

PROCEDIMIENTO MEJORA

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



 <p>I.E. GUADALUPE</p> <p>Formamos ciudadanos competentes para el trabajo, el estudio y la vida en comunidad</p>	<p>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	CÓDIGO: PR-GM-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Agosto de 2013

1. OBJETIVO: Definir el procedimiento para investigar las causas de las No Conformidades e implementar las Acciones Correctivas y Preventivas en el Sistema de Gestión de la Calidad en la **Institución Educativa Guadalupe**.

2. ALCANCE: Cubre aquellos casos donde se presenten o se puedan presentar no conformidades.

3. DEFINICIONES:

No Conformidad: El No Cumplimiento de un Requisito, un Procedimiento o una especificación; además cuando se presente una reclamación por parte de un Padre de familia o de Secretaria de Educación.

Corrección: Acción emprendida para la reparación de una falla.

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 potencialmente indeseable.

4. PROCEDIMIENTO:

4.1 Acciones Correctivas

Solicitante de Acción Correctiva: (Responsables de Procesos).

4.1.1 Identifica la existencia de una no conformidad basado en cualquier punto de la Institución, servicio, proceso, sistema de calidad o una queja o reclamo de un miembro de la comunidad educativa.

4.1.2 Informa cuando sea aplicable al superior inmediato del área un procedimiento donde se presentó la no conformidad.

4.1.3 Elabora la solicitud en el formato de no conformidades y toma de acciones correctivas y/o preventivas FR-GM-03 y determina el responsable de ejecutar las acciones.

Responsable de Ejecutar la Acción Correctiva.

4.1.4 Se plantea y ejecuta la acción inmediata que pueda solucionar el percance, no obstante esto no garantiza la solución raíz del inconveniente

4.1.4 Determina las causas reales que originaron o pueden originar la no conformidad en forma conjunta con el responsable de la misma.

4.1.5 Determina con el responsable las acciones a tomar necesarias para eliminar las causas con el fin de que esta no se vuelva a presentar.

Solicitante de la Acción Correctiva.

4.1.6 Monitorea la ejecución de las acciones acordadas.

4.1.7 Verifica la eficacia de las acciones tomadas en las fechas acordadas y agrega los comentarios en caso de requerirse.

Nota: Si las acciones correctivas no son eficaces se hace de nuevo un compromiso y se verifica hasta que estas acciones sean ejecutadas y sean efectivas.

4.1.8 Registra toda la información anterior en el formato de no conformidades, Acciones Correctivas y/o preventivas (FR-GM-03).

4.2 Acciones Preventivas

Solicitante de Acción Preventiva (Responsables de Procesos).

4.2.1 Analiza con base en los datos históricos, obras anteriores, auditorías internas, quejas y reclamos de la comunidad educativa la necesidad de tomar Acciones Preventivas antes de empezar un proyecto.

4.2.2. Identifica la no conformidad potencial que se pueda presentar en cualquier punto de la institución.

4.2.3. Elabora la solicitud de acciones preventivas en el formato de no conformidades, toma de acciones correctivas y preventivas (FR-GM-03) cuando existan problemas potenciales que ameriten la aplicación acción preventiva

Responsable de Ejecutar la Acción Preventiva.

4.2.4 Determina las causas potenciales que pueden originar la no conformidad en forma conjunta con el responsable de la misma.

4.2.5 Determina con el responsable las acciones a tomar con el fin de evitar la ocurrencia de una no conformidad potencial.

Solicitante de la Acción Preventiva.

4.2.6 Monitorea la ejecución de las acciones acordadas.

4.2.7 Verifica la eficacia de las acciones tomadas en las fechas acordadas y agrega los comentarios en caso de requerirse

Nota: Si las acciones preventivas no son eficaces se hace de nuevo un compromiso y se verifica hasta que estas acciones sean ejecutadas y sean eficaces

4.2.8 Registra toda la información anterior en el formato de no conformidades y toma de Acciones Correctivas y/o preventivas (FR-GM-03).

Responsables de Procesos

4.2.9 Cuando sea necesario reúne el personal para informar de dichas acciones y emprender otras nuevas con el fin de eliminar posibles no conformidades potenciales.

4.2.10 Informa al Líder de Calidad del desarrollo de dichas acciones y de las nuevas tomadas en la obra y su eficacia (todas estas acciones tomadas hacen parte de la revisión por la alta dirección)

Nota: Como resultado de las Acciones Preventivas se pueden adoptar herramientas de control, modificación de procedimientos o incorporación de nuevos controles, entrenamientos y otras acciones que conlleven a lograr más eficiencias en los procesos internos y externos.

5. REFERENCIAS:

Procedimiento servicio no conforme.

Formato para no conformidades toma de acciones correctivas y/o preventivas.

	Elaboró	Revisó
Nombre:	Beatriz E. Arias G.	Néstor García Martínez
Cargo:	Líder del proceso	Rector