
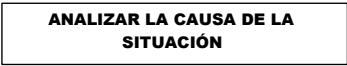
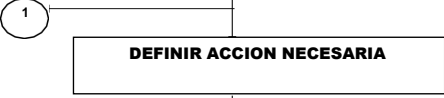
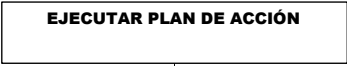
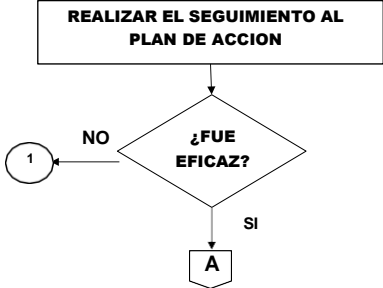
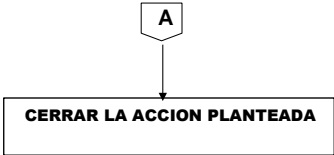
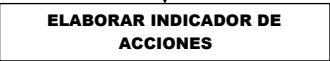
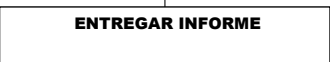

	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA ANUNCIACIÓN		CODIGO:	PGC-PR-02	PAGINA 1 DE 2
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA DE REVISION	04/04/2017	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		VERSION	4	

OBJETIVO: Establecer las actividades para identificar, definir, implementar y verificar la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora que aseguren el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

ENTRADA	RESPONSABLES	Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
Situación o hallazgo generado por: No conformidades, resultados de auditorias, Indicadores de Gestion, reclamos, sugerencias, Mapa de Riesgos	Comunidad Educativa	1		Los participantes de la comunidad educativa informan sobre una situación generada por las siguientes fuentes; aplicando el procedimiento según corresponda: Reclamos, sugerencias y satisfacción del cliente (ver procedimiento PGC-PR-03), auditorias de calidad (ver procedimiento PGC-PR-04), control del servicio no conforme (ver procedimiento (PGC-PR-06), Situaciones del Mapa de riesgos (PGC-MP-01),desempeño de los procesos . En cada uno de los casos es el líder de cada gestión quien recibe el registro de la situación y junto con la coordinadora de calidad gestionan que la situación ó hallazgo sea manejada	Cada que se presente una situación.	Registro de situación ó hallazgo encontrado (PGC-FR-06)
Recepción del registro de la situación (PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	2		El lider de cada gestión involucrado en la situación o hallazgo, analiza las causas, utilizando el formato (PGC-FR-06) .	Cada que se requiera	(PGC-FR-06)
(PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	3		El lider de cada gestión define la accion a tomar (correctiva , preventiva o de mejora), con el responsable y la fecha limite para su ejecución	Después de analizar las causas de la situación.	(PGC-FR-06)
(PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	4		Desarrollar el plan de accion trazado dentro de los plazos establecidos	En las fechas establecidas	plan realizado
(PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	5		El lider de cada proceso realiza seguimiento al plan establecido para determinar su cumplimiento y si la acción fue eficaz. Si fue eficaz se cierra el proceso sino lo fue, se deben tomar otras acciones.	Según las fechas establecidas	(PGC-FR-06) Accion Abierta Cerrada

		Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
(PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	6		El lider de cada gestión registra en el formato (PGC-FR-06) si la accion se ha cerrado y si fue eficaz o no. Dejando registradas las observaciones que sean necesarias .	Cada que se haga seguimiento a un plan de acción	(PGC-FR-06)
(PGC-FR-06)	Lider de cada gestión	7		La coordinadora de calidad con cada uno de los lideres de Gestión, hara un balance de acciones correctivas y preventivas, considerando si han sido cerradas o continuan abiertas. Si las acciones han sido cerradas el líder del proceso las entrega a la coordinadora para que los archive y elabore la estadística respectiva.	Comité de Calidad (seguimiento)	Informe Indicador de Gestión
Informe e Indicador	Coordinador de Calidad	8		lider de la Gestión de Calidad entrega el Informe de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora a la Gestión Directiva	Semestral	Informe entregado
Informe e Indicador	Gestión Directiva	9		La Gestión Directiva realiza el analisis y plantea las acciones de mejora que sean necesarias en Revisión por Dirección.	Revisión por dirección	Plan de mejoramiento
ELABORADO POR: COORDINADOR (A) DE CALIDAD		REVISADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA		APROBADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA		