



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# REUNIÓN DE COORDINADORES DE ENLACES TÉCNICOS DE LA CALIDAD

**SEDE: XALAPA**

**3 DE JULIO DE 2014**



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



# Taller

Procedimiento Obligatorio  
“Acción correctiva y preventiva”



VERACRUZ  
GOBIERNO DEL ESTADO



Procedimiento obligatorio  
"Acción correctiva y preventiva"

**CORRECCIÓN**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**ACCIÓN CORRECTIVA**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

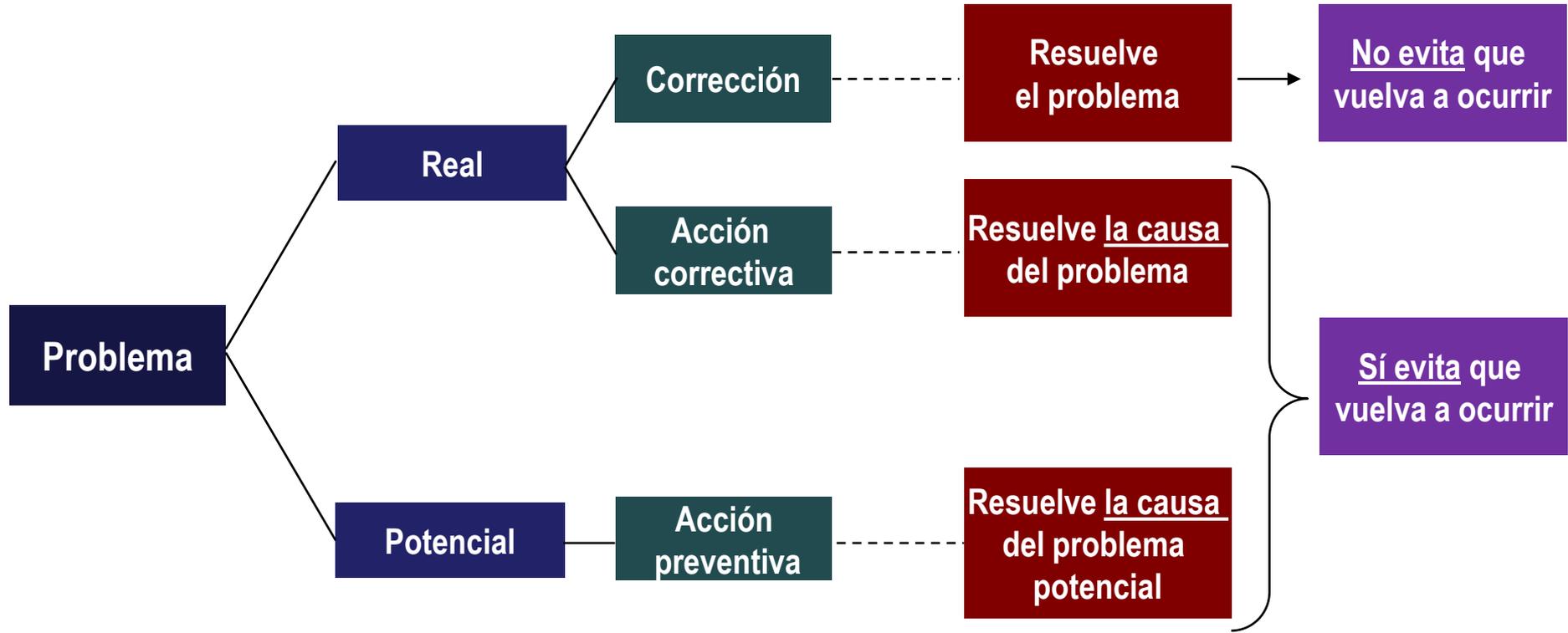
**ACCIÓN PREVENTIVA**

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable, para prevenir su ocurrencia

FUENTE: UNE-EN ISO 9000:2005



Procedimiento obligatorio  
"Acción correctiva y preventiva"





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



Procedimiento obligatorio  
“Acción correctiva y preventiva”

¿En qué casos es necesario realizar “correcciones y acciones correctivas”?



**No Conformidades de auditoría**

**Objetivos de la calidad que no cumplen con la meta establecida**

**Indicadores de los Procesos (que no cumplen el resultado esperado)**

**Quejas del estudiante (recurrentes o graves)**

**Servicio No Conforme (recurrente o grave)**

**Revisión por la Dirección (resultados negativos de la información revisada)**

Fuente: Procedimiento obligatorio “acción correctiva y preventiva”



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



## Procedimiento obligatorio “Acción correctiva y preventiva”

**¿En qué casos es necesario realizar “correcciones” o “acciones preventivas”?**



**Objetivos de la Calidad (Resultado desfavorable comparado con el resultado Anterior)**

**Observaciones de auditoría interna (cuando se piense que existe un riesgo para el estudiante)**

**Indicadores de los Procesos (resultados con tendencias negativas)**

**Revisión por la Dirección (cambios que puedan afectar al SGC y recomendaciones para la mejora)**

**Fuente: Procedimiento obligatorio “acción correctiva y preventiva”**



Para realizar acciones correctivas y/o preventivas se recomienda formar equipos multidisciplinarios para investigar las causas y determinar las acciones a realizar.





**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



Procedimiento obligatorio  
"Acción correctiva y preventiva"

**ACCIONES  
DE MEJORA**



**ACCIONES  
CORRECTIVAS**

Quando los resultados  
sean recurrentes o  
graves

**ACCIONES  
PREVENTIVAS**

Quando las tendencias  
sean negativas



**VERACRUZ**  
GOBIERNO DEL ESTADO



# EJERCICIO PRACTICO

