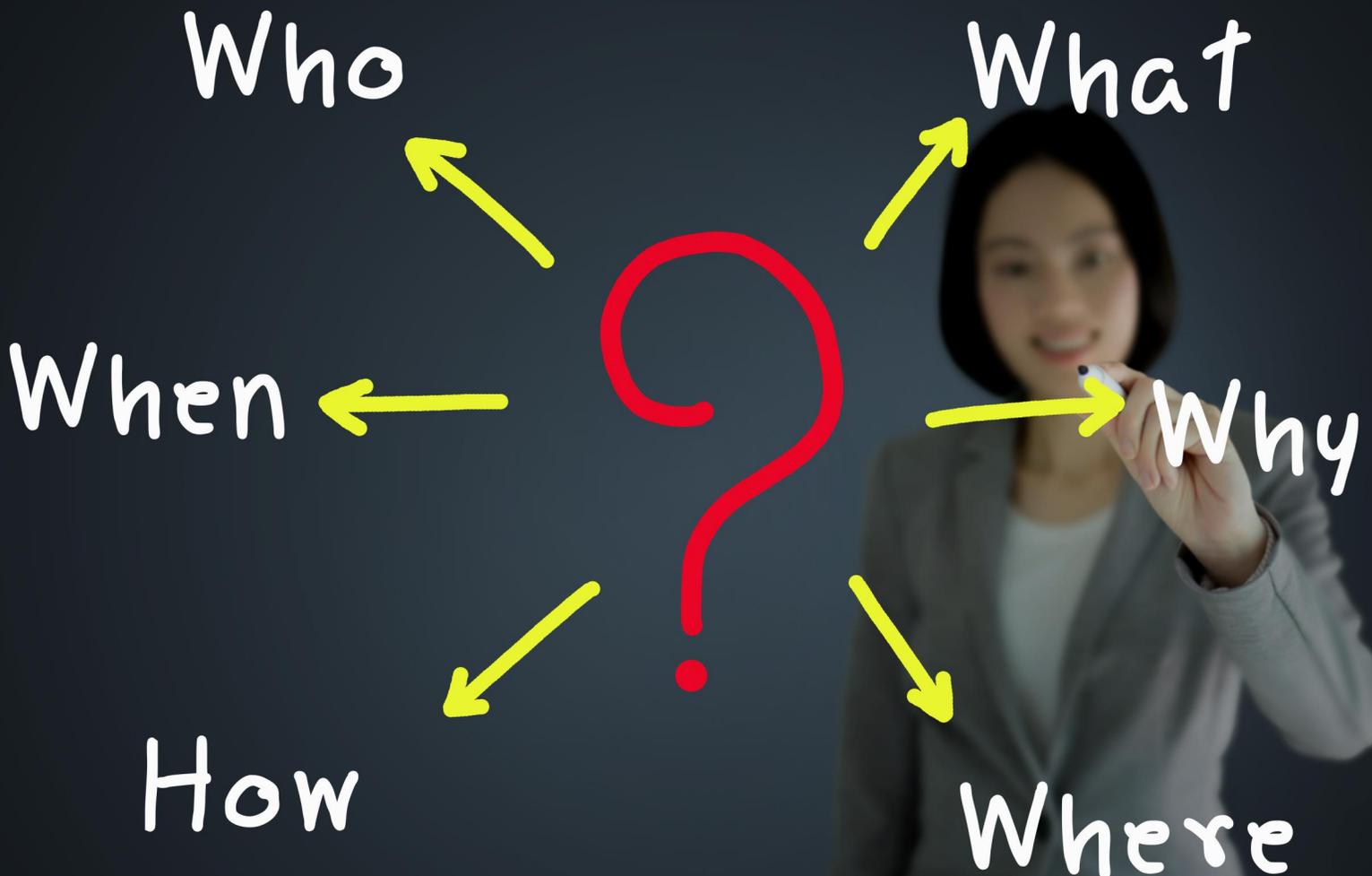




PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.



