



Análisis de los Datos

Tanto en la estructura de la Norma ISO 9001:2000 para los Sistemas de Gestión de la Calidad, como en uno de sus 8 principios, se hace referencia a análisis de los datos:

El principio en mención dice “Enfoque basado en hechos para la toma de decisión”: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Por su parte en la sección 8.4 de la norma se lee:

“La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad”.

Adicionalmente se recomienda considerar todos aquellos datos relacionados con la satisfacción del cliente (véase 8.2.1), la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1), las tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y datos sobre los proveedores.

¿Indican las mediciones alguna tendencia?

Este es un requisito muy importante al inicio de cualquier dato. El análisis de datos es una actividad esencial para cualquier posible mejora del sistema de gestión de la calidad, de los procesos, de los productos y de los mismos servicios.

Aunque en muchas empresas se cuenta con gran cantidad de datos, éstos carecen de significado si tales datos no son examinados, evaluados, analizados y transformados en propuestas útiles para la toma de decisiones.

Algunos ejemplos de datos que deberían ser analizados son:

- Desviaciones del desempeño de los procesos.
- Evaluación de la efectividad de la formación del personal.
- Las Quejas de clientes.
- Tiempo de paro de las máquinas.
- Fechas de entrega incumplidas.
- Tiempos de espera.
- Niveles de satisfacción del cliente.
- Rendimiento de los proveedores.
- Tiempos de ciclo.

Cualquier tendencia que se descubra podría señalar en dónde se encuentran los problemas ya sea en su sistema de gestión de la calidad, o bien en datos sobre los indicadores relacionados con su plan estratégico.

Podrá encontrar actividades que, aun siendo eficaces tal y como ahora se realizan, se podrían mejorar aún más. Las técnicas estadísticas son herramientas útiles para este proceso de análisis de datos.



Proceso de Mejora:

En el apartado de la Norma **ISO 9001:2000 8.5.1 Mejora continua**, se señala que “ *La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.*”

La mejora continua (Kaizen) se interpreta como una actividad que se desarrolla paso a paso. Cuando se identifican oportunidades de mejora estas pueden ser acciones correctiva o preventivas. La *acción correctiva* (8.5.2) identifica medidas necesarias para corregir problemas identificados (y prevenir su repetición) y la *acción preventiva* (8.5.3) identifica medidas destinadas a prevenir posibles problemas, la *mejora continua* (8.5.1) es el proceso consistente en emprender acciones de forma recurrente para implementar soluciones acordadas que deberían producir efectos positivos.

Paso para el proceso de mejora continua:

- Se identifica posibles oportunidades de mejora.
- Se analiza y se evalúa el costo/beneficio de implementar la acción de mejora.
- Se establecen los recursos necesarios.
- Se implementa la mejora.
- Posteriormente se mide el impacto de la mejora.

Ampliando el concepto de Acción correctiva en ISO se establece lo siguiente: “*La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.*”

Los pasos recomendados para un posible procedimiento son:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),*
- b) determinar las causas de las no conformidades,*
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,*
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,*
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y*
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.*

En la guía N067 se establece que la necesidad de acciones correctivas se puede presentar cuando se dé un caso de no conformidad interna (producto, servicio o sistema de gestión de la calidad) o de origen externo, como quejas de clientes, reclamaciones en periodo de garantía o problemas con un proveedor. Se debe considerar la acción correctiva como una importante actividad de mejora en donde se busca eliminar permanentemente las causas y los consiguientes efectos de problemas que podrían afectar a los procesos de la organización, la satisfacción de sus clientes o bien a los resultados de la misma organización.



Una acción correctiva supone el descubrimiento de la causa de un problema específico y la puesta en marcha de las acciones necesarias para impedir que vuelva a ocurrir.

Es conveniente contar con un procedimiento que describa cómo se ponen en práctica y llevan a cabo las actividades de las acciones correctivas. La magnitud del problema y los riesgos a él asociados para la empresa determinarán las acciones que necesita emprender. Es necesario garantizar que los efectos de las acciones correctivas emprendidas en un área no provoquen efectos adversos en otra parte de su organización.

8.5.3 Acción preventiva. *La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.*

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Prevención de las causas de posibles problemas

La acción preventiva se considera como una parte importante del proceso de mejora continua, Kaizen. Lo que pretende es impedir potenciales problemas que podrían tener una repercusión negativa en sus resultados empresariales, productos, procesos, sistema de gestión de la calidad o en la satisfacción del cliente.

Los datos le pueden permitir revisar las tendencias del desempeño de los procesos antes de que el posible problema se transforme en una no conformidad. Si el análisis de los datos muestra la existencia de posibles problemas, entonces deberían desplegarse acciones preventivas que establezcan los pasos necesarios para eliminar dichos problemas.

La implementación de acciones preventivas debería ser cuidadosamente contemplada y planificada para garantizar que los efectos de la acción preventiva emprendida en un área no provoquen efectos adversos en otra parte de la organización.

Basado en N 67 ISO 9001: Para la Pequeña Empresa.