



ACCIONES CORRECTIVAS

Acciones correctivas

Las no-conformidades deben quedar identificadas (cuando existan) y posteriormente deberán desaparecer o minimizarse a niveles aceptables después de la implantación de medidas correctivas.

La mayoría de las auditorías están planificadas para determinar posteriormente acciones correctivas cuando se encuentren deficiencias.

Algunos tipos de defectos pueden corregirse muy rápidamente, como modificaciones de documento, firmas, o modificaciones de un informe.

No debe priorizarse el inicio de la acción correctora, es decir, empezar con ella cuanto antes mejor. Es más adecuado definir bien la distribución del tiempo, asegurarse de que los tiempos son adecuados y realistas para poder acometer las acciones correctivas.

Deben seguirse los siguientes pasos:

- Adopción de medidas de reducción de todo posible impacto: se pondrá en marcha un plan de emergencias. Se trata de un procedimiento escrito que detalla el proceso que se utiliza para identificar la posibilidad de accidentes. Debería incluir detalles sobre las técnicas de prevención, el control y mitigación de esos accidentes si se producen.
- Investigación de las causas de la desviación detectada: para el análisis y resolución de problemas se deben tener en cuenta los siguientes puntos:
 - Utilizar siempre un método documentado para el análisis de problemas. No aplicar soluciones inmediatas si no han sido analizadas con el método habitual.
 - Contar con la opinión del mayor número de personas involucradas en el proceso.
 - Registrar los problemas y soluciones para su análisis posterior. Eso evitará la repetición de los mismos y permitirá la transversalización a otros procesos de la organización.
- Implantación de las acciones correctivas para evitar su repetición: de nada sirve la implantación de acciones correctivas en un proceso si no se implantan a su vez en los procesos alternativos. El único método para asegurar la transversalidad de las





acciones correctivas es disponer de un procedimiento escrito que obligue a ello.

- Definición de acciones preventivas para evitar su aparición en otros puntos: la eliminación de un problema no implica que éste no vuelva a ocurrir. Se deben modificar los procedimientos e instrucciones de trabajo para prevenir la repetición del problema.

Como las acciones correctivas forman parte de la auditoría, se debe utilizar un modelo de informe que permita que éstas sean revisadas y controladas fácilmente durante cualquier proceso de seguimiento y verificación.

Control y verificación de las acciones correctivas

Una vez establecido el programa de acciones correctoras debe especificarse su control y verificación, de tal forma que las acciones se deben registrar en los términos siguientes:

- La propia deficiencia en sí misma
- El resultado final exigido de la acción correctiva
- El método que se ha acordado para alcanzar el resultado deseado
- La persona responsable de la puesta en marcha de la acción
- Un programa temporal y una fecha objetivo de finalización

Es decir, que todas las acciones correctivas se deben documentar. Un documento que informe del éxito de una acción implantada o el cambio de un procedimiento son pruebas que ayudan en las siguientes auditorías.

Para verificar la efectividad de una acción correctiva se realizará otra auditoría en el área implicada específicamente.