Causa raíz y acción correctiva: una visión general





¿Por qué?

En Perry Johnson Registrars, nos enorgullece trabajar constantemente para ayudar a nuestros clientes a mejorar a través de la certificación. Después de todo, existe una fuerte correlación entre el desempeño de la auditoría de terceros y el historial de calidad de una organización con sus clientes; el propósito de una auditoría de sistemas de gestión no es convencer al auditor de que escriba la menor cantidad de no conformidades posible. Más bien, el objetivo es tomar medidas correctivas sistémicas para cada caso de no conformidad que se encuentre, solo entonces se hará evidente la fuerte correlación.

Hallazgos de auditoría

En una auditoría de terceros con PJR, un hallazgo de auditoría tendrá tres partes distintas: una declaración de no conformidad, evidencia objetiva y una referencia al requisito que no se ha cumplido. Los hallazgos de auditoría que no contengan las tres partes por alguna razón no deben ser aceptados por los clientes de PJR; alentamos a rechazar dichos hallazgos durante la reunión de cierre de la auditoría. Del mismo modo, las oportunidades de mejora solo deben existir como declaraciones o recomendaciones, no como una referencia a un requisito no cumplido.

La primera parte de un hallazgo de auditoría, la declaración de no conformidad, suele ser lo primero que ve el espectador. Sin embargo, no suele ser el problema en sí, sino un síntoma del problema. Debe expresarse como un problema con el sistema; si se expresa en términos de una persona o un incidente específico, entonces se encuentra en la "etapa de síntoma". Este es un error común que se debe tener en cuenta y que cometen tanto los auditores internos como los de terceros, ya que es crucial llegar al verdadero problema, es decir, el problema sistémico. De lo contrario, los esfuerzos para resolver los síntomas de un problema sistémico serán ineficaces. Arreglar los síntomas de un problema sistémico es similar a tomar Tylenol para la fiebre; la temperatura puede bajar, pero la infección subyacente que causó la fiebre necesita antibióticos.

Una no conformidad bien redactada no solo debe identificar el problema sistémico en cuestión, sino que también debe resistir la prueba del tiempo. Debería ser fácil retroceder y entender cuál era el problema en no conformidades escritas hace años. Al describir claramente el problema (en lugar del síntoma) y describir la evidencia objetiva que demuestra por qué el problema es evidente, la no conformidad es concisa y fácil de consultar.

Al revisar una declaración de no conformidad redactada por su equipo de auditoría interno o un auditor de terceros, es importante hacerse estas tres preguntas: "¿Hay algún problema entre los 'síntomas' y el problema real?", "¿La declaración final de no conformidad se centra en un problema sistémico?" y "¿Hay datos (evidencia objetiva/referencia a requisitos no cumplidos) para ayudar a comprender?".

Aunque las políticas difieren entre los organismos de certificación, en PJR se requiere que todos los auditores documenten cualquier incumplimiento de un requisito como tal. Descuidar este paso no ofrece ningún beneficio para el auditado, ya que contribuye a la disminución de la integridad de la certificación del sistema de gestión acreditado. La expectativa de PJR es que todas las no conformidades escritas por los auditores de PJR se documenten como se describe en los párrafos anteriores sin excepción.





Acciones tomadas para corregir

Las acciones tomadas para corregir una no conformidad, también conocidas como "correcciones" o "acciones de contención", se toman con respecto al síntoma o incidente. Es decir, son acciones específicas del incidente. Es importante que estas correcciones se realicen de inmediato para detener el síntoma y deben ser lo más detalladas posible, citando formularios específicos, números de trabajo, procedimientos, etc. Cualquier corrección realizada también debe incluir un análisis de alcance o un examen general, como "Si el auditor encontró una instancia, ¿cuántas más hay?" y "¿Cuál es la profundidad y amplitud del problema?".

