

## DETECCIÓN Y CORRECCIÓN DE “NO CONFORMIDADES”

Debemos tener muy claro que no todos los incumplimientos ameritan una acción correctiva. La norma ISO 9000:2005 define:

\* No conformidad: incumplimiento de un requisito

\* Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad. No es necesario análisis de causas. Es corregir y punto.

\* Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. La diferencia con la anterior es que en este caso se debe realizar un análisis de causas.

\* Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable. Aquí hay que hacer análisis de causas potenciales. Interpretando la norma ISO 9001:2008, yo encuentro tres formas de tratar una no conformidad existente:

\* a) Una no conformidad se puede eliminar simplemente con una CORRECCIÓN. Porque hay casos que no hace falta tomar una acción correctiva sino simplemente una corrección. A este tipo de acción algunos le llaman ACCIÓN INMEDIATA.

\* b) Otra no conformidad puede requerir una corrección (acción inmediata) y también una acción correctiva.

\* Otra no conformidad puede requerir solamente una acción correctiva porque ya no tiene sentido o ya no sirve hacer también una corrección (acción inmediata)

Llamo la atención que algunos auditores externos interpretan en forma descontextualizada que en el tratamiento de cualquier no conformidad hay que realizar indefectiblemente un análisis de causas, aunque el tratamiento requiera solamente una corrección.

Creo que lo importante es un abordaje sistémico, sobre todo que la organización en su conjunto tenga un pensamiento para la mejora y abordaje.

## PROCESO DE NO CONFORMIDADES

- Definir y contar al cliente como acceder al proceso
- Recepción de los reclamos
- Rastreo del reclamo
- Confirmación del reclamo (acuso recibo)
- Evaluación inicial del reclamo
- Investigación del reclamo
- Respuesta
- Comunicación y decisión
- Cierre del reclamo

## Mantenimiento y mejora

Acciones correctivas

Acciones preventivas

Acciones de mejora

- Considerar los siguientes aspectos:
- Explorar, identificar y aplicar las mejores prácticas en manejo de reclamos.
- Promover un enfoque al cliente (interno y externo) dentro de la organización.
- Incentivar la innovación en el desarrollo la gestión de No Conformidades
- Reconocer de manera ejemplar el comportamiento del manejo de reclamos.

## Operación del proceso en el Servicio de Bomberos

### Sistema de recogida y gestión de NO Conformidades o disfunciones y sugerencias

Se introduce un sistema para identificar las disfunciones y problemas que existan o surjan garantizando siempre su resolución e información, orientado a la mejora permanente.

Los objetivos específicos del Sistema de No Conformidades son:

- Conocer y recoger todas las disfunciones posibles que se den en nuestro trabajo y procesos por vías suficientes y reconocidas formalmente, con el objeto de que no queden ocultas o en el nivel de indefinición.
- Gestionar y responder a todas las No Conformidades que se conozcan, reportando información inmediata de recogida y proceso a quienes notifiquen de ellas, a los Jefes del Turno donde se dé la disfunción y posteriormente se haga público al resto de la Organización del Servicio de bomberos.
- Dar solución a los problemas existentes y evitar o anticiparse, en lo previsible, a los que se puedan generar.

Para ello se seguirá la siguiente metodología:

#### 1. Recogida/información de las No Conformidades.

Cualquiera que lo detecte podrá informar a través de distintos medios. En principio se crea una amplia gama de medios y recursos con el objeto de facilitar la transmisión y detección de disfunciones.

Posteriormente se analizará el uso de esos medios para eliminar los que no se utilicen y optimizar los que queden. De esa forma se facilitará la gestión y resolución sin emplear más tiempo y esfuerzo del necesario, otorgando coherencia y eficiencia al sistema. Si se precisa adaptar algún medio existente o introducir alguno nuevo se partirá del mismo estudio de medios y casos acontecidos al respecto.

Los medios que se implantan son:

##### *Medios formales ya existentes:*

- Registro General del Ayuntamiento.
- Conducto reglamentario jerárquico (comunicar al mando inmediato superior).
- Por e-mail a [bomberosencomunicacion@gmail.com](mailto:bomberosencomunicacion@gmail.com) o a [bomberos@castello.es](mailto:bomberos@castello.es)
- A través de los portavoces de los retenes (los que hay o los que se elijan por mayoría).

##### *Medios nuevos que se introducen:*

- Reunión matinal diaria con el Jefe de Turno de guardia.
- Blog (información pública interactiva del proceso de gestión).
- Debriefing post-práctica al respecto de la misma (reflejado en el informe del J.T.)
- Buzón de sugerencias y propuestas (si se considera mayoritariamente necesario).

2. Correcciones inmediatas, decididas cuando la urgencia o necesidad precise de acciones para que el problema no avance, antes de su análisis.
3. Informar al Jefe de Turno donde se dé la No Conformidad para que traslade a Jefatura la información que conozca al respecto de la misma y proponga acciones correctoras,

previo al análisis de las causas.

4. Información pública de la recepción del problema y del inicio del proceso de resolución.
5. Análisis de las causa raíz del problema, para la solución perdurable del mismo.
6. Acciones correctivas y decisiones adoptadas para la resolución del problema.
7. Temporalización de estas acciones y publicidad para conocimiento y oficialidad de las mismas.