



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”



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

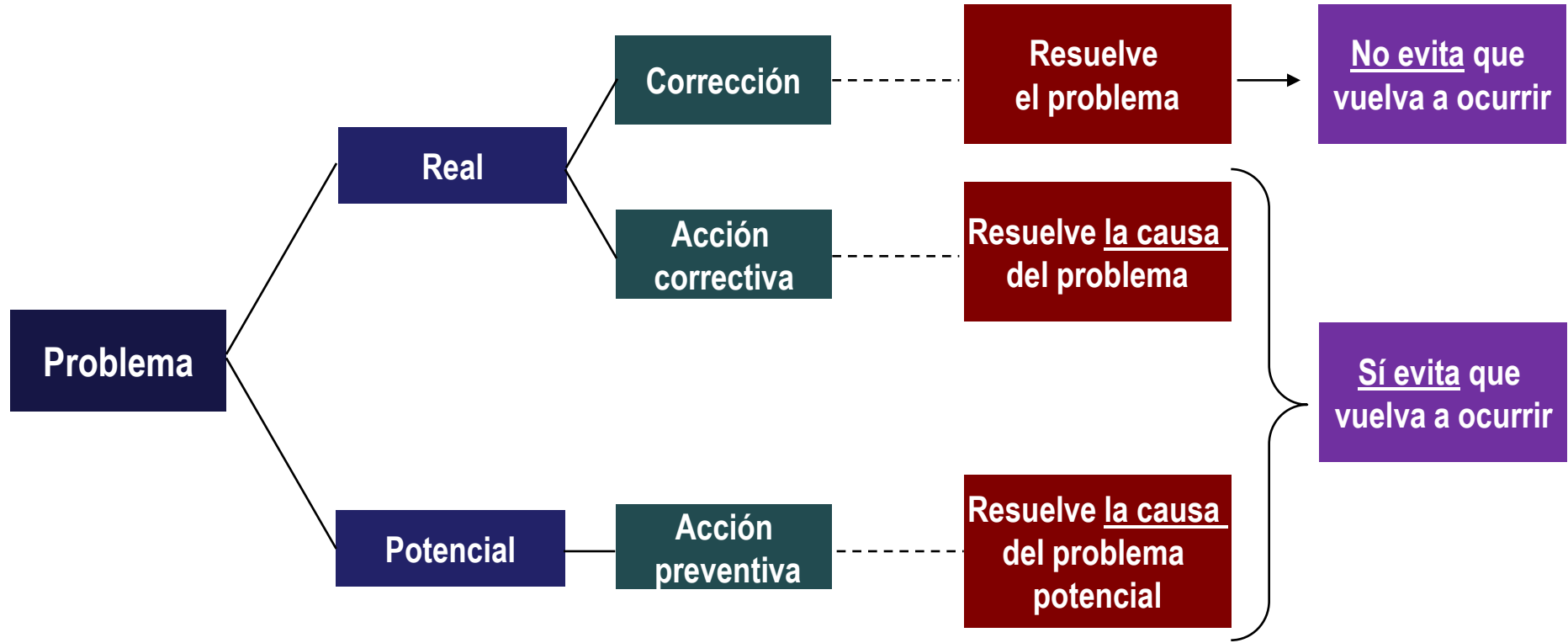
ACCIÓN PREVENTIVA

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

