



PERÚ

Ministerio  
del Interior



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL

# ACCIONES DE MEJORA Y ACCIONES CORRECTIVAS



Dr. Oscar Espejo Fernández  
Jefe  
Oficina de Gestión y Mejora Continua

# Agenda



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL

1. Introducción.

2. Acciones de mejora y acciones correctivas en el contexto del Sistema Integrado de

Gestión.



**Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú**  
SaludPOL

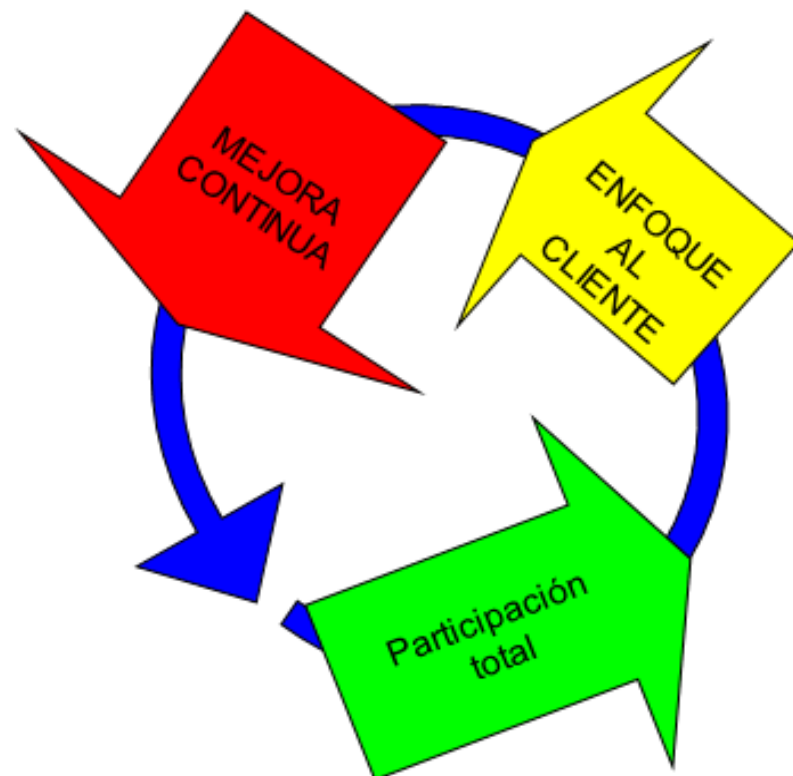
# Introducción



# LOS TRES PILARES IMPORTANTES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SON:



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL





**Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú**  
SaludPOL

# ¿Qué es Mejora Continua?





- Es una **herramienta estratégica** que se emplea dentro de una empresa, enfocado a un largo plazo.
- Está enfocado hacia la satisfacción del cliente.





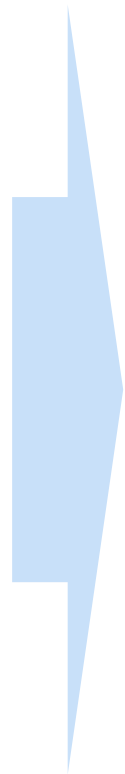
# ¿Qué Requiere la Mejora Continua?

- Capacitación y compromiso de los integrantes.
- Integración de Grupos de Mejora dentro de la empresa.
- Conocer las necesidades del cliente (internos y externos).
- Compromiso de todas las partes de la empresa.
- Recursos Humanos es de gran importancia.



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL

Mejora  
Continua



# PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO





# PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

El proceso de mejoramiento continuo es una tarea humana y para que esta funcione necesita que todas las personas que intervienen en el desempeñen la parte que les corresponde de la mejor manera posible.



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL



# PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

No funciona con el esfuerzo de una sola persona, es necesario que todo el grupo se involucre directamente, que todo el grupo esté convencido de los beneficios que aporta el proceso de mejoramiento continuo.



