



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

1. CARACTERIZACIÓN

<p>OBJETIVO: Garantizar el mejoramiento continuo de la institución a través de la implementación de los documentos y registros de cada uno de los procesos y su respectivo control (auditoría), para lograr la eficacia del Sistema de Gestión.</p>		<p>RESPONSABLE: Líder de proceso – docente orientadora</p>		
<p>PARTICIPANTES: Líderes de Procesos, Usuarios del SGC (personal docente, administrativo y directivo).</p> <p>Externos: Secretaría de educación</p>		<p>ALCANCE: Abarca desde la determinación de los documentos requeridos por el SGC; el control de documentos de origen interno y externo; control de registros; aplicación de encuesta de satisfacción; atención de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos; generación acciones correctivas y de mejora; auditoría interna.</p>		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>Todos los procesos</p> <p>Entidades externas (MEN, Secretaría Educación M/pal de Itagüí, otras entidades)</p>	<p>Necesidades de documentación (crear, modificar o anular documentos).</p> <p>Documentos de origen externo (normas, circulares, acuerdos, procedimientos, entre otros).</p>	<p>Controlar los documentos de origen interno y externo del SGC</p>	<p>Documentos internos y externos vigentes</p> <p>Documentos obsoletos controlados</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Todos los procesos</p>	<p>Necesidades de documentación (crear, modificar o anular documentos).</p>	<p>Controlar los registros del SGC</p>	<p>Registros que cumplen condiciones de almacenamiento</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Estamentos de la comunidad educativa</p>	<p>Información frente a la satisfacción</p>	<p>Aplicar y analizar la encuesta de satisfacción</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Todos los procesos</p>
<p>Estamentos de la comunidad educativa</p>	<p>Sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos</p>	<p>Atender sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos</p>	<p>Sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos atendidas oportunamente</p>	<p>Estamentos de la comunidad educativa</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

Todos los procesos	Necesidades u oportunidades de mejora	Gestionar la mejora del SGC	Acciones de mejora	Todos los procesos
Todos los procesos	Documentación de los procesos Requisitos legales y criterios de auditoría Resultados de auditorías anteriores	Realizar las auditorías internas del SGC	Informe de auditoría	Todos los procesos

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> ● Humanos: Participantes ● Tecnológico: Servidor, Equipo de cómputo, Office, Internet ● Archivo Físico 	Norma ISO 9001: 2015: 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada 8.2.1/c Quejas de los usuarios 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.2 Satisfacción del Cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría Interna 10. Mejora	VM-PC-01 Procedimiento de verificación y mejora. VM-DA-01 Guía de elaboración de documentos.	VM-FO-01 Revisión y aprobación de documentos – listado maestro Encuesta de satisfacción (formulario Google) VM-FO-04 Atención SQRE Base de dato Mejora Continua Base de datos Auditoría Base de datos SQRE

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que se comunica	Quien comunica	A quien comunica	Medio de comunicación	Cada cuanto se comunica
Informes de auditorías	Líder de Verificación	Comité de Calidad	Verbal y medio magnético	Anual
Seguimiento o tratamiento de las SQRE	Líder de Verificación	Comunidad Educativa	Verbal y/o escrito	Cada que se requiera



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

Seguimiento a las acciones de mejora	Líder de Verificación	Líderes de procesos	Físico y verbal	mensual
Encuestas de satisfacción	Líder de Verificación	Comité de calidad	Verbal escrito y/o	Anual
Realizar auditorías del sistema de gestión	Líder de Verificación	Líderes de procesos	Verbal escrito y/o	Anual
Realizar evaluación institucional	Líder de verificación	Líderes de procesos - Comunidad	Verbal escrito y/o	Anual

PLAN DE CONTROL DEL PROCESO

Controles	Especificación del control (Como se controla)	Responsable	Frecuencia	Registro
A la vigencia de los documentos internos y externos del SGC	Seguimiento a la vigencia	Líder de Verificación Líderes de procesos	Permanente	Listado de Maestro de documentos
A las condiciones de almacenamiento de los registros del SGC	Verificación de que los documentos se encuentren adecuadamente almacenados	Líder de Verificación	Permanente	N/A
Disposición final de los registros.	A través de back up	Líder de Verificación	Mensual	Back up
Intervención de las acciones identificadas por cada proceso	Se realiza seguimiento a las bases de datos de mejora	Líder de Verificación	Mensual	Base de datos de Mejora
Atención oportuna de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos.	Seguimiento a las acciones implementadas	Líder de Verificación	Cada que se presente	Base de datos SQRE
Cierre oportuno de hallazgos de auditorías internas.	Seguimiento a la base de datos de mejora de cada proceso	Líder de Verificación	Mensual	Base de datos de Mejora
Desempeño de los auditores.	Se realiza una evaluación de desempeño de los auditores	Comité de Calidad	Anual	Base de datos Auditoria

