

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 16-22
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Julio 2022

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>ORIGEN DE LOS CAMBIOS</b>
16 - 22	El cambio se origina por las siguientes razones;
	1- Se incluyen nuevos auditores internos de calidad en la institución.

### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

<b>COPIA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Original	Madre Ana María Andrade Pinto	Rectora. Líder de Direccionamiento Estratégico	Julio 2022	
1	Hermana Ligia Elena Cárdenas Ortíz	Coordinadora General Líder Gestión de Pastoral	Julio 2022	
1	Madre María Dinora Becerra Naranjo	Administradora Líder Gestión Administrativa Contable y Financiera.	Julio 2022	
1	Lic. Mauricio Enrique Lora Pinzón	Líder Gestión de Calidad.	Julio 2022	
1	Lic. María Elizabeth González Marín	Coordinadora Académica Líder Gestión Académica	Julio 2022	
1	Lic. Leyla Judith Pulido Pulido	Coordinadora de Convivencia Líder Gestión de Bienestar Estudiantil	Julio 2022	
1	S.A. Eliana Marcela Camargo Sánchez	Secretaria Líder Gestión Admisión y Matriculas	Julio 2022	
1	Psc. María Del Pilar Camargo Rincón	Psicóloga Líder de Gestión de Talento Humano	Julio 2022	
	Alex Josué Medrano Sierra			

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 16-22
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Julio 2022

COPIA	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
1		Contador	Julio 2022	
1	Edgar Alfonso Cantor Beltrán	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Carmen Helena Machado Méndez	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Betsy Isadora Ortega Leal	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Luz Nelly salinas Coy	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Johana Carolina Espitia Torres	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Juan Ricardo Martín Guío	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Olga Yamile Maldonado Pérez	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Leydy Juliana Suarez Acuña	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Myriam Tinjacá Bernal	Docente - Auditor	Julio 2022	
1	Ivón Angélica Flórez Gómez	Docente - Auditor	Julio 2022	

### AUTORIZACIONES

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Nombre:</b> Mauricio E. Lora Pinzón.	<b>Nombre:</b> Madre Ana María Andrade Pinto	<b>Nombre:</b> Madre Ana María Andrade Pinto
<b>Firma</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b> Líder de Calidad	<b>Cargo:</b> Representante de la dirección	<b>Cargo:</b> Representante de la dirección

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 16-22
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Julio 2022

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para el establecimiento de acciones correctivas y preventivas originadas en el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Eucarístico Mercedario.

## 2. ALCANCE

Esta norma aplica a todos los procesos del SGC del Colegio Eucarístico Mercedario.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por el Colegio y que son importantes para la interpretación de este documento. Los demás términos utilizados en este procedimiento, deben entenderse conforme lo establece la NTC-ISO 9000:2015.

**No conformidad** No cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante la revisión o verificación de los procesos o de sus productos; dicho requisito puede ser de l@s Estudiantes o Padres de Familia, de la norma NTC ISO 9001/2015, de carácter legal o establecido por el colegio.


**No conformidad potencial.** Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o replanificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un riesgo para el cumplimiento de los requisitos planificados.

**Falla Interna.** Incumplimiento de un requisito especificado detectado durante la ejecución, la revisión o verificación de los procesos. Estas fallas se detectan entre la interacción de los procesos a nivel interno del SGC.

### **Tratamiento de una no conformidad (corrección)**

Acción emprendida respecto a una actividad, un producto o un servicio no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad en forma inmediata y puntual; también recibe el nombre de corrección o de correctivo.

### **Acción Correctiva**

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 16-22
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Julio 2022

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. En una acción correctiva, el problema existe, pero la solución se implementa para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.

### **Acción Preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún; precisamente la acción preventiva permite que el problema no se presente.

### **SGC**

Sistema de Gestión de la Calidad.

## **4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

### **4.1 Líder de calidad**

El Líder de Calidad es responsable por el seguimiento del proceso global de toma de acciones correctivas y preventivas, no eximiendo de esta responsabilidad a los involucrados en la solución de las no conformidades presentadas y de la toma de acciones.

### **4.2 Responsabilidad General**

El líder de cada proceso es responsable de investigar las causas que generaron una no conformidad y proponer las acciones para su solución e implementarlas.

## **5. CONDICIONES GENERALES**

### **5.1 Una acción correctiva se puede generar por:**

- Servicios y/o Productos no conformes con una reincidencia de tres veces.
- Quejas, reclamos o insatisfacción de los estudiantes o padres de familia, detectadas por encuestas o quejas y reclamos. (Repetitividad de tres veces)
- Resultados de auditorías de calidad tanto internas como externas.
- Incumplimiento de objetivos.
- Incumplimiento de indicadores de los procesos.
- Los resultados de la Evaluación Institucional (Cuando aplique)

### **5.2 Una acción preventiva se puede generar por:**

- Revisión por la dirección
- Resultados de la planificación de la calidad.
- Análisis e identificación de riesgos.
- Revisión de las necesidades y expectativas de las Estudiantes, padres de familia o del personal del Colegio.

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación <b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 16-22
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Julio 2022

- Autoevaluación.
- Análisis de tendencias de servicios y de procesos.
- Resultados de auditorías internas y/o externas
- Evaluación Institucional (cuando aplique)

**Nota:** Una vez decidida la toma de una acción correctiva o de una acción preventiva, se debe aplicar siempre este procedimiento.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

**6.1 Ver** Flujograma para la toma de acciones correctivas y preventivas.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**7.1** NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

**7.2** NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

## 8. ANEXOS

Formato para Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas DGC-FO005.

**Anexo 1.** Flujograma Acciones Correctivas y Preventivas.

**Anexo 2.** Formato Acciones Correctivas y Preventivas.