



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Construyendo hoy la **Cali** del mañana

ALCALDÍA DE CALI

PROCESO MEJORA CONTINUA

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL
Santiago de Cali, Marzo de 2015.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

- Todas las intervenciones son válidas e importantes.
- Todas las intervenciones serán constructivas.
- Daremos buen manejo al uso de la palabra.
- Respetaremos las opiniones de nuestros compañeros, así no las compartamos.
- Nuestra actitud será siempre propositiva y proactiva.
- Los celulares están en silencio.



OBJETIVO DEL TALLER

Asegurar que los **Servidores Públicos** que intervienen en los procesos:

1. **Identifiquen** las causas que generan las No Conformidades Reales.
2. **Tomen Acciones** para eliminar las causas de las No Conformidades Reales con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.
3. **Implementar y evaluar** la eficacia de las acciones tomadas.



DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

- Puede haber mas de una causa para una No Conformidad.
- La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se adopta para prevenir que algo suceda.



DEFINICIONES

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- Puede haber mas de una causa para una No Conformidad Potencial.
- La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.



METODOLOGÍA PARA ACCIONES CORRETIVAS Y PREVENTIVAS

REVISAR LAS NO CONFORMIDADES
REALES / POTENCIALES

DETERMINAR LAS CAUSAS DE LAS NO
CONFORMIDADES REALES /
POTENCIALES

EVALUAR LA NECESIDAD DE ADOPTAR
ACCIONES
(CORRECTIVA O PREVENTIVA)

