



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

OBJETIVOS

Desarrollar la habilidad para identificar no conformidades reales, correcciones, analizar sus causas y definir planes de acción eficaces



NUEVA
PRESENTACIÓN

Glosario

1. Acción correctiva. Conjunto de actividades que permite eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Antigripal



- Antihistaminico
- Descongestionante
- Elimina el dolor de cabeza
- Baja la fiebre



12 Capletas

**Elimina todos los
síntomas de la gripe.**

A photograph of a woman with dark hair tied back, smiling warmly at the camera while running on a treadmill. She is wearing a light blue towel draped over her shoulders. In the background, other people are blurred, suggesting a busy gym environment. A semi-transparent dark grey banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Acciones Correctivas

Glosario

2. Acción de mejora. Conjunto de actividades orientado a fortalecer el SGCS BASC y la gestión de riesgos y que contribuye a la mejora de su capacidad para alcanzar los resultados previstos.



Glosario

7.5. Hallazgos. Resultado de la evaluación de la evidencia frente a los criterios de auditoría.



Glosario

7.5.2. No conformidad mayor. Ausencia total de evidencia con respecto al cumplimiento de un criterio de auditoría, o que pone en riesgo la integridad o eficacia del SGCS BASC.

Glosario

7.5.2. Nota: se puede considerar una no conformidad mayor, una cantidad de 3 no conformidades menores en un mismo proceso; 3 no conformidades menores del mismo requisito en 3 procesos diferentes o; la recurrencia de una no conformidad menor en una auditoria previa.



Glosario

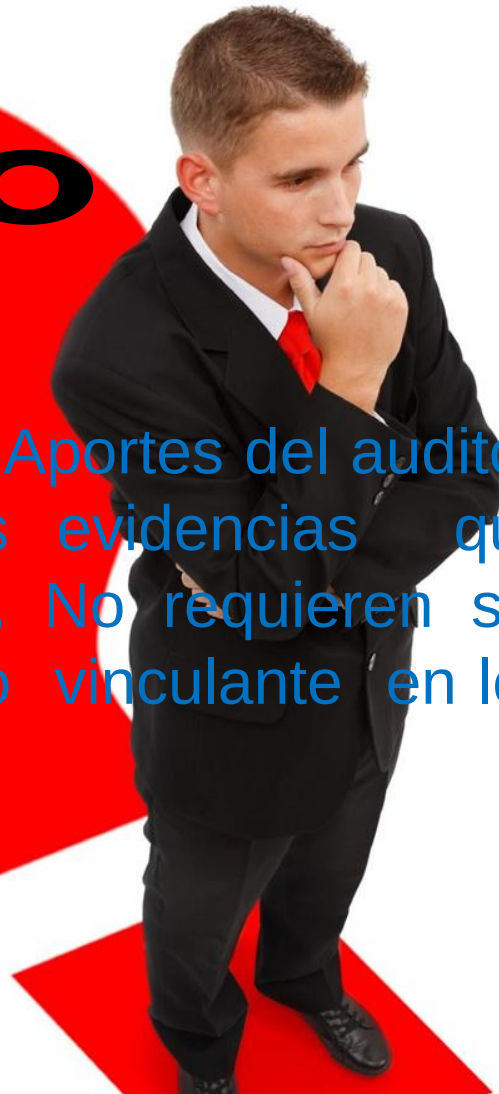
7.5.3. No conformidad menor.
Incumplimiento parcial de un criterio de auditoría que no pone en riesgo la integridad o eficacia del SGCS BASC.





Glosario

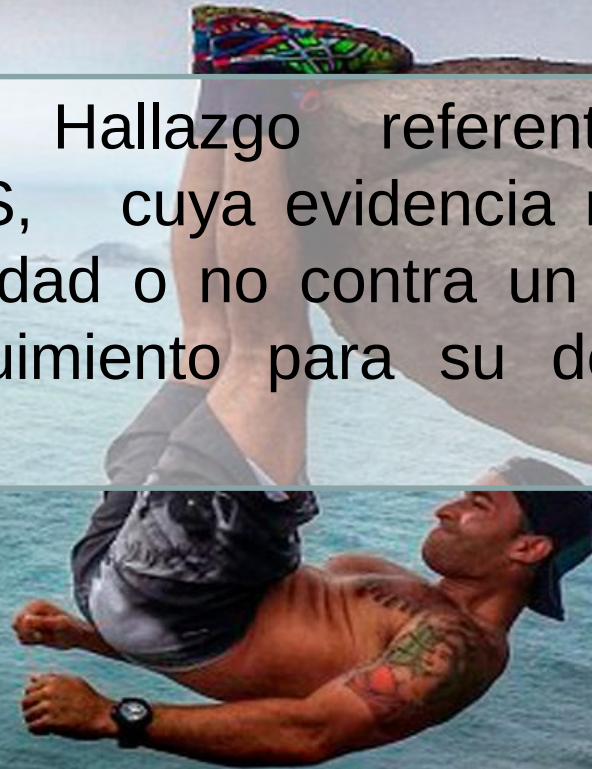
7.5.4. Oportunidades de mejora. Aportes del auditor, con base en el análisis de las evidencias que permiten generar valor agregado. No requieren ser gestionadas y no son un elemento vinculante en los procesos de auditoría.





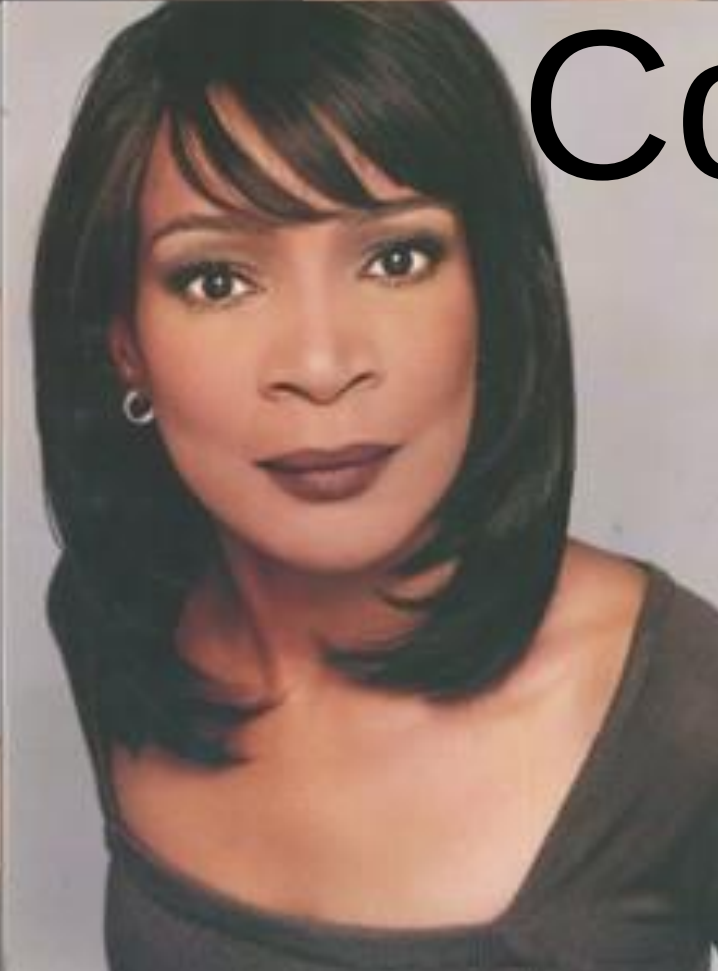
Glosario

7.5.5. Observación. Hallazgo referente a un requisito del SGCS, cuya evidencia no permite determinar la conformidad o no contra un criterio, al que debe darse seguimiento para su definición y tratamiento.



Glosario

14. Corrección. Acción inmediata que busca eliminar el efecto de una desviación. Nota: no requiere análisis de causa.



Corrección

Norma

9.2 Cuando se identifique desviaciones que requieren atención de carácter inmediato, la empresa debe desarrollar las correcciones correspondientes para eliminar los efectos de dicha desviación.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

9.2 Corrección

Debe mantener registros de dichas correcciones y del análisis para determinar si se requieren acciones correctivas adicionales.

