

# Construyendo hoy la Cati 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.
- <u>La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse</u> 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

SANTIAGO DE CALI

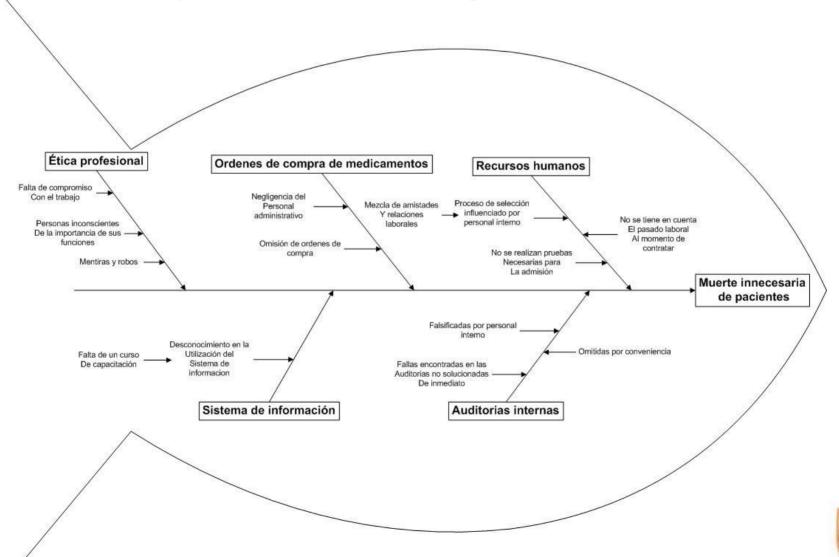




### Guía de técnicas Estadísticas para la Mejora Continua MCCO01.04.14.12.P02.G01.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

#### Espina de Pescado – Diagrama Ishikawa





### Diagrama Porque - Porque

DETERIORO MÀS
RAPIDO DE LA
CATEDRAL DE
MÈRIDA QUE EL DE
LAS OTRAS IGLESIAS
QUE SE
ENCUENTRAN EN
MERIDA

¿Por qué?

Porque se limpiaba con más frecuencia que las otras iglesias

¿Por qué?

Había más pájaros alrededor de la catedral que en cualquier otra iglesia, particularmente la población de gorriones era mucho más numerosa

¿Por qué?

Había más depósitos de pájaros en la catedral que en cualquier otra iglesia de Mérida

¿Por qué?

Había más comida preferida por los gorriones en la catedral de Mérida, específicamente ácaros

¿Por qué?

Descubrieron
que la
iluminación
utilizada en la
catedral era
diferente a la
de las otras
iglesias y esta
iluminación
facilitaba la
reproducción
de ácaros.





10

10

### **Árbol de Problema**

Aislamiento y bajas Vulneracion de los Altos indices de Indices de oportunidades embarazon no deseados derechosdela alteraciones del laboralesyde v en fermedades de niñez y la familia estado nutricional de servicios transmision sexual la poblacion Delin cuencia Mediciones Mal Desviacion en la Perdida de identidad in fantil y juvenil direccionamiento de inadecuadasde destinacion de los y gobernabilidad de las inversiones por los resultados beneficiosde los grupos indigenas los diferentes subsidio niveles de gobierno Deficientes sistemas integrales de proteccion a la infancia y la familia Insuficiencia de Desarticulacion Bajo nivel de Desarraigo de la Baja fo calizacion de entrelos indicadores de los poblacion indigena aprovechamiento los recursos de los sectores sociales diferentes niveles del tiempo libre del municipio grupos vulnerables de atencion a la poblacion 10 Baia atención a Deficiente orientación Baja seguridad Deficientes Baja motivacion y la población con en materia de programasde alimentaria en la perdida de valores discapacidades y restablecimiento de salud sexually poblacion urbana y al interior de las derechos de la niñez y arupos reproductiva rural vulnerables familias la familia

15

10

10





### **TALLER PRACTICO #1**





### **¡GRACIAS!**