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA “Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”	
CÓDIGO: VM-PC-01	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA	VERSIÓN: 3

2. DEFINICIONES

Documentos y registros:

- **Anexo:** Formato, tablas o datos a que se hace referencia en un documento. Incluye los documentos y adiciones que sirven para aclarar o complementar el cuerpo del documento.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento obsoleto:** Documento que está fuera de vigencia.
- **Listado Maestro:** Formato que relaciona todos los documentos pertenecientes al Sistema de Gestión Calidad.
- **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el SGC de la Institución.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Documento externo**

Sugerencias, quejas y reconocimientos:

- **Sugerencia:** idea que se sugiere o proposición para mejorar.
- **Queja:** insatisfacción referente a aspectos de atención en el servicio de la institución educativa.
- **Reclamo:** incumplimientos puntuales frente al servicio educativo ofrecido.
- **Satisfacción:** percepción del cliente sobre el grado en se han cumplido sus requisitos

Auditoría:

- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría
- **Auditado:** Organización o proceso que es auditado.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlos de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- **Conclusiones de auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoria.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y los detalles acordados en una auditoría.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado dirigidas hacia un propósito específico.

ACCIONES CORECCTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia:** extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3. CONDICIONES GENERALES

- La documentación del S.G.C. se manejará de la siguiente manera: Originales en el servidor, copias físicas cuando se requiera su distribución.
- Tendrán acceso a los documentos y registros del SGC los líderes y usuarios de los procesos.
- Debe existir homogeneidad entre el objetivo y alcance de cada documento.
- Los documentos deben ser legibles, coherentes, sin tachones ni enmendaduras.
- Todo documento, antes de ser publicado, debe ser revisado y aprobado por los responsables.
- En cuanto a los documentos, formatos y estructura de los procedimientos, debe seguirse lo indicado a la Guía de Elaboración de Documentos.
- La mejora continua es una gestión transversal, que implica a todos los procesos.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

4. PROCEDIMIENTO:

4.1. CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO Y EXTERNO:

PHV A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
P	Detectar necesidades de documentación	Usuario del SGC Líderes de Proceso	<p>Se identifica la necesidad de realizar un documento nuevo, modificar o anular un documento existente, para un determinado proceso del SGC.</p> <p>Para un documento externo, se analiza la conveniencia de incluirlo en el SGC, siempre y cuando este se requiera para la operación del algún proceso; esta labor es realizada por la rectora en el proceso de gestión directiva.</p> <p>Se comunica la necesidad y se argumenta al líder del proceso, quien evalúa la pertinencia e importancia del documento en la prestación del servicio y lo revisa con el líder de verificación y mejora para gestionar su aprobación.</p>	N/A
H	Crear, modificar o anular documentos.	Líder del proceso Líder de verificación y mejora Rectora	<p>Cuando la solicitud es de creación o modificación, se procede a intervenir la necesidad, con la participación de los usuarios del documento. Para ello se debe tener en cuenta la Guía de Elaboración de Documentos. (La revisión la hace el líder del proceso). Una vez revisado se pasa al líder de verificación y mejora para que verifique el cumplimiento de requisitos de la guía de documentación.</p> <p>Cuando la solicitud es de anulación, el Líder de verificación y mejora procede a retirar el documento de la carpeta del proceso ubicada en el one drive y se ubica en la carpeta “obsoletos” en los registros de verificación y mejora.</p> <p>Cuando la necesidad es de documento externo, se procede a la adquisición del documento y se relaciona en la herramienta requisitos legales y norma; en caso de ser magnético los documentos se relacionan el hipervínculo</p>	<p>Documento nuevo, modificado o anulado</p> <p>Herramienta de requisitos legales y norma (Gestión Directiva).</p> <p>Carpeta Obsoleto</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