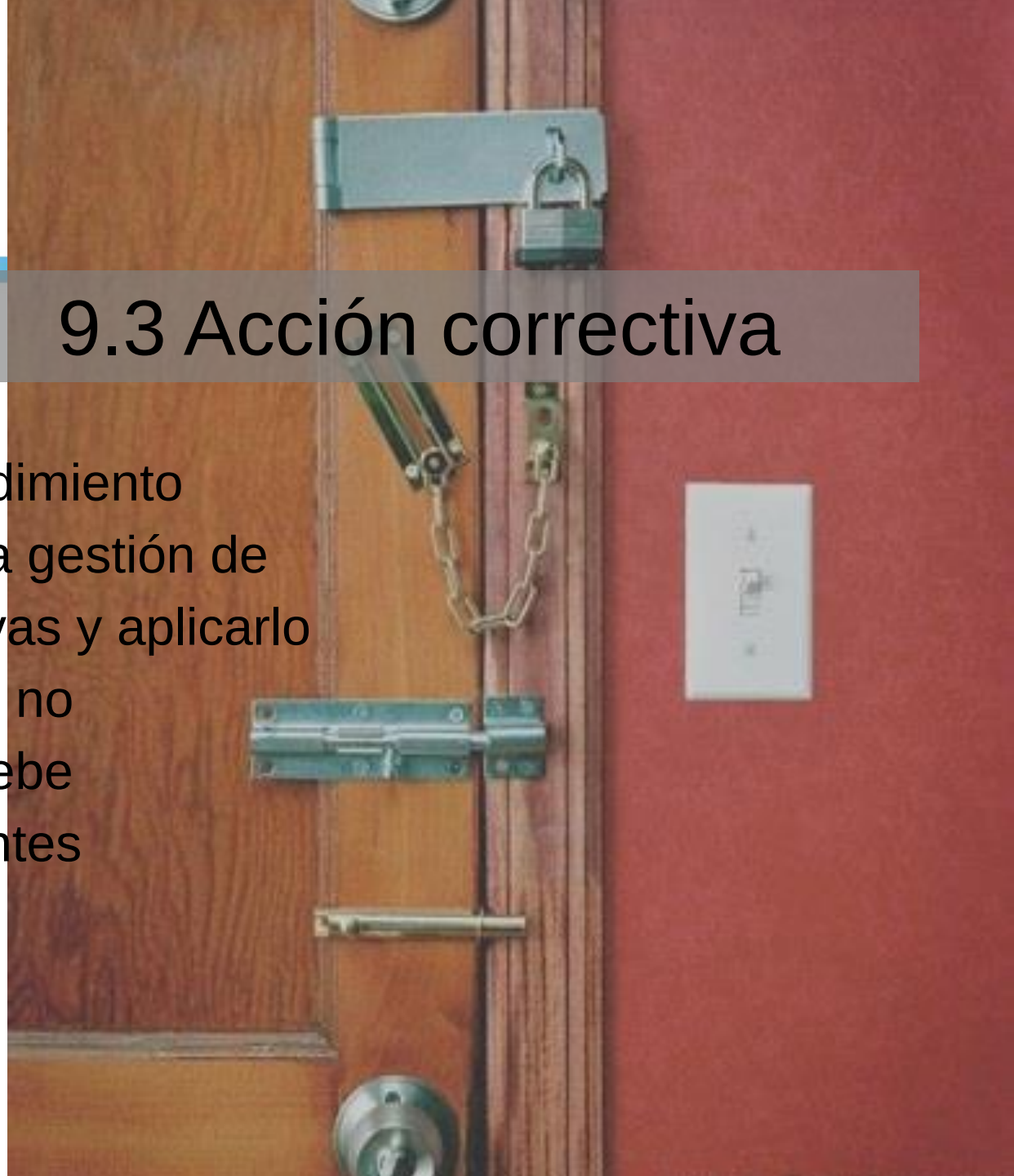




BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

9.3 Acción correctiva

- Establecer un procedimiento documentado para la gestión de las acciones correctivas y aplicarlo cuando se identifique no conformidades. Se debe considerar los siguientes aspectos:





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

9.3 Acción correctiva

- a) Registrar las no conformidades.
- b) Desarrollar un análisis de las causas.
- c) Determinar e implementar las acciones correspondientes para eliminar estas causas, incluyendo las fechas límite y los responsables.
- d) Verificar la eficacia de las acciones tomadas.



A photograph of a child wearing a black helmet and a white protective suit made of bubble wrap. An adult's hand is visible, adjusting the helmet. The child is holding a red and blue striped baton. The scene is outdoors near a wooden door.

Norma

Esos procesos deben retroalimentar la gestión de riesgos cuando sea aplicable.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

NO CONFORMIDAD



**INCUMPLIMIENTO DE UN
REQUISITO**

- Del Cliente
- Legales o Reglamentarios
- De la organización
- Riesgos

REAL

POTENCIAL

**Acción
Correctiva**

Corrección

**Acción
Preventiva**



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

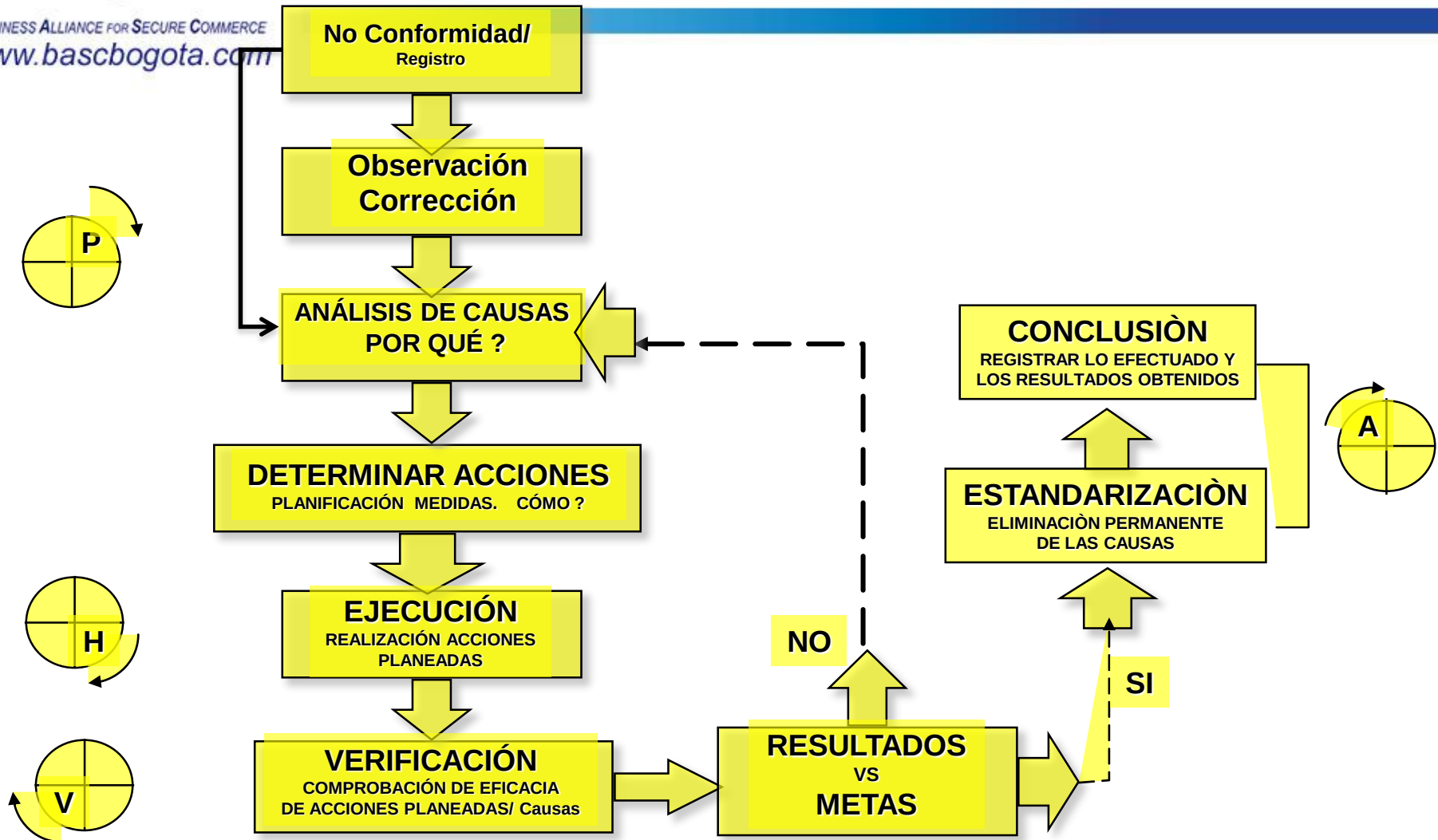
Definiciones

TIPO	PARA QUÉ	CUÁNDO SE ACTÚA	JUSTIFICACIÓN
Corrección	Eliminar la no conformidad (Efecto)	Inmediatamente, cuando aparezca la no conformidad.	Corrige el mal resultado. Es de aplicación inmediata y su solución es temporal.
Acción Correctiva	Eliminar la causa de la no conformidad	Después de analizar las causas, e identificar la causa-raíz para actuar sobre ella.	Elimina la causa de raíz. Su aplicación requiere análisis, experiencia y conocimiento. La solución es permanente



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

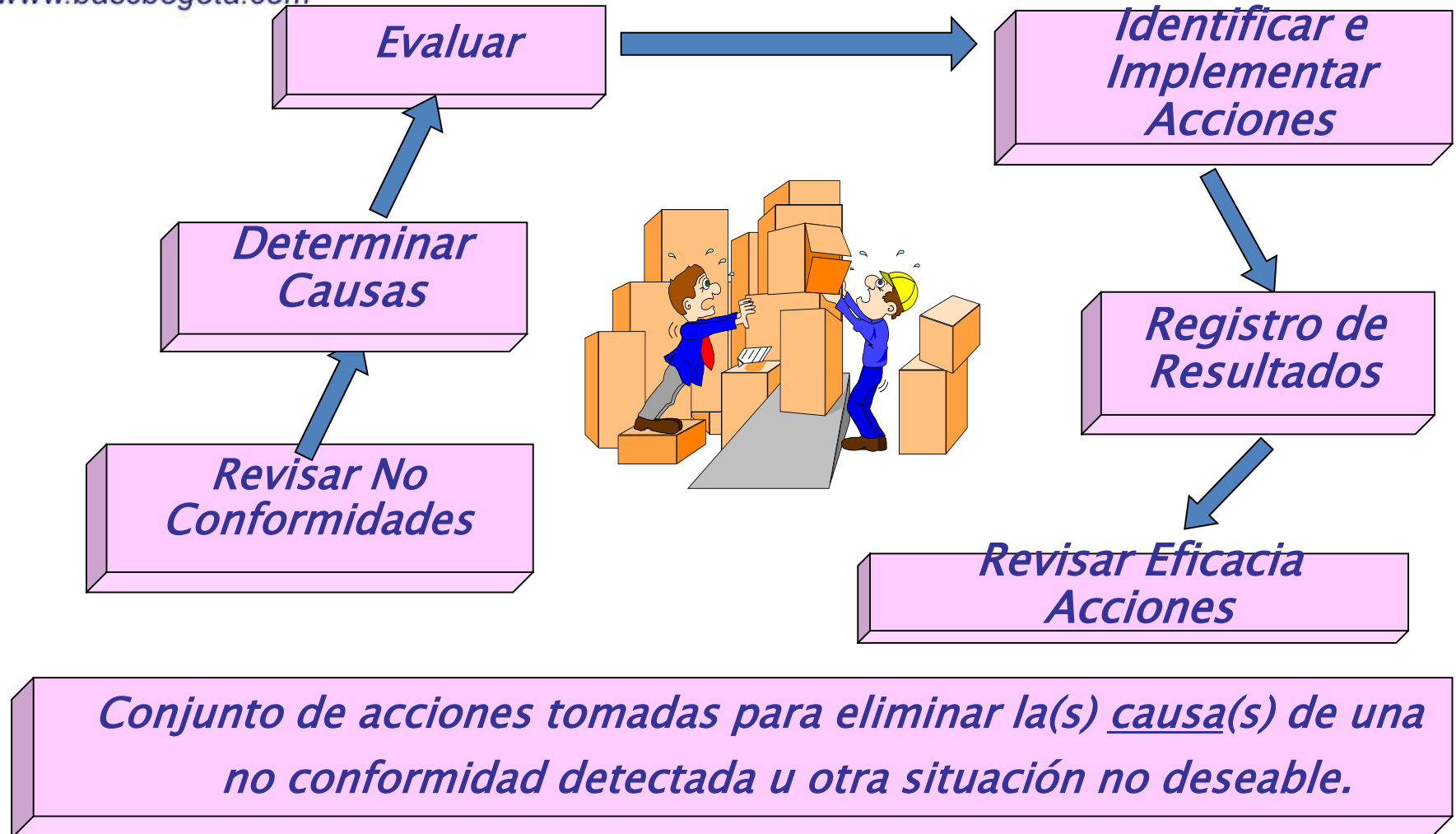
Procedimiento





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Acción Correctiva





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com



CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva

Existe diferencia entre corrección y acción correctiva

Corrección: elimina la no conformidad

Acción correctiva: elimina la causa de la no conformidad



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

PROCESO DE ACCIÓN CORRECTIVA

OBJETIVO: Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Entradas

No conformidades reales.
(Incumplimiento requisitos)

- Procesos.
 - Operaciones de trabajo.
 - Materialización Riesgos.
 - Incidentes, Siniestralidad
 - Auditorías Internas.
- Cumplimiento objetivos de seguridad
- Mediciones.
 - Seguimiento asociados de negocio.
 - Análisis de datos.

- Revisar no conformidad
- Determinar causas de las no conformidades actuales
- Evaluar necesidades de adoptar acciones
- Determinar e implementar acciones
- Registrar resultados
- Revisar Acciones tomadas

**PROCESO
RESPECTIVO**

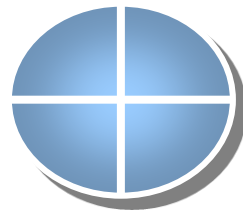
Salidas

Acciones
correctivas
apropiadas a
los
efectos de las
no
conformidades



Cierre de no conformidad

Procesos Interrelacionados
Todos los procesos de la organización

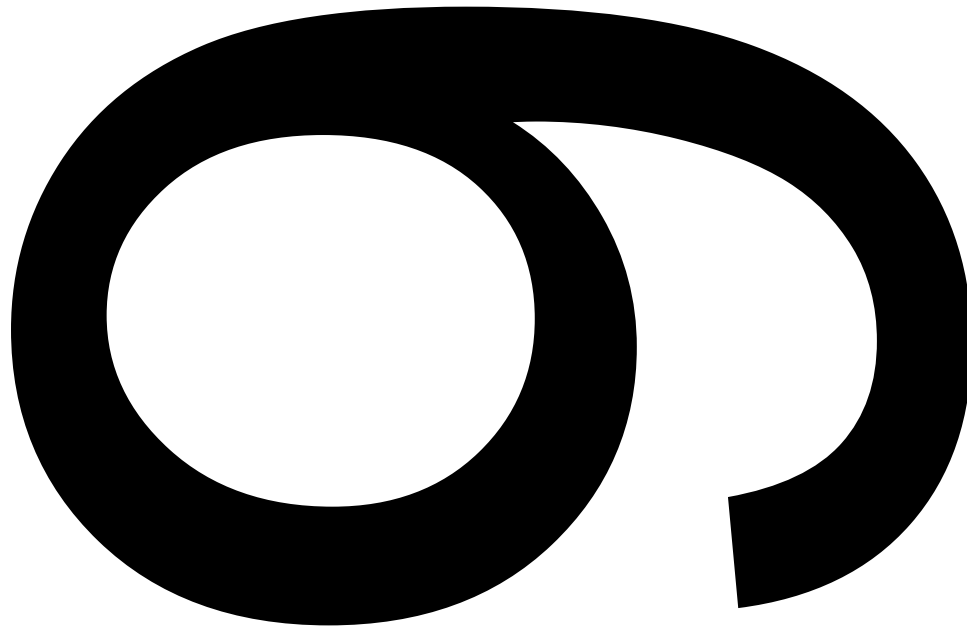


Fuentes



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

LA OBSERVACIÓN





**No
Conformidades
Potenciales**

Riesgos

Riesgos

No conformidades Potenciales

Que nos puede salir mal con:

Los clientes, los colaboradores, los equipos

Los métodos, los materiales,

Que pasaría sí...

Fuentes de información

RIESGOS

GESTION

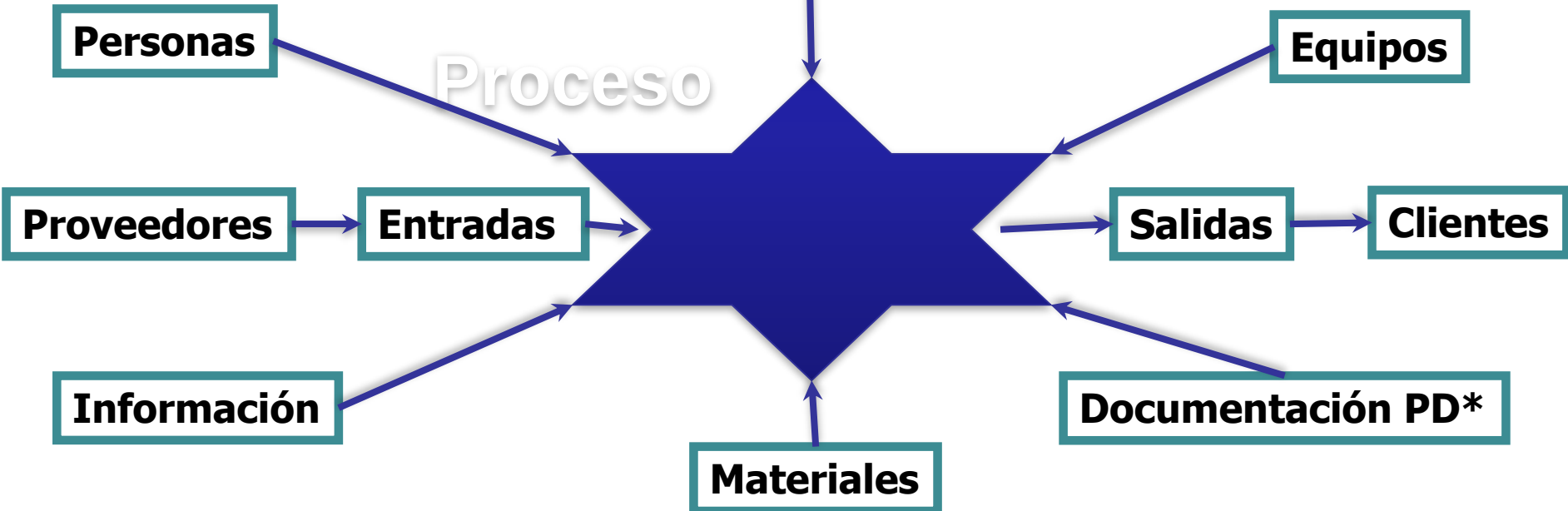




BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

RIESGOS GESTION

RIESGOS, POLITICAS Y OBJETIVOS





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Evidencias objetivas
del problema

Síntomas

Causas aparentes

EL ANÁLISIS



Causa Raíz



METODOLOGIAS PARA ANÁLISIS DE CAUSAS

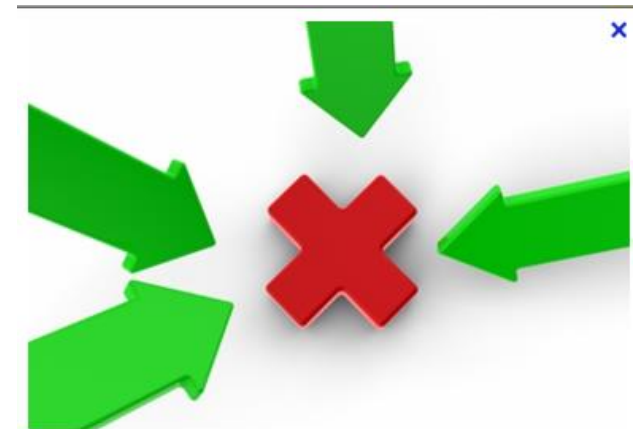
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Para poder localizar la causa raíz de un problema, existen diversos métodos de análisis que se usan frecuentemente en muchas empresas.

Lluvia de ideas

El método de las “5 M” (6M)

La técnica de los 5 porqué (3 pq)





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

LLUVIA DE IDEAS

Se debe tener en cuenta los siguientes pasos:



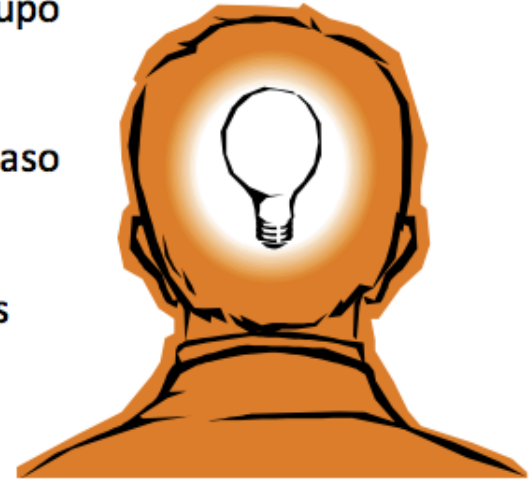
1. Definir el objetivo o asunto a resolver
2. Establecer un tiempo para pensar
3. Generar tantas ideas como sea posible
4. Desarrollar análisis y discusión
5. Asegurar la participación de todos los participantes
6. Registrar todas las ideas



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Tormenta de Ideas

- **Se utiliza para generar un número grande de ideas sobre cualquier tema.**
- **Puede ser utilizada para identificar los problemas, las causas de estos y sus soluciones. Se trabaja en equipo**
 - 1.- No se admiten críticas ni comentarios
 - 2.- Se comienza por cualquier miembro del grupo
 - 3.- Una idea por turno
 - 4.- Si no se tiene preparada una idea se dice paso
 - 5.- Expresar tantas ideas como sea posible
 - 6.- No importa que sean ideas raras o extrañas
 - 7.- Apoyarse en ideas de los demás
 - 8.- La velocidad es importante



*Definir un problema
o
Tema de interés*



*Elegir un moderador
o
secretario*



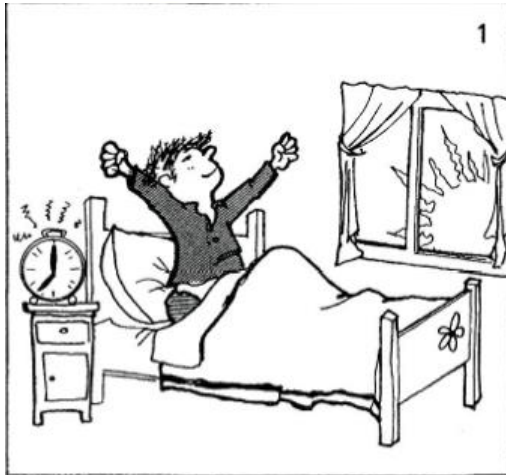
*Proponer
Ideas*



*Analizar
Ideas*



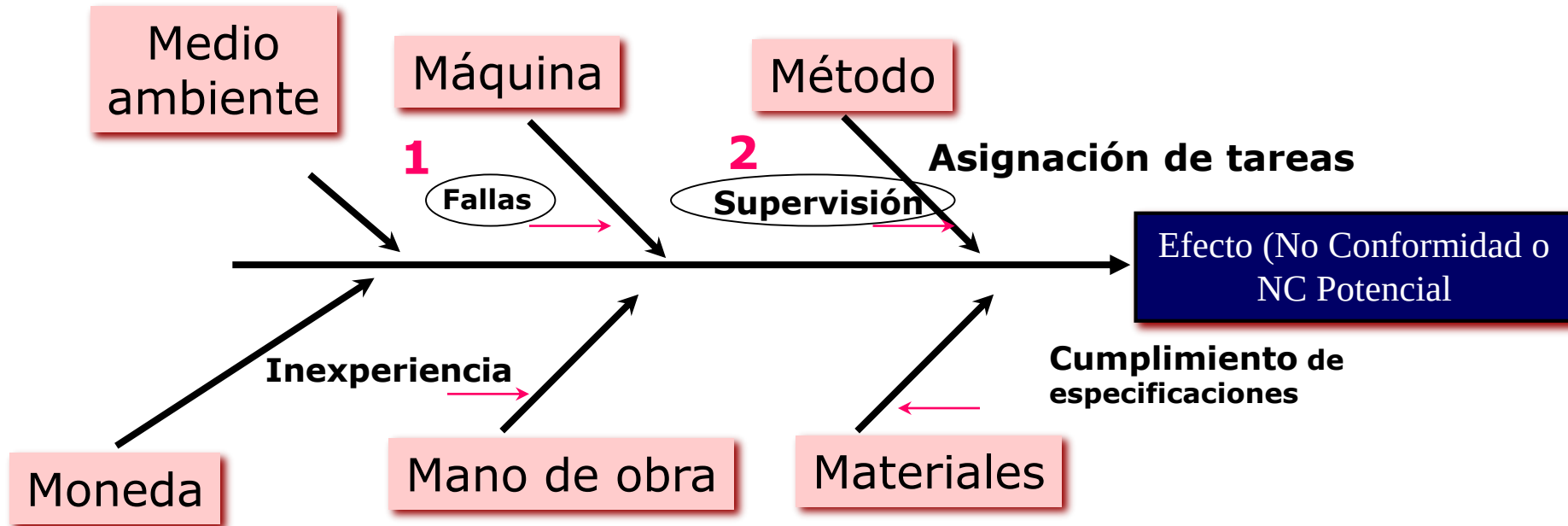
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Espina de Pescado





