
	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la Investigación	Versión: 16-20
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: DGC-PR03
		Fecha: Marzo 2020

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>VERSIÓN</b>	<b>ORIGEN DE LOS CAMBIOS</b>
16 - 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 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


<b>COPIA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
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	
1	Psc. María Del Pilar Camargo Rincón	Psicóloga Líder de Gestión de	Marzo 2020	

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la Investigación	Versión: 16-20
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: DGC-PR03
		Fecha: Marzo 2020

COPIA	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
		Talento Humano		
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:
<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 EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la Investigación	Versión: 16-20
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: DGC-PR03
		Fecha: Marzo 2020

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar tratamiento y corregir los servicios y/o productos no conformes detectados interna o externamente, con el fin de llevarlos a su condición normal y que cumplan los requisitos establecidos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos o actividades desarrolladas en los diferentes procesos del Colegio.

## 3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones tienen como marco de referencia la norma NTC-ISO 9000:2015, sin embargo, se ha considerado conveniente ajustarlas a la terminología de uso habitual del Colegio.

**Servicio o salida no conforme.** Aquella parte del servicio a la que se le detecta una desviación, en relación con las características de calidad, la cual puede ser antes, durante o después de la prestación del servicio.

Además, aplican todas las definiciones establecidas en la NTC-ISO 9000:2015.

## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1 Responsabilidad general

Cualquier persona relacionada con la prestación de los servicios de educación del colegio, puede detectar servicios no conformes, de acuerdo con los requisitos establecidos en cada caso.

### 4.2 Líder de cada proceso

La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de los líderes de proceso que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad del colegio.

### 4.3 Líder de Calidad

Es responsable de verificar la aplicación adecuada de los tratamientos para los servicios no conformes detectados.

Consolida mensualmente el informe de Servicios no conformes de los procesos y los socializa con el comité de calidad.

	HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO <b>COLEGIO EUCHARÍSTICO MERCEDARIO</b> Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la Investigación	Versión: 16-20
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME</b>	Código: DGC-PR03
		Fecha: Marzo 2020

## 5. CONDICIONES GENERALES

En el tratamiento de servicios no conformes se debe tener en cuenta:

- Una vez detectado el servicio no conforme se deben aplicar las disposiciones de este procedimiento, y se debe registrar por parte del líder de proceso el formato de Servicios No conformes". (MAGNÉTICO).
- Los servicios no conformes detectados internamente se identifican con un número consecutivo y se registra la fecha (Año/Mes/Día).
- Solamente se deben registrar los servicios y/o productos no conformes surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del Estudiante; se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del Estudiante o del cliente interno.
- Una vez tratado un servicio o salida no conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos, para dar cierre, por parte del proceso de Gestión de Calidad.
- Los servicios y salidas no conformes se pueden detectar por las siguientes fuentes:
  - Revisión de procesos
  - Quejas y reclamos de estudiantes o padres de familia (Frecuencia tres veces o Porcentaje representativo en varios clientes), respuesta en tiempo estipulado (10 días hábiles).
  - Encuestas de satisfacción
  - Resultados de auditorias
  - Escuela de Padres
  - Escuela abierta
  - Evaluación Institucional
  - Prestación del servicio
- Los posibles servicios o salidas no conformes establecidos a nivel institucional, son:

PROCESO	SNC	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	AUTORIDAD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Cancelación o reprogramación de actividades institucionales sin notificación al cliente	Enviar un comunicado desde rectoría explicando los motivos de cancelación o reprogramación, incluyendo acciones de compensación en caso de ser necesario	Rectora	Rectora
GESTIÓN DE CALIDAD	Baja calidad en la respuesta a las quejas	Revisar la respuesta dada al cliente en comité de calidad Se genere un nuevo comunicado con las explicaciones a que haya lugar	Líder de Calidad	Comité de calidad
ADMISIONES Y	Diligenciamiento incorrecto de	Se debe revisar toda la documentación correspondiente, en caso de tener existencia de	Líder del Proceso y Equipo de	Líder de Proceso



HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO  
**COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO**  
 Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la  
 Investigación

