	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CM-P-04	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 07/01/2014 Página 1 de 3	

### 1. PROPÓSITO:

Establecer la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas que generen no conformidades reales o potenciales para emprender las acciones correctivas, preventivas o de mejora para evitar su recurrencia.

### 2. DEFINICIONES:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Tratamiento de la no conformidad:** Acción emprendida respecto a una situación no conforme con el fin de resolverla.
- **Acción correctiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y prevenir que suceda.
- **Acción de mejora:** Actividad para aumentar la capacidad de cumpliendo con los requisitos de sistema de gestión de la calidad.
- **Eficacia de la acción tomada:** Funcionalidad o logro del propósito que se pretende cuando se desarrolla una actividad.

### 3. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para todas las no conformidades reales o potenciales detectadas y las mejoras establecidas en los diferentes procesos de la Institución Educativa Jorge Robledo

### 4. METODOLOGÍA


Fuentes que pueden generar no conformidades:

#### A. Acciones Correctivas

- No conformidades de auditorías.
- No conformidades repetitivas por no conformes.
- Sugerencias, Quejas y Reclamos.
- Incumplimiento de indicadores de procesos.
- No eficacia de acciones correctivas y preventivas.
- No eficacia de la capacitación
- Entre otros.

#### B. Acciones Preventivas

- Observaciones de auditorías.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	CÓDIGO: CM-P-04	VERSIÓN: 1
		FECHA: 07/01/2014 Página 2 de 3	

- Observaciones de los beneficiarios o proveedores.
- No conformidades de otras instituciones.
- Tendencias de los indicadores de procesos.
- Riesgos en seguridad o accidentes.

### C. Acciones de Mejora

- Sugerencias de los beneficiarios.
- Cumplimiento de indicadores de procesos.
- Proyectos
- Alianzas estratégicas

### 4.1 METODOLOGÍA DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

Identificar la no conformidad	El líder del proceso identifica la no conformidad, según las fuentes, evaluando el impacto de acuerdo al costo, la repetitividad y el incumplimiento del requisito, dejando constancia en <b>la CM-F-12 MATRIZ PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</b>
Identificar las causas de las no conformidades	Análisis de la información relacionada con la no conformidad y las razones, a través de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• Causa y efecto</li> <li>• Por qué.</li> </ul>
Seleccionar la causa más significativa que pudo o podría generar la No Conformidad	De acuerdo al análisis se establece la causa que generó la no conformidad
Plantear e implementar las acciones correctivas y preventivas	Según la no conformidad y su causa, se establece el plan de acción en donde se describe quién, cómo y cuándo debe corregirse. Asegurándose que las acciones eliminen la causa de raíz.
Hacer seguimiento y verificación de eficacia a las acciones correctivas y preventivas	Mediante a las acciones tomadas, se hace seguimiento a las acciones verificando la eliminación de la no conformidad

### 5. REGISTROS:

CM-F-04 FORMATO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  
 CM-F-12 MATRIZ PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME  
 CM-F-13 SUGERENCIAS QUEJAS Y RTECLAMOS

### 6 DOCUMENTOS ASOCIADOS

N-A



# **INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO**

## **PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**

CÓDIGO:  
CM-P-04

VERSIÓN:  
1

FECHA: 07/01/2014  
Página 3 de 3

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>COORDINADOR DE CALIDAD</b>	<b>LÍDER DE PROCESO</b>	<b>JUAN GUILLERMO BASTIDAS</b>