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

M

Máquina: se deben usar los equipos y los sistemas de información con las especificaciones necesarias para que el proceso se desarrolle eficientemente

Mano de obra: El personal puede ser el origen de un fallo. Existe el fallo humano, que todos conocemos y si no se informa y forma a la gente en el momento adecuado, pueden surgir los problemas..La mano de obra que participa en un proceso debe estar entrenada



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

M

Método: los procesos no deben hacer se de cualquier manera debe haber una forma pautada. Se trata de cuestionarse la forma de hacer las cosas.

Cuando se diseña un proceso, existen una serie de circunstancias y condicionantes (conocimiento, tecnología, materiales,...) que pueden variar a lo largo del tiempo y no ser válidos a partir de un momento dado. Un sistema que antes funcionaba, puede que ahora no sea válido. Un cambio en otro proceso, puede afectar a algún “input” del que está fallando



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

M

- **Medio ambiente:** el medio ambiente se refiere al orden y a la limpieza del sitio de trabajo, a la seguridad de los funcionarios, y al trabajo sostenido en un clima agradable de colaboración y respeto mutuo.

Materia prima: Los materiales empleados como entrada son otro de los posibles focos en los que puede surgir la causa raíz de un problema.

Moneda: Recursos económicos

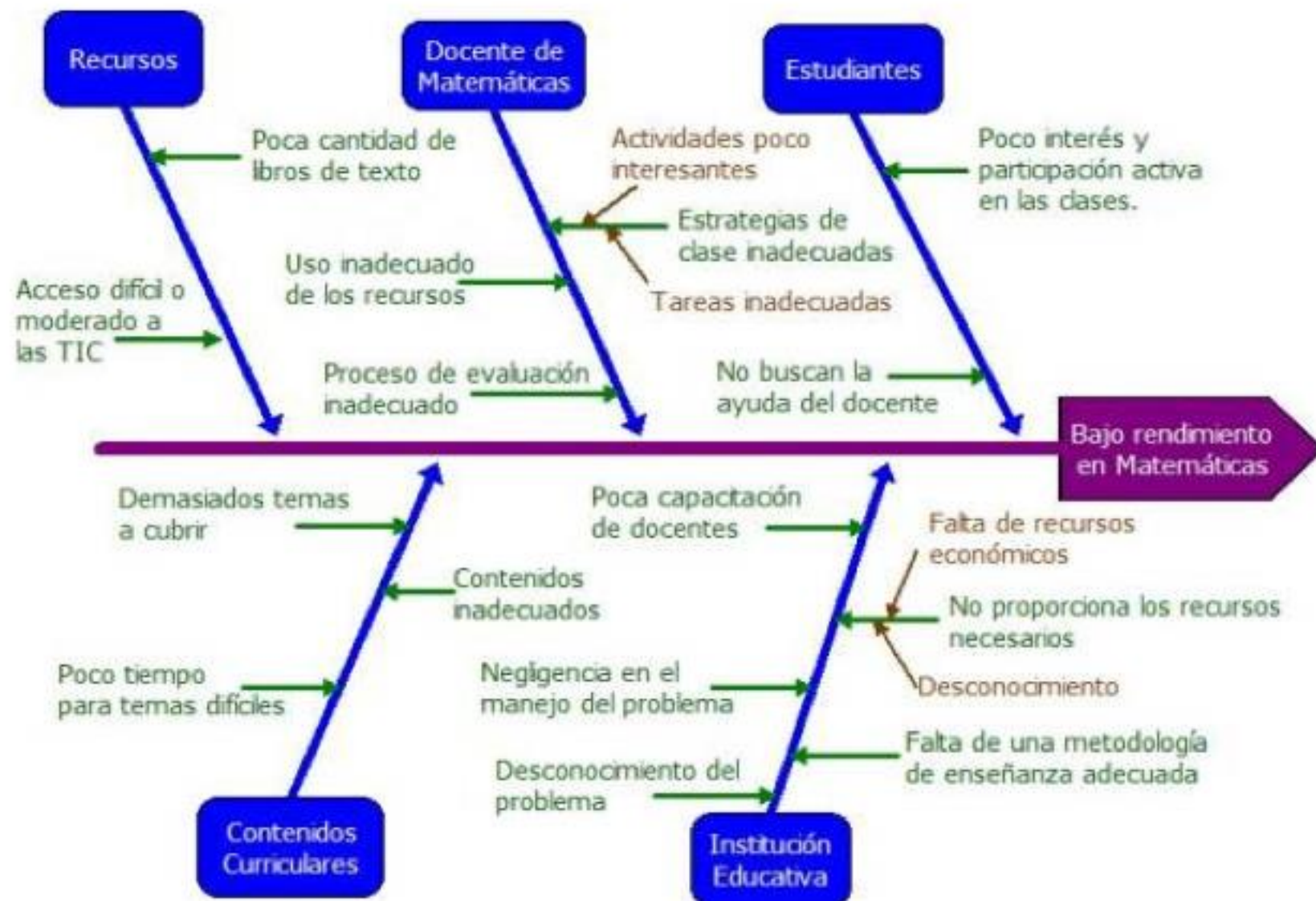


BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Diagrama de ISHIKAWA

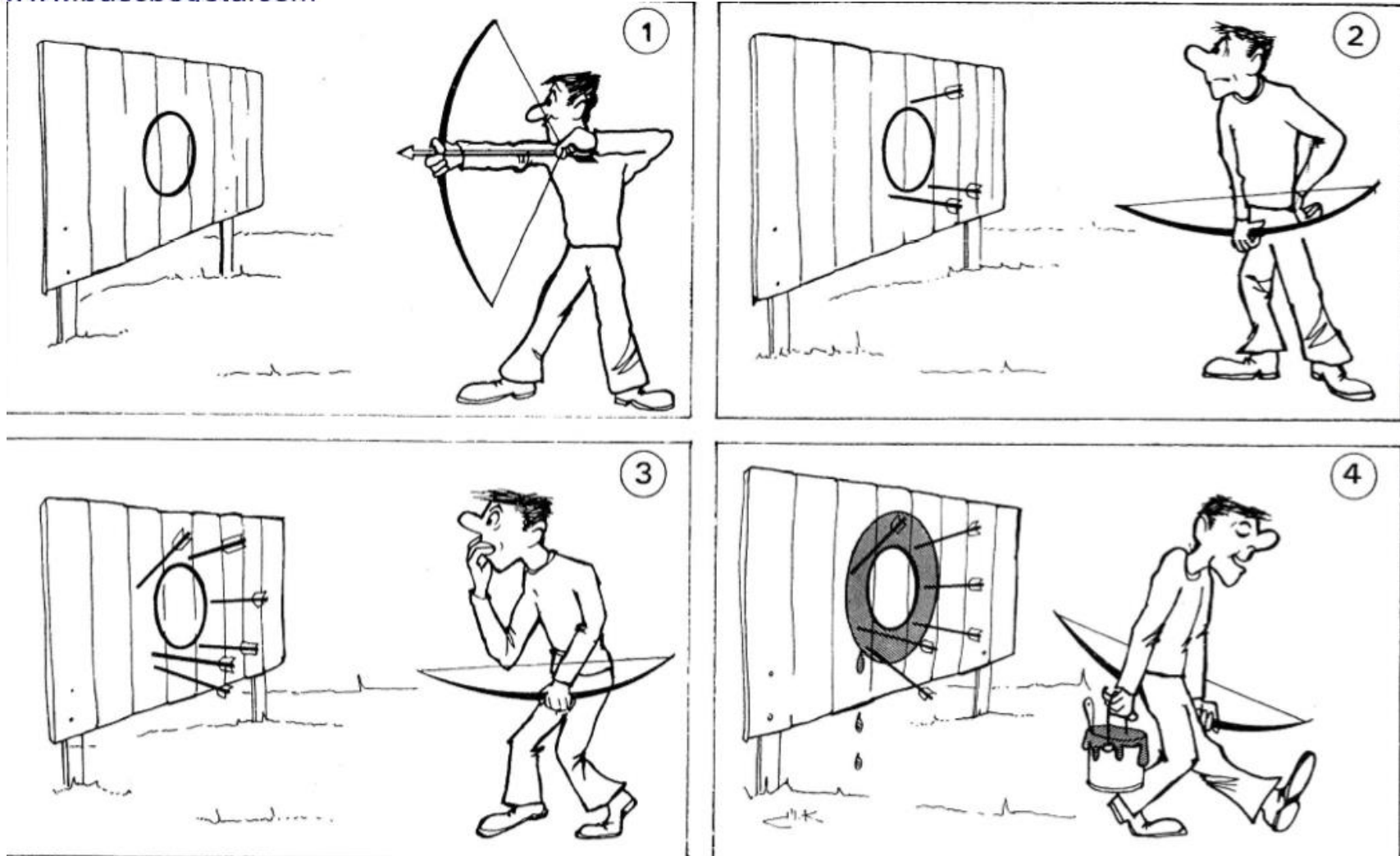
Herramienta 7

Causas posibles	Las 5M's
Personal, competencia, formación, experiencia, conciencia.	M ano de Obra
Equipo, maquinaria, calibración, presión, etc.	M aquinaria
Materia prima, componentes, materiales, piezas, etc.	M aterial
Especificación, plan, instrucción, procedimiento, etc.	M étodo
Espacio, luz, ruido, vibración, calor, polvo, humedad, etc.	M edio





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascboqota.com





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

LA TÉCNICA DE LOS 5 PORQUÉ

Es un método basado en realizar preguntas para explorar las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular. El objetivo final de los 5 Porqué es determinar la causa raíz de un defecto o problema

El siguiente ejemplo sencillo nos muestra el uso de este método. Partimos de un postulado:

¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

La Solución Real Se
Encuentra Aquí

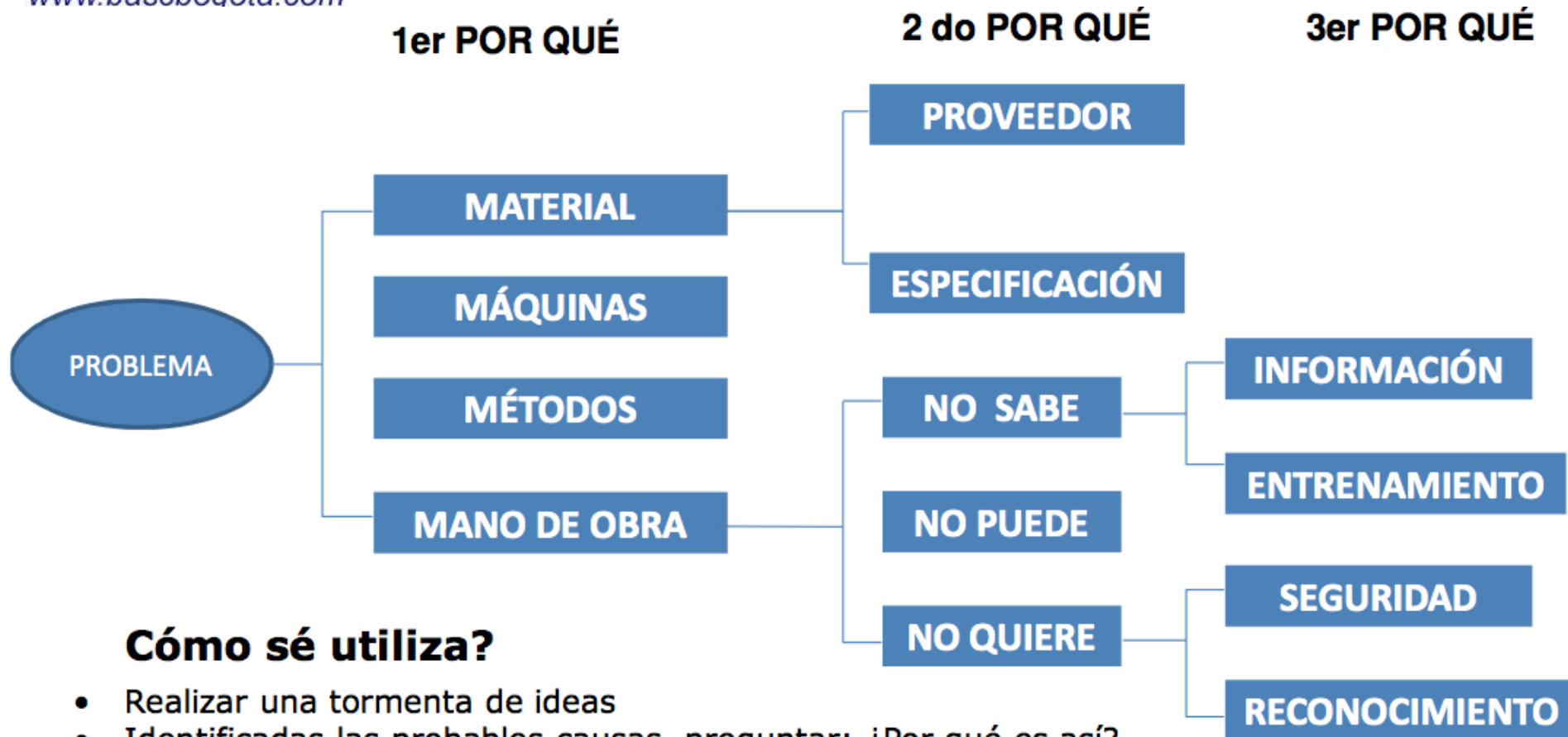
