

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ FORMULACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	Código: PRO-GL-005
		Versión: 1
		Fecha: 02-11-2012
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas que permitan minimizar y/o eliminar la causa de hallazgos que afecten la prestación del servicio en la Institución Educativa José Ignacio López; para evitar o prevenir su reincidencia.

2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con el registro de no conformidades u observaciones halladas en los procesos, hasta el seguimiento a las acciones formuladas para eliminar o minimizar los hallazgos.

3. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito definido previamente con el cliente.

Acción Correctiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción Preventiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Riesgos: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan a la existencia o veracidad de algo.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la convivencia, la adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgos: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Severidad: Grado de impacto que puede presentar el problema potencial en la gestión de los procesos o en la presentación de servicios.

4. RESPONSABLES

COORDINADOR DE CALIDAD:

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ FORMULACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	Código: PRO-GL-005
		Versión: 1
		Fecha: 02-11-2012
		Página 2 de 4

5. CONDICIONES GENERALES

La identificación, implementación y seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas tienen como objetivo:

- Detectar las causas de no conformidades y problemas que afectan el Sistema de Gestión de Calidad y actuar sobre ellas.
- Ejecutar las acciones para evitar la repetición de no conformidades, fallas o errores.
- Proveer herramientas para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos, los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.

Las fuentes para la detección de las No conformidades pueden ser:

- Quejas y reclamos del cliente.
- Los informes de auditoría interna o externas.
- Las revisiones que hace la Alta Dirección al SGC.
- Resultados de indicadores de gestión de los procesos
- Análisis del mercado/ entorno, Evaluaciones o estadísticas del sector
- Reuniones y Comités de Calidad.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Identificación y tratamiento de no conformidades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1. Registro la no conformidad detectada, en el formato de registro respectivo	Funcionario que detecta la no conformidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
2. Se remite al responsable del proceso, con el fin de que se analicen las causas que dieron origen al hallazgo y se determinen las acciones.	Líder del proceso responsable del hallazgo	N/A
3. Determinar la causa que dio origen al hallazgo, con el propósito que no vuelva a presentarse o evitar que ocurra.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
4. Se formula la acción correctiva a implementar, la cual debe eliminar o reducir la causa que origina el hallazgo; definiendo la fecha de implementación y responsable de su ejecución.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
5. Remitir una copia del plan de acción definido al Coordinador de Calidad.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
6. Las acciones planteadas son ejecutadas por los funcionarios responsables asignados, teniendo en cuenta las fechas definidas para cada actividad.	Funcionario responsable de la acción	N/A
7. Hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas con el fin de verificar la efectividad de los resultados obtenidos, de acuerdo con las fechas establecidas.	Coordinador de calidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
8. Realizar el informe consolidado de producto no conforme y acciones de mejora.	Coordinador de calidad	FOR-GL-019 Formato de informe consolidado de pnc y acciones de mejora

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ FORMULACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	Código: PRO-GL-005
		Versión: 1
		Fecha: 02-11-2012
		Página 3 de 4

6.2 Identificación y tratamiento de no conformidades potenciales

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1. Registrar el hallazgo de no conformidad potencial detectada, en el formato correspondiente.	Funcionario que detecta la no conformidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
2. Se remite al líder del proceso, con el fin de analizar la situación y determinar las causas y efectos del hallazgo y se establezcan las acciones preventivas que permitan superar la situación.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
3. Se formula la acción preventiva a implementar, la cual debe eliminar o reducir la causa que origina el hallazgo; definiendo la fecha de implementación y responsable de su ejecución.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
4. Remitir una copia del plan de acción definido al Coordinador de Calidad.	Líder del proceso responsable del hallazgo	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
5. Las acciones planteadas son ejecutadas por los funcionarios responsables asignados, teniendo en cuenta las fechas definidas para cada actividad.	Funcionario responsable de la acción	N/A
6. Hacer seguimiento a la implementación de las acciones preventivas, con el fin de verificar la efectividad del plan y los resultados obtenidos, de acuerdo con las fechas establecidas.	Coordinador de calidad	FOR-GL-018 Registro de acciones correctivas o preventivas
7. Realizar el informe consolidado de acciones de mejora.	Coordinador de calidad	FOR-GL-019 Formato de informe consolidado de pnc y acciones de mejora

HISTORIAL O CONTROL DE CAMBIOS A ESTE DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
0	10-01-2012	Versión Inicial
1	02-11-2012	Separar el desarrollo del procedimiento para el tratamiento de no conformidades del procedimiento para el "tratamiento de los hallazgos de no conformidades potenciales".

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSE IGNACIO LOPEZ FORMULACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	Código: PRO-GL-005
		Versión: 1
		Fecha: 02-11-2012
		Página 4 de 4

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este procedimiento debe aparecer en los archivos de los responsables de proceso y debe ser archivado según lo dispuesto en el instructivo para la organización de los archivos de gestión.

FIRMAS DE APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Jair Fúnez Herrera	Nombre: Jair Fúnez Herrera	Nombre: Álvaro Manuel Hoyos Romero
Cargo: Líder del proceso	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Rector
Fecha: 09-01-2012	Fecha: 09-01-2012	Fecha: 10-01-2012