



ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



Requisito 8.5.2

OBJETIVO

Establecer la metodología que permita la identificación, análisis, control y aplicación de acciones correctivas, preventivas y/o mejora, sobre las NO Conformidades existentes o potenciales, con el fin de evitar su reincidencia, ocurrencia y evidenciar el mejoramiento continuo.

SERVICIO NO CONFORME

Servicio que no cumple con los requerimientos del cliente o con los requisitos establecidos.



ALGUNAS POSIBLES CAUSAS

FALTA DE RECURSOS
(Físicos,
Tecnológicos,
Económicos y
Humanos, etc.)

FALTA DE REVISION

**FALTA DE
COMPETENCIA DEL
PERSONAL**

**FALTA DE
MOTIVACION**

**FALTA DE
AUTORIDAD Y
AUTONOMIA DEL
PERSONAL**

NEGLIGENCIA

**DISPONIBILIDAD DE
TIEMPO**

**FALTA DE
IMPLEMENTACION**

ALGUNAS FUENTES DE DETECCION DE NO CONFOMIDADES

**SERVICIO NO
CONFORME**

**QUEJAS,
RECLAMOS**

**RESULTADO DE
REVISIONES POR
LA DIRECCION Y
SIG**


**AUDITORIAS DE
CALIDAD**

**INSATISFACCION
DEL CLIENTE**

**MEDICION Y
CONTROL DEL
MACROPROCESO**

Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada desde su causa raíz. Se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.



Ejemplo Acción Correctiva:

[EJEMPLO](#)



Acción Preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se toma para prevenir que algo suceda.



¿QUE ES UNA ACCION CORRECTIVA?



¿QUE ES UNA ACCION PREVENTIVA?




Mejora Continua: Acción
permanentemente realizada con
el fin de aumentar la capacidad
para cumplir los requisitos y
optimizar el desempeño.



¿QUE ES MEJORA CONTINUA?



Procedimiento acciones correctivas preventivas y de mejora



FORMATOS

- Control de Acciones Correctivas y Preventivas. E.GC-04.F.01
- Acciones correctivas preventivas y mejora. E.GC-04.F.02



Recordemos.....
¿Que es una acción
Correctiva
Preventiva y de
Mejora?

MUCHAS
GRACIAS