Análisis de causa raíz

Un buen análisis de causa raíz responde a esta pregunta: "¿Qué falló en el sistema para que ocurriera el problema?" Como se mencionó anteriormente, el enfoque se centra en la causa raíz, no en el síntoma. Si bien algunos problemas pueden tener múltiples causas raíz o múltiples posibles causas raíz del sistema, si la causa raíz no se puede determinar absolutamente, entonces todas requieren una acción correctiva. Si se ha encontrado la causa raíz, entonces el problema se puede encender y apagar como un interruptor de luz. Sin embargo, si el problema no se puede encender y apagar a voluntad, significa que la causa raíz no se ha identificado correctamente y requiere una investigación adicional.

Técnicas

Existen muchas técnicas diferentes que se pueden emplear para el análisis de causa raíz, incluyendo "es/no es", diagramas de espina de pescado o la técnica del por qué. Independientemente del método utilizado para identificar la causa raíz de un problema, hay varias causas raíz inaceptables que no se aceptarán, como culpar a la "supervisión", "malentendimos el requisito", "me olvidé", "nuestro consultor cometió un error" o el muy común "error humano".

Acción correctiva

En el nivel más básico, las acciones correctivas deben abordar la causa raíz, especialmente la pregunta formulada anteriormente: "¿Qué falló en el sistema para que ocurriera el problema?" Es común ver que una organización ofrece acciones de contención o correcciones (que abordan los sistemas) en lugar de acciones correctivas reales, que implican un cambio en el propio sistema. Cada causa raíz identificada debe tener al menos una acción correctiva designada, y los datos posteriores deben mostrar que el problema ha desaparecido o se ha resuelto al 100%. En caso de que la capacitación sea parte de la respuesta de la acción correctiva, también se debe incluir la técnica utilizada para validar la efectividad de la capacitación.





Acciones preventivas

Las acciones correctivas no deben confundirse con las acciones preventivas. Las acciones preventivas responden a una de dos preguntas: "¿Qué otros sistemas existen que podrían tener las mismas causas raíz presentes?" o "¿Qué sistema(s) podría haber tenido en su lugar para prevenir que esto sucediera?".

En su esencia, las acciones preventivas abordan el futuro, no el pasado, es decir, lo que podría suceder, no lo que ya sucedió. Las acciones tomadas deben abordar el sistema sin centrarse en el incidente individual para prevenir mejor problemas futuros de tipo similar. Muchas veces, las acciones preventivas no se identifican solo por las no conformidades. Muchas normas de sistemas de gestión requieren la acción preventiva como un proceso proactivo con múltiples aportes, como informes de incidentes cercanos, programas 5-S u otras iniciativas de mejora continua, etc. En resumen, la falta de no conformidades nunca debería significar que una organización no está tomando acciones preventivas.

Actividades de verificación

Un paso final en el proceso de resolución de problemas que a menudo se pasa por alto es la verificación. Un ejercicio de verificación sólido incluye asegurarse de que se hayan implementado las correcciones, incluida la eliminación de pasos de corrección que implican una capa adicional de inspección. Después de todo, se supone que se ha encontrado la verdadera causa raíz. Además, se debe verificar que la acción correctiva aborde la causa raíz y que el problema se pueda encender y apagar como un interruptor de luz. La auditoría del cliente de 2021 se puede realizar de forma remota debido a la pandemia de COVID-19. Las respuestas del cliente en el F-108ict indican que son un candidato adecuado.

Utilizar la verificación para revisar regularmente las acciones correctivas ejecutadas previamente asegura que el sistema haya seguido funcionando según lo previsto; después de todo, el cambio es difícil y los sistemas tienden a volver a donde las personas se sienten más cómodas.

Conclusión

Si bien el análisis de causa raíz puede parecer abrumador o frustrante, realmente se encuentra en el núcleo de la certificación. Aprender a pensar en los problemas desde la perspectiva de identificar problemas sistémicos e implementar acciones preventivas puede llevar tiempo. PJR está aquí para ayudar: para obtener más información sobre este tema u otros temas variados, visite www.pjr.mx.