Versión: 16-20

Código: DGC-PR03

Fecha: Marzo 2020

**PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME**

MATRICULAS	documentos del proceso.	documentos mal diligenciados se realizará la debida corrección y se recordará el procedimiento a la persona que comete el error.	Admisión y Matriculas.	
	Incumplimiento de criterios para el proceso.	Se debe revisar el debido proceso, en caso de que se esté incumpliendo algún criterio importante se establecerá acciones correctivas de acuerdo al caso y será llevado ante el Equipo de Admisiones y Matriculas.	Líder de Proceso y Equipo de Admisión y Matriculas.	Líder de Proceso
	Errores en certificados de historia académica	Reprocesar el certificado, corrigiendo los datos equivocados y enviar nuevamente al cliente	Líder de Proceso y Equipo de Admisión y Matriculas.	Líder de Proceso
	Errores en la valoración de pruebas o en los conceptos emitidos en la admisión	Revisar nuevamente las pruebas Volver a aplicar en caso de ser necesario Buscar segundo calificador si aplica	Coordinadora académica Psicóloga	Equipo de admisión y Matriculas.
GESTIÓN ACADÉMICA	Lineamientos faltantes en el diseño curricular, acorde a la reglamentación aplicable.	Aplicar nuevamente el procedimiento de diseño y desarrollo	Según lo indicado en el procedimiento	Coordinadora académica
	Incumplimiento de la malla curricular dispuesta.	Realizar acciones de nivelación de contenidos	Docente	Coordinadora académica
	Pérdida de los bienes propiedad del cliente, que son solicitados por los docentes o coordinadores	Informar a los padres y restablecer los objetos perdidos según lo indicado por el cliente	Docente	Coordinadora académica
	Errores en la calificación de las evidencias de aprendizaje.	Revisar el reclamo del estudiante, la evidencia de aprendizaje y volver a calificarla, corregir respetando el principio de favorabilidad para el estudiante En caso de ser necesario asignar segundo calificador	Docente Jefe de área	Coordinadora académica
	Errores en la emisión de los Informes Valorativos	Revisar el boletín, corregir el sistema de notas (respetando el principio de favorabilidad para el estudiante) y entregar nuevamente a los padres de familia.	Docente Jefe de área	Coordinadora académica
	Clases no efectivas por ausencia de docentes	Asignar un docente de reemplazo Aplicar el taller de ausentismo Reprogramar la clase no dictada por parte del docente	Docente Coordinadora académica	Coordinadora académica
	Pérdida de la asignatura o evaluación de la mitad más uno de los estudiantes	Se realiza explicación de la evaluación Se reprograma una nueva explicación de las temáticas Se evalúa nuevamente el tema	Docente Coordinadora académica	Coordinadora académica
	Ausencia de valoración del aprendizaje en las asignaturas de baja intensidad	Informar en consejo académico Realizar ajuste en el horario de clase para que el docente pueda valorar el aprendizaje	Docente Coordinadora académica	Coordinadora académica
	Aplicación incompleta o errada del debido proceso con el	Realizar revisión en las instancias y proceder a corregir, siguiendo lo determinado en el manual de convivencia (Se debe respetar el	Director de curso Coordinador de	Comité de convivencia



HERMANAS MERCEDARIAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO  
**COLEGIO EUCARÍSTICO MERCEDARIO**  
 Una Escuela para la Evangelización, La Autogestión y la Investigación