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL



# PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

Cualquier proyecto de mejora implica cambio y casi siempre los cambios generan resistencia, entonces es muy probable que la participación del grupo no surja espontáneamente, sino que será preciso propiciarla.



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL



# PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

La mejora continua es una filosofía de trabajo y de vida

Es un sistema y filosofía gerencial que organiza a los empleados y procesos para maximizar el valor y la satisfacción para los clientes.



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL





Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú  
SaludPOL

# Acciones de mejora y acciones correctivas en el contexto del Sistema Integrado de Gestión.

## ORIGEN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA SEGÚN ISO 9001:2015





**NO  
CONFORMIDAD  
POTENCIAL**

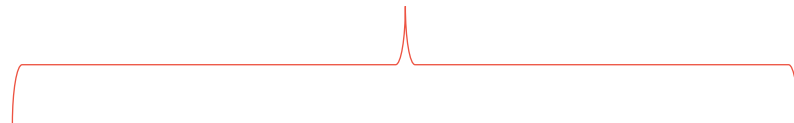


**OBSERVACIÓN**

**INCUMPLIMIENTO  
DE UN REQUISITO**



**NO CONFORMIDAD**



**NO CONFORMIDAD  
MAYOR**

Ausencia o incumplimiento, de una clausula de la norma o de un requisito establecido con alto impacto para el SIG y de los procesos que se efectúan

**NO CONFORMIDAD  
MENOR**

Incumplimiento parcial de un requisito, que afecta indirectamente, la calidad del producto o proceso y podría provocar alguna falla, pero sin riesgo para lograr la satisfacción del cliente y de la ejecución de los procesos

**OPORTUNIDAD  
DE MEJORA**



**COMENTARIOS U  
OPINION**



## OBSERVACIÓN

NO  
CONFORMIDAD  
POTENCIAL

## NO CONFORMIDAD

INCUMPLIMIENTO  
DE UN REQUISITO

## COMENTARIOS U OPINION

OPORTUNIDAD  
DE MEJORA



**A**

Recomendación para mejorar la implementación de la ISO 14001:2015

**B**

Incumplimiento aislado en la implantación de un documento del SIG

**C**

No contar con los procedimientos y registros requeridos por las normas que involucra el SIG





## OBSERVACIÓN

NO  
CONFORMIDAD  
POTENCIAL

## NO CONFORMIDAD

INCUMPLIMIENTO  
DE UN REQUISITO

## COMENTARIOS U OPINION

OPORTUNIDAD  
DE MEJORA

A

Recomendación para mejorar la implementación de la ISO 14001:2015

B

Incumplimiento aislado en la implantación de un documento del SIG

C

No contar con los procedimientos y registros requeridos por las normas que involucra el SIG



