
	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión 14-20
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Marzo 2020

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
14 - 20	El cambio se origina por las siguientes razones;
	1- Cambio de Líder en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Pastoral, Gestión Administrativa Contable y Financiera.
	2- Actualización Mapa de Procesos.
	3- Cambio de Nombre proceso de Gestión de Administrativa Financiera y Compras (Gestión Administrativa Contable y Financiera).
	4- Actualización Organigrama 2020
	5- Implementación de Clases Virtuales (Sesiones en Línea) a partir del mes de Abril debido a Decisiones Gubernamentales (Pandemia).
	6- Atención Virtual al cliente debido a la Pandemia (Covid 19).
	7- Implementación del Plan Operativo Institucional de manera Virtual y Remota.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

COPIA	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Original	Madre Ana María Andrade Pinto	Rectora – Superiora Líder de Direccionamiento Estratégico	Marzo 2020	
1	Hermana Ligia Elena Cárdenas Ortíz	Coordinadora General Líder Gestión de Pastoral	Marzo 2020	
1	Madre María Dinora Becerra Naranjo	Administradora Líder Gestión Administrativa Contable y Financiera.	Marzo 2020	
1	Lic. Mauricio Enrique Lora pinzón	Líder Gestión de Calidad.	Marzo 2020	
1	Lic. María Elizabeth González Marín	Coordinadora Académica Líder Gestión Académica	Marzo 2020	
1	Lic. Leyla Judith Pulido Pulido	Coordinadora de Convivencia Líder Gestión de Bienestar Estudiantil	Marzo 2020	
1	S.A. Eliana Marcela Camargo Sánchez	Secretaría Líder Gestión Admisión y Matriculas	Marzo 2020	

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión 14-20
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Marzo 2020

COPIA	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
1	Psc. María Del Pilar Camargo Rincón	Psicóloga Líder de Gestión de Talento Humano	Marzo 2020	
1	Dora Andrea Rodríguez Guaneme	Contadora	Marzo 2020	
1	Edgar Alfonso Cantor Beltrán	Docente - Auditor	Marzo 2020	
1	Carmen Helena Machado Méndez	Docente - Auditor	Marzo 2020	

AUTORIZACIONES

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

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión 14-20
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Marzo 2020

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 los 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

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.

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión 14-20
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Marzo 2020

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. (Frecuencia tres veces o Porcentaje representativo en varios clientes), respuesta en tiempo estipulado (10 días hábiles).
- Resultados de auditorias 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.
- Autoevaluación.

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO Una Escuela para la Evangelización, la Autogestión y la Investigación PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión 14-20
		Código: DGC-PR04
		Fecha: Marzo 2020

- 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