Versión: 16-20

Código: DGC-PR03

Fecha: Marzo 2020

**PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME**

	estudiante	principio de favorabilidad del estudiante)	convivencia	
GESTIÓN BIENESTAR ESTUDIANTIL	Omitir la atención del estudiante, cuando la requiere (biblioteca, enfermería, psicología)	Proceder a restablecer el servicio inmediatamente y realizar programación de la atención al estudiante	Coordinador de convivencia	Coordinadora de convivencia
	Diligenciamiento errado o con errores de ortografía, estilo y redacción, del observador del estudiante	Corregir o realizar anotaciones aclaratorias para que las firme el estudiante y padre de familia (Se debe respetar el principio de favorabilidad del estudiante)	Docentes	Coordinadora de convivencia
GESTIÓN DE PASTORAL	Incumplimiento en realización de actividades programadas.	Se debe revisar el cronograma de actividades programadas por pastoral según frecuencia de medición establecida; en caso de incumplimiento se realizará la corrección socializando la nueva fecha y registrando las causas del cambio de esta.	Coordinadora de Pastoral	Líder de Proceso
	Incumplimiento en acompañamiento al cliente (atención a estudiantes y padres de familia que lo soliciten).	Realizar la atención correspondiente al cliente cuando este lo solicite como parte del acompañamiento establecido por el proceso.	Coordinadora de Pastoral Capellán	Líder de Proceso
GESTIÓN ADMINISTRATIVA CONTABLE Y FINANCIERA	No disponibilidad de recursos de apoyo a docencia. (Equipos audiovisuales, de cómputo, de laboratorios, insumos, instrumentos y reactivos) o entrega inoportuna de los bienes y/o servicios requeridos que afectan directamente el desarrollo del servicio educativo (marcadores borrables, software, cuadernos, etc.)	Verificar la existencia de los inventarios y cumplimiento de Proveedores o gestionar la solicitud de producto o servicio con el proceso de Gestión Administrativa, financiera y compras, para realizar la adquisición de los materiales. Entregar los materiales al solicitante Incluirlo en caso de ser necesario en las necesidades previstas para el siguiente año	Administradora Rectora Jefe de área	Líder de Proceso
	Incumplir con los cronogramas de mantenimiento preventivo y/o correctivo de hardware y software	Atención inmediata al momento de establecer el servicio no conforme	Líder de proceso Rectora Departamento de Sistemas	Líder de Proceso
TALENTO HUMANO	Incumplimiento de los perfiles establecidos en el manual de cargos para los docentes, directivos docentes y administrativos.	Reubicar el personal, reorganizar horarios con asignación académica acorde al perfil Realizar plan de nivelación de competencia para que el colaborador aprenda a desarrollar la tarea	Rectora Líder de Proceso	Rectora
	Incumplimiento de los tiempos establecidos para la selección de personal	Desarrollo de plan de Selección inmediata para poner a disponibilidad del servicio educativo al nuevo colaborador	Rectora Líder de Procesos Talento Humano Gestión Administrativa C y F.	Rectora



**PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME**

**6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
01	Detectar el servicio no conforme	Un producto o servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en un proceso. Puede ser detectado antes, durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado, los clientes o en una auditoría.	Líderes de Proceso	Formato de Servicios No conformes". Magnético
02	Notificar al responsable del proceso.	La persona que detecta el servicio no conforme, debe informar por escrito al responsable del proceso de la situación observada, esto se puede hacer a través de correo electrónico, en reuniones de proceso o en formato de quejas y reclamos (Este último aplica para estudiantes y padres de familia)	Líderes de Proceso	Formato de Servicios conformes". Magnético
03	Registrar el servicio conforme	El líder de proceso debe registrar el servicio no conforme en el formato Magnético	Líderes de Proceso	"Formato de Servicios conformes". Magnético
04	Decidir acción a aplicar	El líder del proceso decide el tratamiento del servicio no conforme, acorde a lo establecido en este procedimiento. En caso de no tener identificado el tratamiento en este procedimiento, se debe consultar con el comité de calidad, para definir las acciones a seguir. Dichas acciones deben quedar registradas en el formato y el líder de proceso debe encargarse de recopilar las evidencias del tratamiento para el cierre.	Líderes de Proceso	Formato de Servicios No conformes". Magnético
05	Verificar la eficacia de la acción	Una vez aplicada la acción, el Líder de calidad analiza el documento para verificar con las evidencias el tratamiento dado al servicio no conforme.  Si las acciones efectuadas no fueron eficaces, se deben iniciar nuevas acciones hasta que se demuestra la conformidad.	Líderes de Proceso	Formato de Servicios No conformes". Magnético
06	Cierre del servicio no conforme	Una vez demostrada la conformidad el líder de proceso junto con el líder de Calidad; procederán a hacer el cierre del servicio no conforme	Líder de calidad Líderes de proceso	Formato de Servicios conformes". Magnético

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**



1. NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

## 8. ANEXOS

**Anexo 1.** Flujograma para el control de Servicios No Conformes.