**NO  
CONFORMIDAD  
POTENCIAL**



**OBSERVACIÓN**



**Acción  
Preventiva**

**INCUMPLIMIENTO  
DE UN REQUISITO**



**NO CONFORMIDAD**

**NO CONFORMIDAD  
MAYOR**



**Acción  
Correctiva**

**NO CONFORMIDAD  
MENOR**



**Corrección**

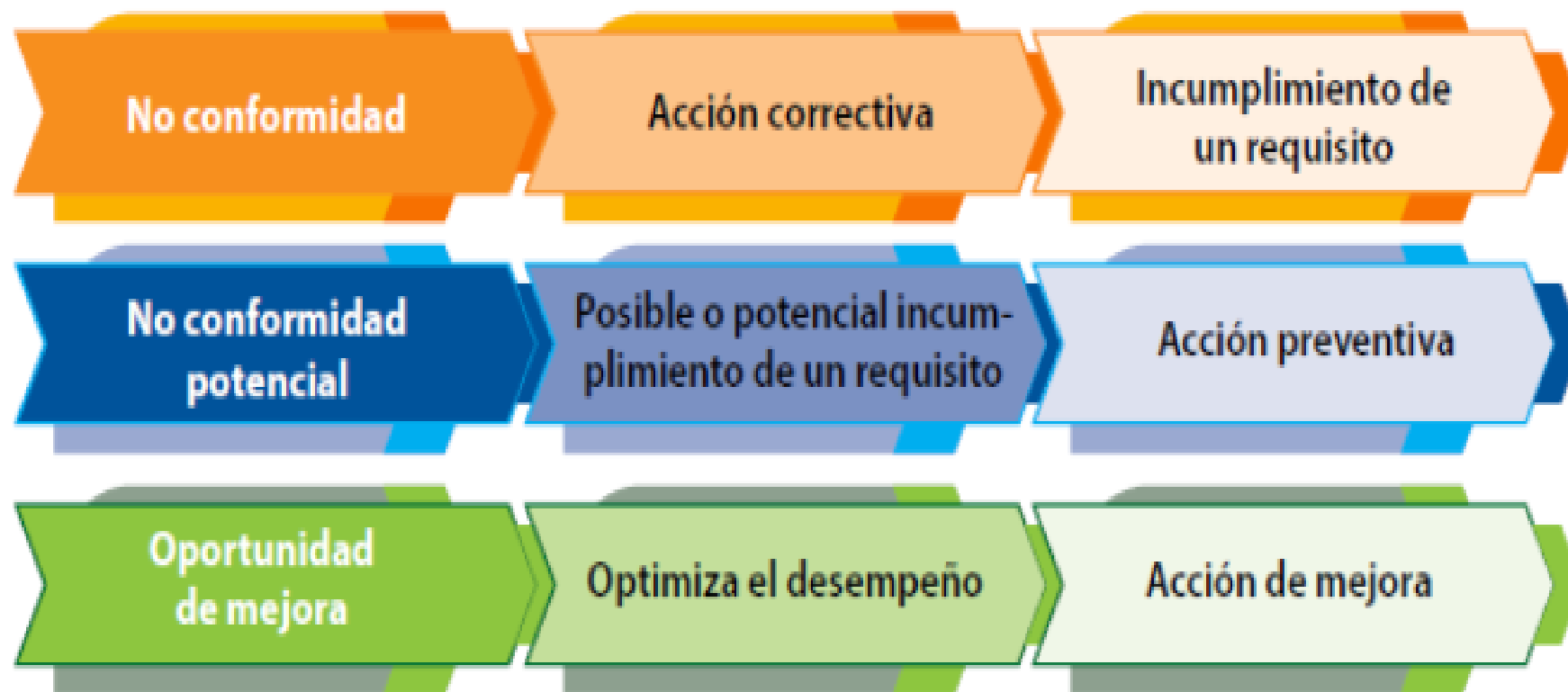
**OPORTUNIDAD  
DE MEJORA**



**COMENTARIOS U  
OPINION**



**Acción de  
mejora**





## No Conformidad

Incumplimiento de un requisito



## Análisis de causas raíz de No Conformidad



## Plan de Acción Correctiva

Para eliminar la causa raíz de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte del SGC

“5 Por qué” (5 W)

¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

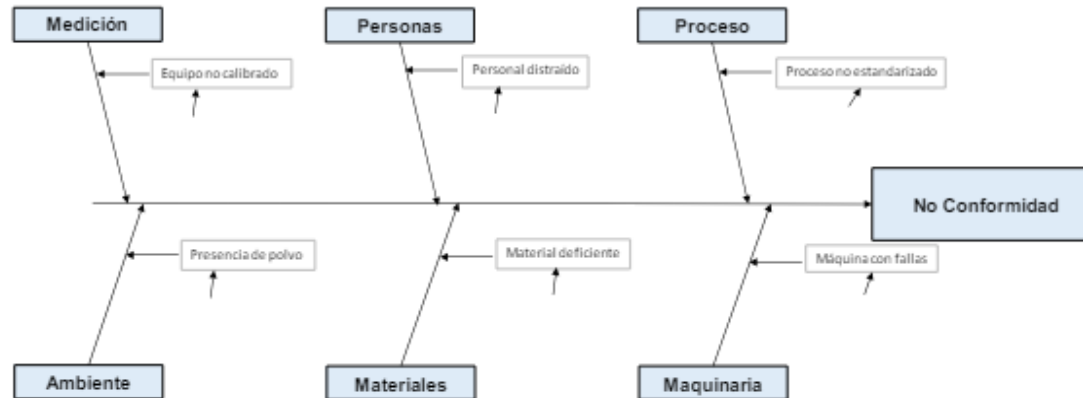
↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