• Mi auto no arranca. (el problema)

- ¿Por qué no arranca? Porque la batería está muerta.
- ¿Por qué la batería está muerta? Porque el alternador no funciona.
- ¿Por qué el alternador no funciona? Porque se rompió la cinta.
- ¿Por qué se rompió la cinta? Porque el alternador está fuera de su tiempo útil de vida y no fue reemplazado.
- ¿Por qué no fue reemplazado? Porque no estoy manteniendo mi auto de acuerdo a las recomendaciones del fabricante



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascboqota.com

La Teoría de los Tres o los Cinco Por Qué



Cómo sé utiliza?

- Realizar una tormenta de ideas
- Identificadas las probables causas, preguntar: ¿Por qué es así?
- Continuar preguntando "por qué" al menos cinco veces..
- Se puede ir mas allá de las cinco veces preguntando "por qué"



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascboqota.com

Ejemplo de los 5 Por qué`s

¿Por qué?	Respuesta	Remedio
¿Por qué está lento el movimiento?	Manguera obstruida	Limpie la manguera
¿Por qué está la manguera obstruida?	El aceite estaba contaminado	Drene el aceite y limpie por dentro
¿Por qué se contaminó el aceite?	Entra suciedad al tanque	Evite rebabas y aceite de corte
¿Por qué entra suciedad al tanque?	Hay agujeros en la parte superior del tanque	Cierre agujeros totalmente
¿Por qué hay agujeros en la parte superior del tanque?	Le cae material de desperdicio en la parte superior	Cambiar de lugar el tanque



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Ejemplo: Monumento de Lincoln.

Se descubrió que el monumento de Lincoln se estaba deteriorando más rápido que cualquiera de los otros monumentos de Washington D.C.,

Por qué?	Porque se limpiaba con más frecuencia que los otros monumentos
Por qué?	Se limpiaba con más frecuencia porque había más depósitos de pájaros en el monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento
Por qué?	Había más pájaros alrededor del monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento, particularmente la población de gorriones era mucho más numerosa
Por qué?	Había más comida preferida por los gorriones en el monumento de Lincoln - específicamente ácaros
Por qué?	Descubrieron que la iluminación utilizada en el monumento de Lincoln era diferente a la de los otros monumentos y esta iluminación facilitaba la reproducción de ácaros

Cambiaron la iluminación y solucionaron el problema



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Ejemplo de los 5 Por qué's

Análisis de las causas

Pregunta

Respuesta

¿**Por qué** existen documentos que no se han digitalizado en el periodo establecido?

