

OBJETO

La presente guía tiene por objeto facilitar la puesta en marcha de las acciones correctivas que se puedan derivar de las no conformidades detectadas en las auditorías. A este respecto se facilitan algunas pautas que la organización debería tener en cuenta tanto en el tratamiento de las no conformidades como en el desarrollo y presentación del Plan de Acciones Correctivas. El formato que se presenta a continuación es orientativo pudiendo la organización utilizar cualquier otro que contenga la misma información.

DESARROLLO DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

1.- Siempre que sea posible reparar o corregir la no conformidad se indicará la acción que se va a llevar a cabo. Si no fuese posible establecer acción alguna para corregir la no conformidad se indicará como no aplicable (N/A). Para corregir una no conformidad no es necesario conocer la causa de la misma.

2.- Se indicará el resultado de la investigación de los motivos (causas) que provocaron la no conformidad. La investigación debe ser tal que permita identificar la causa o causas raíz que ha provocado dicha situación.

3.- Se indicará si la aparición con la que se da el problema detectado es ocasional o repetitiva, es decir si únicamente es de aplicación al caso descrito en la no conformidad o si existen o pueden existir otros casos similares.

4.- Se indicará la acción o acciones que se van a emprender para eliminar las causas y, de este modo, evitar que el problema vuelva a ocurrir. Una vez conocidas las causas y la magnitud de la no conformidad puede establecerse una acción correctiva proporcional al problema detectado.

5.- Se indicará la fecha en la que la acción correctiva tiene que estar implantada así como la persona responsable de que se realice la acción.

6.- Se indicarán los documentos y/o registros que se hayan generado como consecuencia de las acciones correctivas establecidas.

7.- Una vez implantadas las acciones correctivas, la organización llevará a cabo una revisión de las mismas para valorar los resultados, dejando constancia de la fecha, responsable y conclusiones.

REGISTRO NO CONFORMIDAD	
REF. NO CONFORMIDAD:	APARTADO DE LA NORMA:
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	Categoría
CORRECCION DE LA NO CONFORMIDAD: (Acción para CORREGIR o REPARAR la no conformidad.)	
CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD: (Motivo que provocó la no conformidad. Este campo se debe cumplimentar obligatoriamente)	
☐ OCASIONAL ☐ REPETITIVA	
ACCIONES CORRECTIVAS: (Acciones para ELIMINAR LAS CAUSAS de la no conformidad)	RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN Y FECHA:
EVIDENCIAS DOCUMENTALES Y/O REGISTROS DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS:	
REVISIÓN /VALORACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IMPLANTADAS (CONCLUSIONES):	RESPONSABLE Y FECHA:

EJEMPLO

CORRECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

Este apartado no siempre deberá estar cumplimentado:
Por ejemplo: Un registro de autocontrol correspondiente al periodo reflejado en la no conformidad, ya no tiene sentido rellenarlo.
Sin embargo se cumplimentará cuando pueda solucionarse el problema:
Si se ha detectado uno o varios documentos no controlados, pueden ser sometidos a control, por ejemplo, codificándolos, revisándolos y aprobándolos.

CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD

Una herramienta sencilla para profundizar en la causa de una no conformidad es la técnica conocida como el por qué del por qué.
¿Por qué no se han registrado los autocontroles?
*Porque el operario **no había recibido la formación necesaria** (falta de conocimiento)*
¿Por qué el operario no había recibido la formación necesaria?
*Porque cuando se dio la formación correspondiente a la cumplimentación del nuevo formato de registro de autocontrol, **el operario estaba de baja***
Como el siguiente ¿por qué? nos daría información sobre la causa de la baja del operario, que no tiene por qué tener relación con la causa de la no conformidad, podemos terminar en este punto con la secuencia de los "¿por qué ...?". Si no fuese así, deberíamos continuar dicha secuencia.

MAGNITUD DE LA NO CONFORMIDAD

Para poder dimensionar adecuadamente la acción correctiva, conviene conocer si la no conformidad es ocasional o repetitiva así como la amplitud o envergadura de la misma.
En el ejemplo anterior, la magnitud podría ser considera como repetitiva, ya que el mismo caso podría darse con empleados de vacaciones, de viaje, ...