La Solución Real Se Encuentra Aquí

Diagrama de Causa y Efecto (Ishikawa o Espina de Pescado)



Acciones	Entregables	Responsables	Recursos	Fecha de Término
Acción 1				
Acción 2				
Acción 3				



Verificación de ejecución y eficacia de acción correctiva





## TRATAMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA SEGÚN ISO 9001:2015



1. Apertura de acción



2. Análisis de causas



3. Planificación de actividades



4. Resultados de acciones

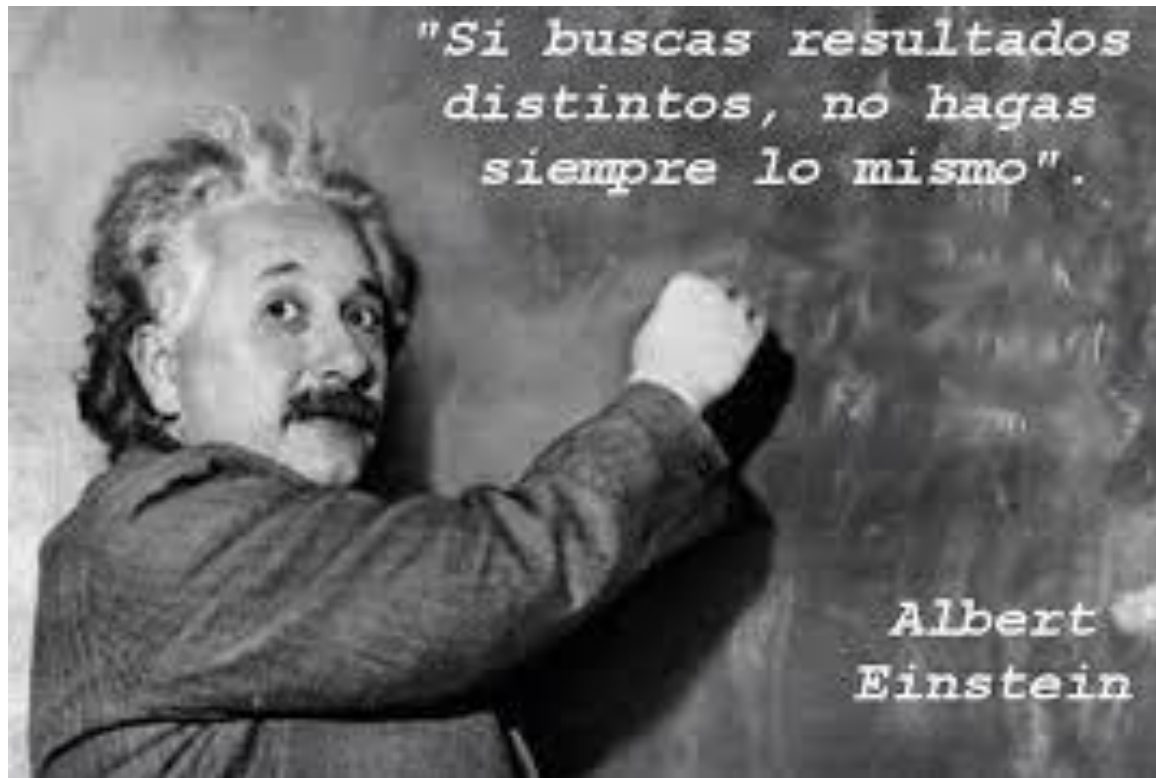


5. Verificación de eficacia



Fondo de Aseguramiento en Salud  
de la Policía Nacional del Perú

SaludPOL



Gracias...!!!