No implica que deba existir un procedimiento para las técnicas de análisis de causa raíz.

Al momento lo importante es que las acciones inmediatas y las correctivas propuestas correspondan a la magnitud del problema y sus riesgos.

- b) Por lo regular, cuando los incumplimientos son documentales, sólo es necesario establecer una acción inmediata.
- c) Por lo regular, cuando los incumplimientos son de operación en las actividades y registros de la UV, se requiere de acción inmediata y acción correctiva.
- d) En algunos casos sólo se requiere acción correctiva.

¿Y qué pasaría si no entrego alguno de los requisitos del 7.8 de la 17020 ó su guía de aplicación?

La no Conformidad quedaría abierta lo cual tiene un impacto hacia el proceso de evaluación, ya que además que no se le puede evaluar objetivamente, implica un gasto para la unidad de verificación debido a que se deben cubrir los costos de cada revisión de acuerdo a las tarifas vigentes.

Y lo que deseamos es no gastar en presentación de las acciones correctivas.



Cierre de acciones correctivas



Por esa razón le pedimos que siga los siguientes pasos para realizar la entrega de acciones correctivas:

- 1. Atienda los hallazgos siempre apegado a su procedimiento de acciones correctivas que debe dar cumplimiento con el 7.8 de la NMX-EC-17020-IMNC-2000 y su guía de aplicación para este punto.**

2. Asegúrese de que la respuesta dada para atender las no conformidades sean acordes a los incumplimientos detectados, y a la magnitud de los mismos.

3.- Asegúrese de entregar toda la evidencia, el análisis de causa raíz para una evaluación objetiva, la acción inmediata, la acción correctiva, hasta la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas realizando una revisión de la información que ingresará a la entidad, si en su acción correctiva dice que va a realizar ciertas actividades incluya la evidencia de estas.

4. Recuerde que no debe enviar las acciones correctivas directamente al grupo evaluador que participó en su proceso de evaluación, ya que el canal oficial es que deben ser recibidas en la entidad y posteriormente el responsable asignado la turna al grupo evaluador, que realizara la revisión correspondiente.

El envío de las acciones correctivas por parte del personal de la unidad de verificación directamente al grupo evaluador puede generar un atraso en la etapa de revisión de acciones correctivas.

Muchas Gracias por su atención.

Luis F. Sánchez Vidales
Subcoordinador de UV
91484336

fabian.sanchez@ema.org.mx