ACCIÓN CORRECTIVA

Se indicará de forma precisa y detallada las actuaciones, criterios o sistemáticas concretas que corrijan la causa o causas origen de la no conformidad
Continuando con el ejemplo una acción apropiada podría ser: "Una vez realizada una acción formativa, el responsable de la formación comparará la lista de los asistentes con la de los convocados y en caso de que alguna persona no haya recibido la formación, se programará de nuevo la acción formativa". Se revisará el procedimiento de formación para incluir esta circunstancia.

FECHA Y RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN

Se indicará bien el plazo o periodo de implantación, así como el responsable:
Fecha de implantación → 10 de septiembre
Propietario del proceso de gestión de RRHH → G. García

EVIDENCIAS DOCUMENTALES Y/O REGISTROS

Se referenciarán los documentos y registros que permitan valorar el tratamiento dado a la no conformidad.

REVISIÓN/VALORACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IMPLANTADAS

Se analizará por el responsable correspondiente si las acciones correctivas implantadas han eliminado la causa o causas origen de la no conformidad y si se evitan su repetición. Se dejará constancia de las conclusiones a las que se ha llegado así como de del responsable que la ha realizado y fecha.

DOCUMENTACIÓN A ENVIAR

(Ampliación de PAC) que deberá ser remitida en un plazo inferior a 15 días desde su requerimiento.

Para cada una de las no conformidades en las que el Auditor Jefe haya indicado como necesario el envío de PAC a AENOR, la organización elaborará el mismo de acuerdo con las directrices indicadas en el desarrollo del plan de acciones correctivas. No serán válidos los planes de acciones en los que la organización, independientemente del tipo de no conformidad, únicamente plantee declaraciones de intenciones, como por ejemplo, “se modificará el procedimiento xxx”, “se definirán nuevos indicadores”, sin que se especifiquen o acompañen los criterios, sistemáticas o evidencias concretas que permitan valorar que la acción o acciones tomadas eliminan la causa de la no conformidad.

Además, para aquellas no conformidades identificadas en el informe de auditoría como Mayores “M” es obligatorio que la organización acompañe evidencias que demuestren que las acciones correctivas adoptadas se han implantado.

A continuación se indican algunos consejos de interés para la presentación del PAC:

- No es necesario enviar todo un documento si sólo cambian una o dos hojas.
- Es necesario enviar los documentos y/o registros suficientes que permitan valorar las acciones establecidas.
- Conviene identificar en los documentos y/o registros enviados los cambios introducidos (con rotulador, en negrita, en cursiva, etc.)
- Debe existir trazabilidad entre las no conformidades, las acciones correctivas y las evidencias presentadas.

En aquellos casos en los que la consecución de las evidencias pudieran demorarse en el tiempo por causas ajenas a la voluntad de la organización (Ej.: autorizaciones administrativas, ejecución de obras, registros de calibraciones de equipos,...) la organización deberá presentar algún documento que acredite el grado de avance de las acciones iniciadas (cartas, calendarios y/o planificaciones, solicitudes,...)

INSTRUCCIONES PARA SU ENVÍO

El Plan de Acciones Correctivas (PAC) debe enviarse a la dirección de la Delegación correspondiente de AENOR en un plazo inferior a 30 días naturales desde la finalización de la auditoría. A fin de completar la documentación enviada, AENOR podrá solicitar una ampliación de la misma

El Plan de Acciones Correctivas puede ser presentado en soporte papel o preferiblemente en soporte informático, indicando claramente:

- Nombre de la empresa y N° de Expediente
- Referencia al informe de auditoría (N° y tipo de auditoría AINI, ASG, ARN, AEX)
- Fecha del envío
- Responsable o persona de contacto

Cuando el envío se realice por correo electrónico, los archivos que forman parte del Plan de Acciones Correctivas (PAC) deben adjuntarse, cuando sea posible, en formato pdf o Word. En este último caso los archivos se enviarán comprimidos (winrar, winzip).

Cuando se utilicen formatos distintos (jpg, png, gif) se tendrá en cuenta que el tamaño máximo del fichero no debe superar los 3 MB.

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS (PAC)

AENOR

info@aenor.es
www.aenor.es