

## Correcciones y acciones correctivas, acciones diferentes que se confunden

### Artículos de gestión

Fecha de publicación: 07/09/05

Las correcciones y las acciones correctivas forman parte del vocabulario básico de todos los sistemas de gestión. La función que cumplen estos 2 elementos en los sistemas de gestión, por ejemplo ISO 9001, es substancialmente diferente, sin embargo son habituales las confusiones, incluso entre asesores y auditores profesionales. Escribimos este artículo para explicar la diferencia que separa a uno y otro concepto, con objeto de clarificar su función dentro de cada sistema, y la esperanza de contribuir a mejorar la comprensión de los modelos de gestión.

**¿QUÉ ES UNA CORRECCIÓN?** En palabras llanas, una corrección es el conjunto de actividades realizadas para eliminar o subsanar lo que no ha salido bien (no conformidad). La [Norma ISO 9000:2000](#), que contiene el vocabulario utilizado en ISO 9001:2000, define CORRECCIÓN como: "Acción tomada para eliminar una no conformidad". Algunos ejemplos de correcciones los podemos ver en la siguiente tabla:

#### NO CONFORMIDAD CORRECCIÓN

Varios productos han sido fabricados fuera de especificaciones Retirar los productos o reprocesarlos (si es posible)

Un catálogo técnico de producto tiene errores Modificar el catálogo eliminando los errores

No se ha realizado cierta actividad requerida por el sistema de gestión de la empresa, como por ejemplo, un control de calidad sobre el producto Efectuar las actividades no realizadas

Como se puede ver, una corrección ataca directamente al problema. No ocurre lo mismo con las acciones correctivas.

**¿QUÉ ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA?** Una acción correctiva es un conjunto de actividades emprendidas para eliminar la causa de algo que no ha salido bien. ISO 9000:2000 define Acción Correctiva como: "Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable". Siguiendo con el ejemplo anterior:

#### NO CONFORMIDAD ACCIÓN CORRECTIVA

Varios productos han sido fabricados fuera de especificaciones Identificar la causa, por ejemplo, un problema de ajuste en una máquina. Ajustar la máquina, e introducir los controles de verificación necesarios para asegurarse de que la máquina está correctamente ajustada antes de iniciar la fabricación.

Un catálogo técnico de producto tiene errores Identificar la causa, por ejemplo, la falta de una revisión sistemática por parte de 2 o más personas. Definir un método de revisión más estricto e implantar dicho método.

No se ha realizado cierta actividad requerida por el sistema de gestión de la empresa, como por ejemplo, un control de calidad sobre el producto Identificar la causa, por ejemplo, desconocimiento por parte de las personas encargadas de realizar la acción. Efectuar actividades de formación y concienciación con las personas afectadas.

**UNA ENORME DIFERENCIA** En los ejemplos anteriores se puede apreciar la enorme diferencia que existe entre cada concepto: las correcciones atacan la no conformidad, mientras que **las acciones correctivas atacan la causa** de la no conformidad. Una corrección no evita que el problema se vuelva a reproducir, lo cual es el objetivo de la acción correctiva. Se dice que el

hombre es el único animal que tropieza dos veces con la misma piedra. Todos podemos dar fe de problemas que se producen de forma reiterada en nuestro lugar de trabajo, problemas que, si no iniciamos acciones correctivas (no correcciones!!!), pasan a ser endémicas. **UN ERROR BASTANTE EXTENDIDO** Es habitual que ante una no conformidad se demanden siempre acciones correctivas, pero una acción correctiva no es algo fácil, porque se está pidiendo que se haga algo para que el problema no vuelva a aparecer. En sistemas de gestión mal implantados, normalmente producto del asesoramiento de profesionales poco competentes, se inician acciones correctivas como respuesta a cualquier no conformidad. Confundiendo en algunos casos la acción correctiva con la corrección, y en otros realizando tibias actividades insuficientes para obtener el resultado esperado: que la no conformidad se vuelva a reproducir. Una acción correctiva es en cierta forma un proyecto de mejora, es un reto que se plantea la organización para no volver a incurrir en los mismos errores.