FORMULAR EL PLAN DE
MEJORAMIENTO

EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A
LAS ACCIONES

VERIFICAR LA EFICACIA DE LAS
ACCIONES EJECUTADAS



METODOLOGÍA PARA ACCIONES CORRETIVAS Y PREVENTIVAS



Espina de Pescado – Diagrama Ishikawa

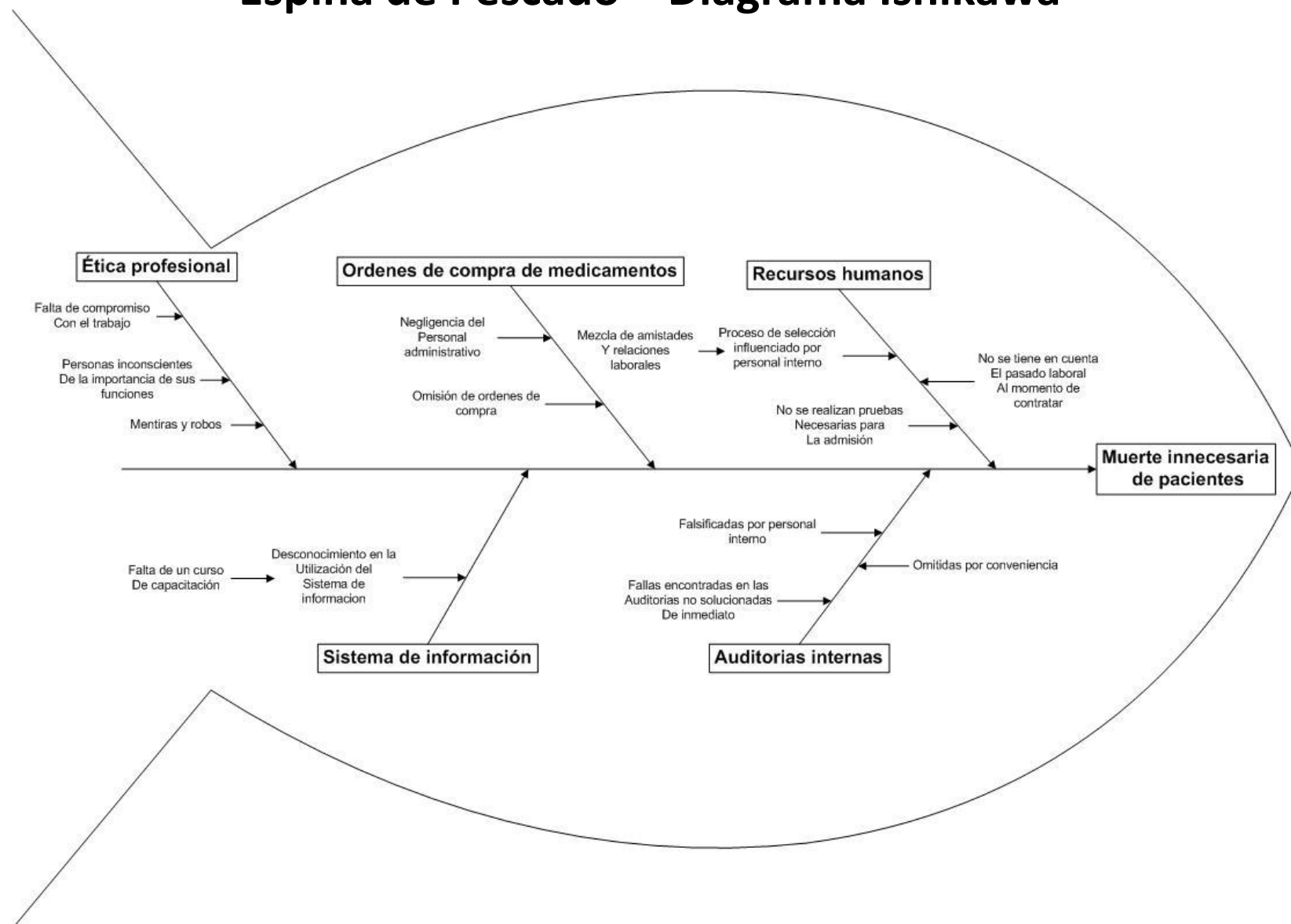
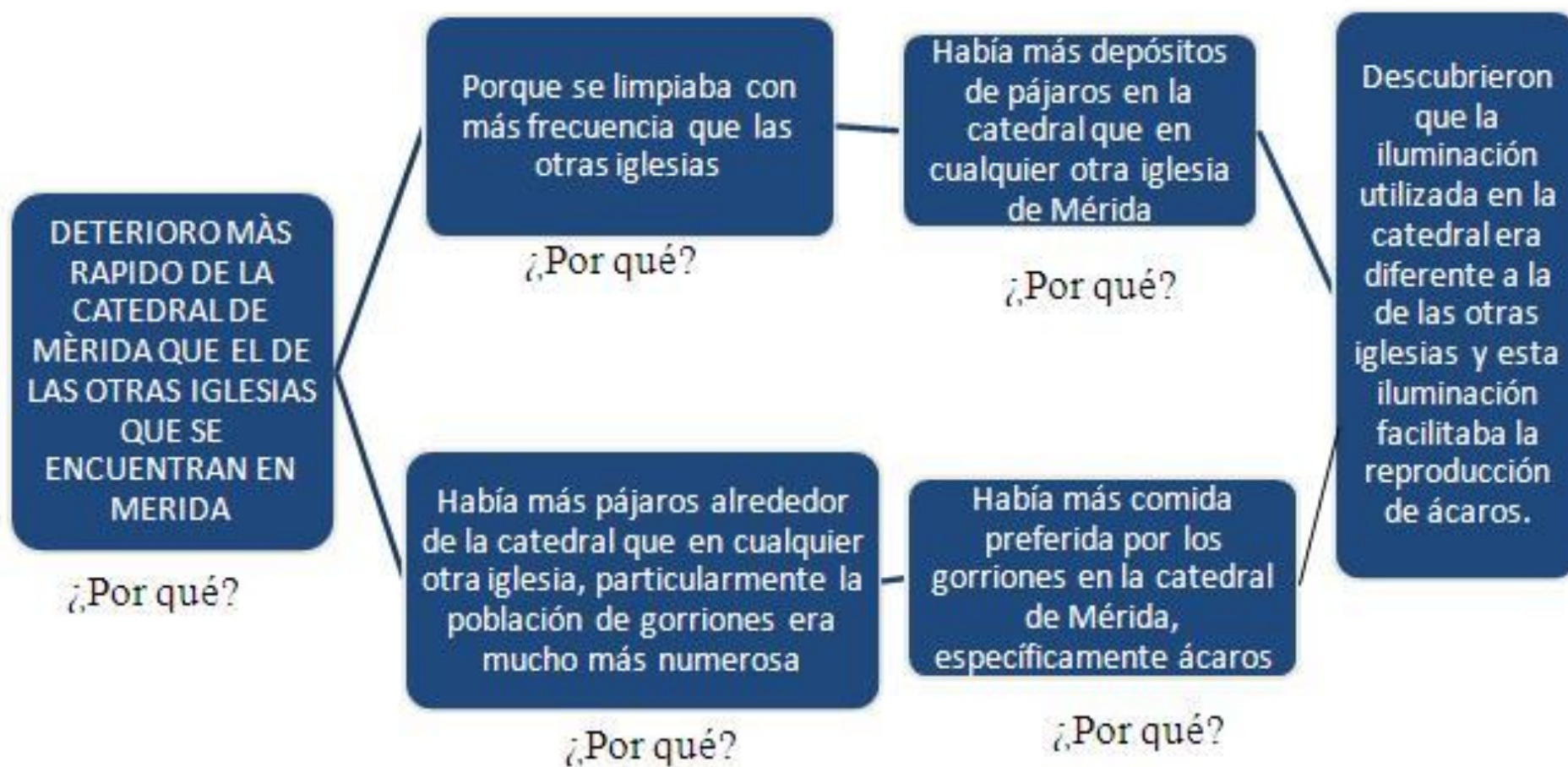
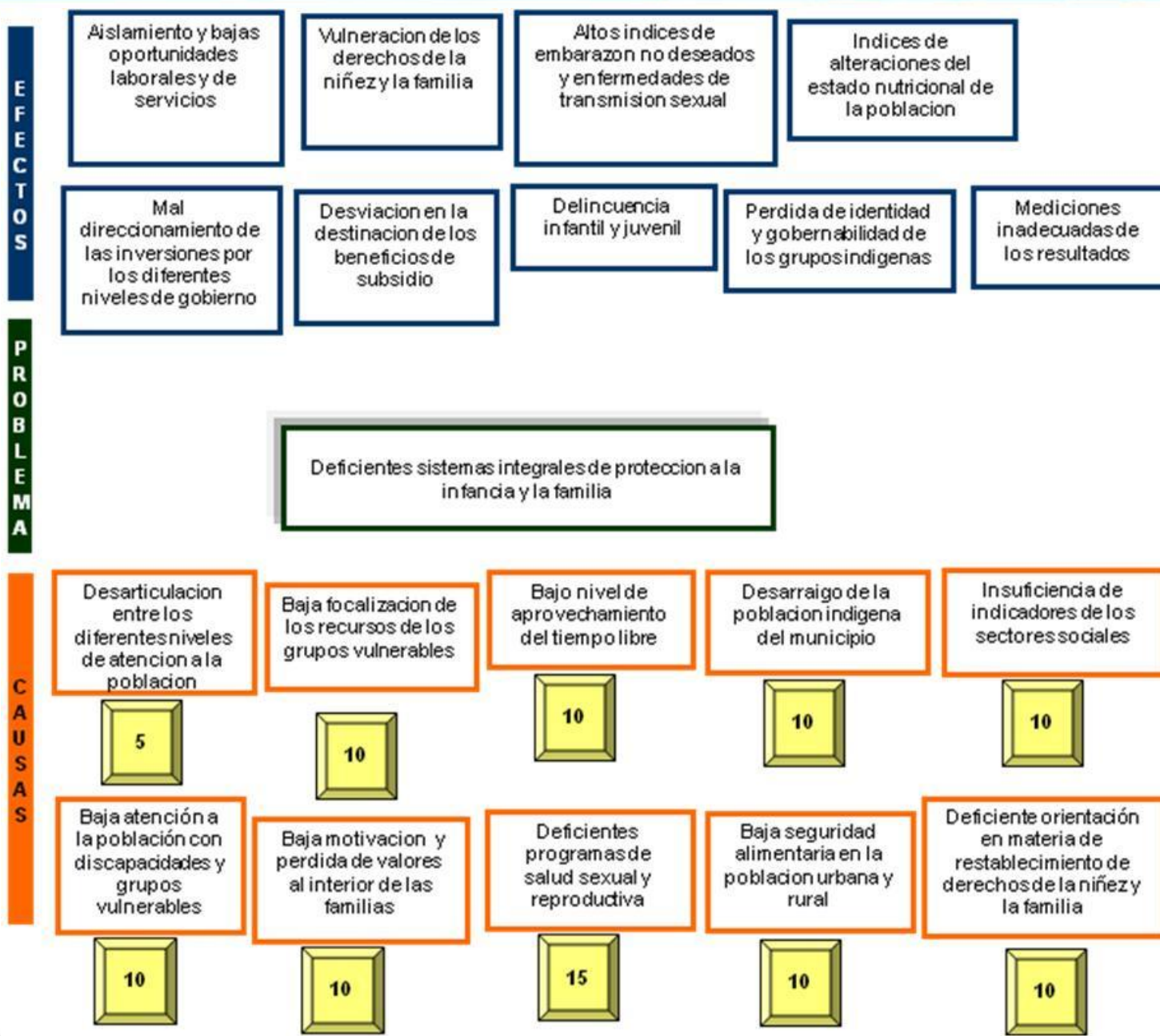


Diagrama Porque - Porque



Árbol de Problema



TALLER PRACTICO # 1



¡GRACIAS!