Porque no siempre llegan al departamento en la fecha de ingreso a la institución.

¿**Por qué** no siempre llegan al departamento en la fecha de ingreso a la institución?

Porque se quedan en los departamentos que hacen la contratación.

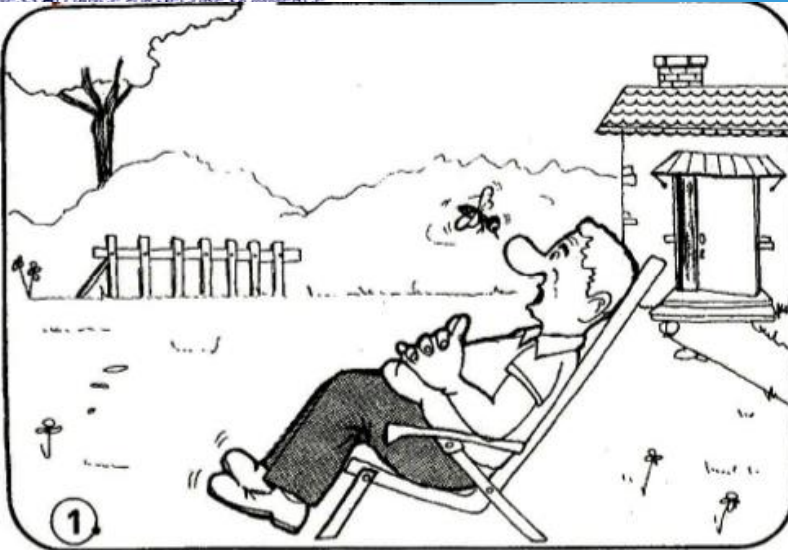
¿**Por qué** se quedan en los departamentos que hacen la contratación?

Porque ellos no saben que se tienen que mandar en cuanto se tengan los documentos.

¿**Por qué** los departamentos no saben que se tienen que mandar de inmediato?

Porque no se les ha notificado y no existe un documento que indique exactamente los tiempos y los mecanismos para el tratamiento de los documentos del personal.

ACCIÓN CORRECTIVA: Establecer los criterios para la entrega de los documentos en el plan documental. Difundir a todo el personal de la universidad los criterios para la entrega de los documentos.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascboqota.com

Mejora Continua



Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SG mediante el uso de la políticas, los objetivos, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

OBJETIVO: Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

- Grado de cumplimiento de metas existentes o alcanzadas por la organización (Mediciones del Sistema de Gestión). AC, AP
- Parámetro de control Vs. Indicador en cumplimiento del sistema de gestión SGCS.
- Sistema de Gestión BASC.

- Procesos:
 - Recursos
 - Procedimiento
- Política de Seguridad.
- Objetivos de Seguridad.
- Resultado de Auditorías.
- Gestión de Riesgos.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Revisión Gerencial.

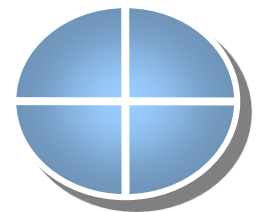
- Determinar oportunidades.
- Determinar fortalezas.
- Medir capacidad.
- Analizar Alternativas.
- Plantear Acciones.
- Implementar.
- Registrar.
- Revisar.

**PROCESO
RESPECTIVO**

Procesos Interrelacionados
Todos los procesos de la organización

**Mejora
Eficacia de:**

- SGCS
- Procesos
- Producto

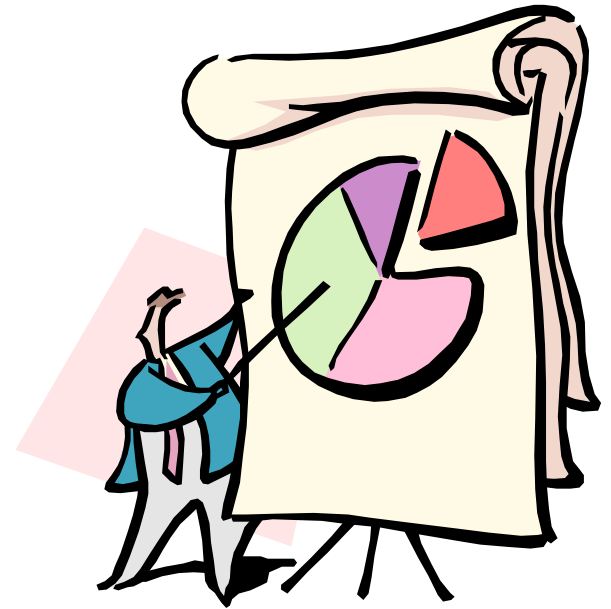




BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

¿Qué Busca la Mejora Continua ?

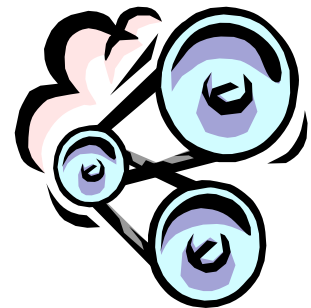
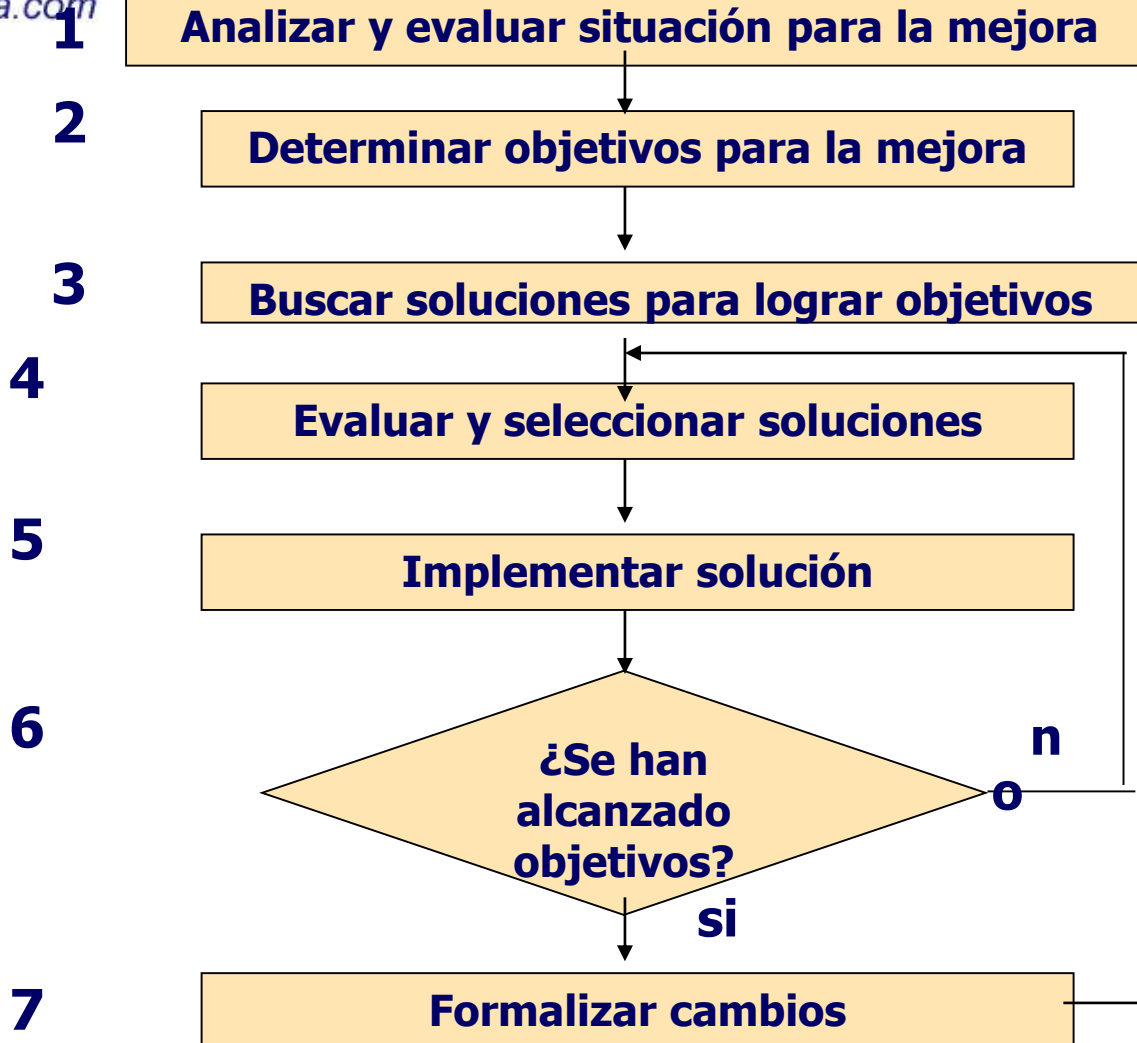
- Minimizar los riesgos en la cadena de suministros
- Optimizar los procesos y los recursos.
- Estandarizar las comunicaciones internas y externas.
- Flexibilizar el sistema de gestión en Control y Seguridad BASC





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Acción

Ejecutar las acciones y
registrar los resultados

La verificación y cierre



Compare los resultados.

Antes y después



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Eficacia

Se eliminaron las
CAUSAS?





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas

Eficacia de las acciones

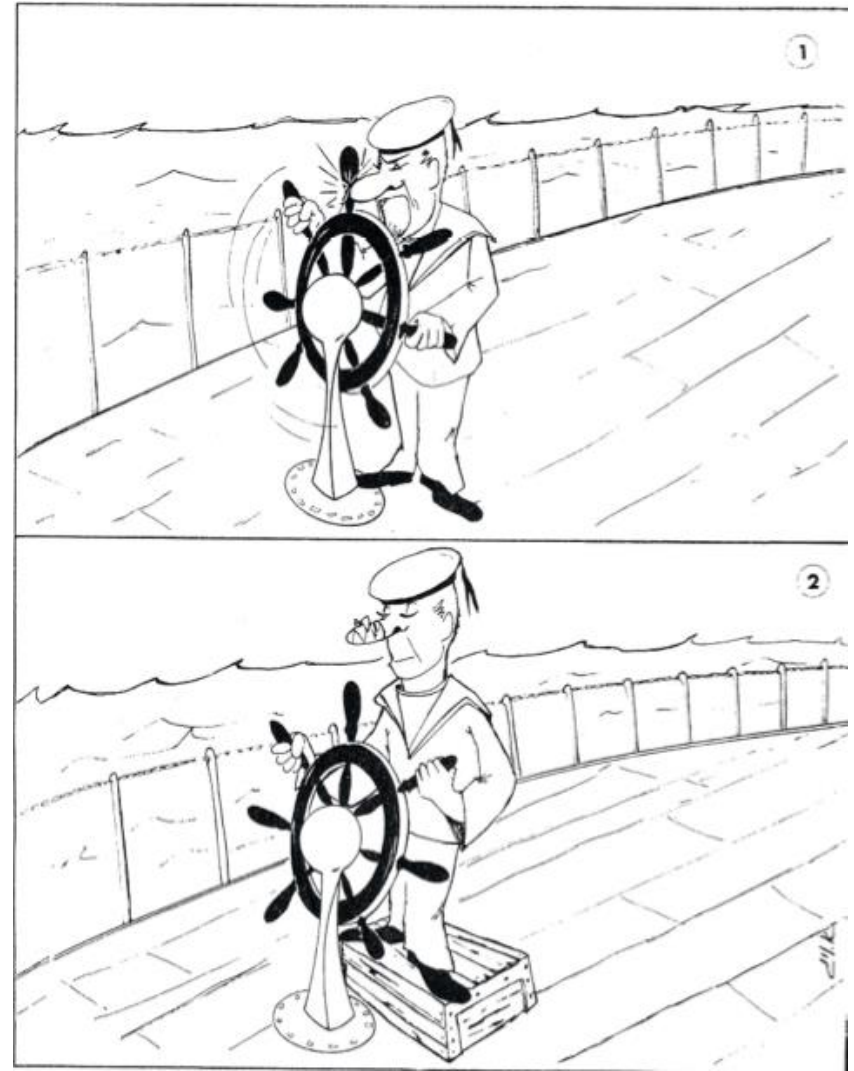
Las **acciones correctivas** son eficaces si la no conformidad no vuelve a ocurrir.

Las **acciones preventivas** son eficaces si la no conformidad potencial nunca ocurre.

Las **acciones de mejora** son eficaces si se logran las metas especificadas para los indicadores de evaluación del desempeño.

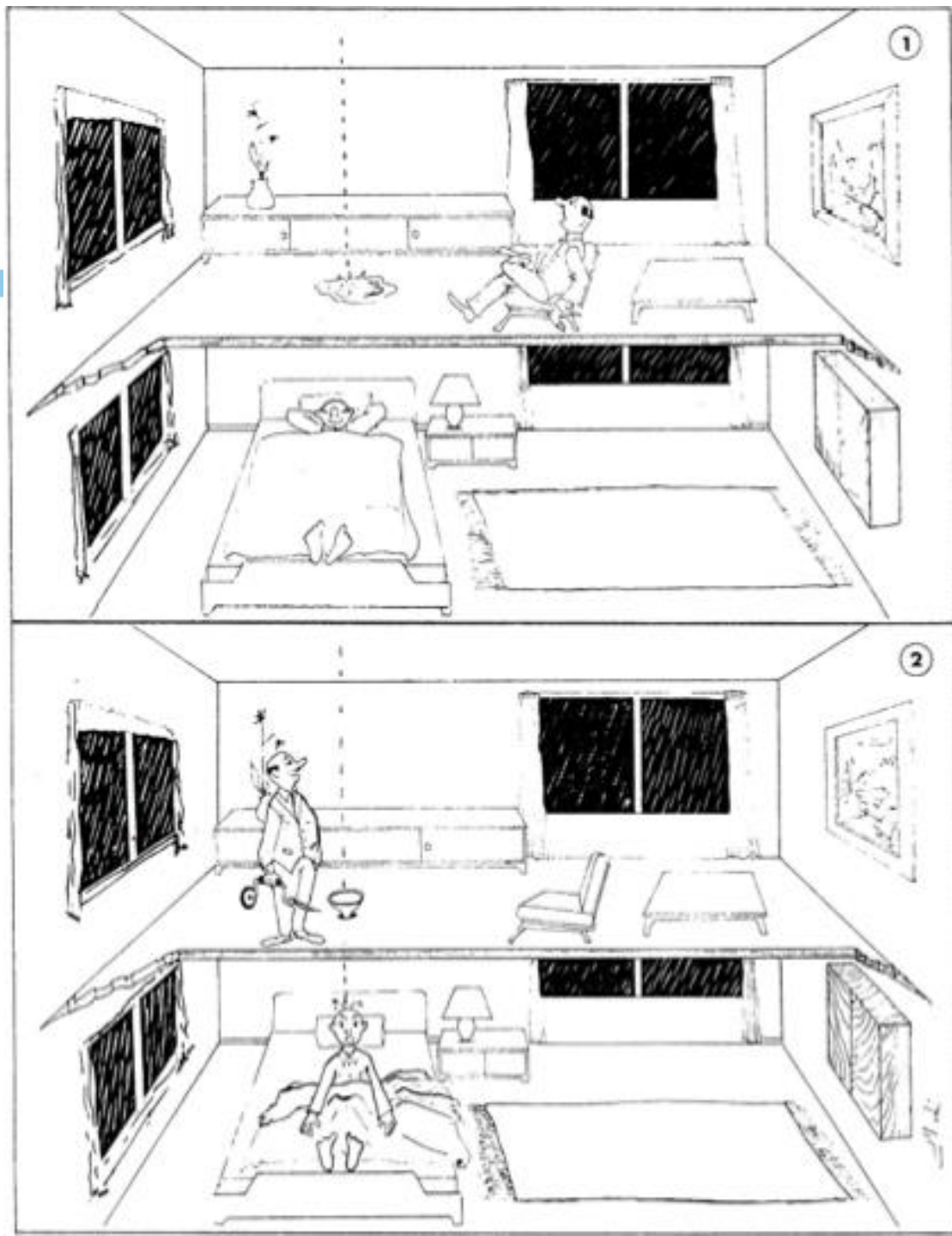


BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com



La verificación y cierre



Convierta el efecto en
término de dinero.



LA VERIFICACIÓN Y CIERRE

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COM
www.bascbogota.org

Si se repiten los resultados, ha fracasado.



Regrese al paso 2 de la Observación, Si no, cerrar.