PHV A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
			en este archivo. Cuando es físico se archiva en la biblioteca Institucional.	
H	Aprobar y distribuir el documento	Líder de verificación y mejora	<p>Una vez revisado el documento por el líder del proceso, se procede a su aprobación por parte de la rectora y se registra en la base de datos “Revisión y aprobación de documentos- Listado maestro” en la cual se detalla la naturaleza del cambio y su control por medio del código si aplica y versión.</p> <p>El documento debe ser socializado por el líder del proceso a los usuarios del mismo.</p>	Base de datos revisión y aprobación de documentos. VM-FO-01
H	Actualizar base de datos de revisión y aprobación de documentos	Líder de verificación y mejora Rectora	<p>El Líder del Proceso de verificación y mejora, actualiza el listado maestro de acuerdo con los documentos generados, modificados o anulados en cada uno de los procesos</p> <p>Cuando es un documento nuevo o de origen externo, se incluye en la herramienta requisitos legales y norma donde se describe: Tipo de documento (normativo, legal, interno o contractual), nombre del documento, aspecto regulado, fecha de expedición, emitido por, fuente de información (hipervínculo), temas relacionados y procesos involucrados. Estas documentaciones de los procesos vinculados deben realizar un estudio para evaluar su cumplimiento, en caso de tener una valoración por debajo del 100%, debe establecer un plan de acción en este mismo archivo, donde describe actividades, responsable, fecha programada.</p> <p>Los documentos de consulta se descargan del sitio web por vigencia del documento para garantizar la última versión disponible.</p> <p>Cuando un documento es anulado se registra en el formato revisión y aprobación de documentos- Listado maestros de documentos. Cuando es un documento de origen externo se elimina de herramientas de requisitos legales.</p>	<p>Base de datos revisión y aprobación de documentos VM-FO-01</p> <p>Herramienta de requisitos legales y norma (Gestión Directiva).</p> <p>Base de datos de Mejora Continua</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
			Cuando es una modificación, en el Listado Maestro se cambia la versión y la fecha de aprobación.	
V	Efectuar Seguimiento a la Vigencia de los Documentos	Líder de proceso	Permanentemente se verifica que los procesos estén trabajando con documentos vigentes.	Base de datos revisión y aprobación de documentos- Listado maestro. VM-FO-01

4.2. CONTROL DE REGISTROS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
P	Identificar los Registros del SGC	Líderes de Proceso	Se identifican los registros que darán evidencia de la ejecución y eficacia de los procesos y el SGC y que demuestre la conformidad con la norma NTC-ISO 9001, la Ley, los requerimientos institucionales y de la Comunidad Educativa. Nota: un registro puede ser una factura, un acta, una fotografía, un video, un comunicado, entre otros.	NA
H	Establecer Responsable de Almacenamiento	Líderes de Proceso	Se establece el responsable del almacenamiento de los registros generados durante la ejecución de los procesos y se relacionan en el numeral 5 de cada procedimiento	VM-PC-01 Procedimiento verificación y mejora – Archivo de registros
H	Establecer condiciones de Almacenamiento, Recuperación, y Disposición Final.	Líderes de Proceso	Se define el lugar de almacenamiento del registro generado, teniendo en cuenta la forma de presentación del mismo, bien sea físico o electrónico y se establece la ruta de acceso. <u>Archivo Físico:</u> Lugar, archivo #, nombre de carpeta y orden de almacenamiento. <u>Archivo Electrónico:</u> En la Red: Lugar PC/ Documentos/ Carpeta Registros SGC/ Carpeta Nombre del Proceso/ ... También se define el tiempo de almacenamiento de los registros y la disposición final de los mismos (se	VM-PC-01 Procedimiento verificación y mejora – Archivo de registros



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
			destruye o archiva en otro lugar), luego de cumplirse dicho plazo.	
H	Proteger Registros del SGC	Líder de verificación y mejora	<p>Se determinan las condiciones físicas para preservar los registros, garantizando el lugar de archivo, para que se evite pérdida o deterioro de la información.</p> <p>Se realizan copias de seguridad, tanto de documentos como de registros del SGC.</p> <p>Los back-up a documentos se realizan finalizando cada periodo académico, desde la carpeta “Documentos Vigentes del SGC”, ubicada en la red y a los registros, se realizan cada mes.</p> <p>Para los backup a registros, los Líderes de Proceso deben subir los registros generados durante el periodo, a la red, ubicándolos en la nube por medio del correo institucional.</p>	Back up en la nube (One Drive office 365)
V	Efectuar Seguimiento a las Condiciones de Almacenamiento	Líder de proceso	Permanentemente se verifica que los registros estén siendo almacenados correctamente.	Procedimiento verificación y mejora – Archivo de registros

4.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
P	Planificar la medición de los niveles de satisfacción de los estudiantes y acudientes.	Líder de verificación y mejora	<p>Se toma una muestra (padres de familia o acudientes y estudiantes) con un porcentaje de confiabilidad del 95% (Ver herramienta de muestreo loma linda)</p> <p>Una vez se identifique el número de encuestas a realizar, distribuir de maneja equitativa el número de</p>	Herramienta de muestreo loma linda



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

PHV A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
			encuestas por grupo; se selecciona de manera aleatoria las personas a encuestar. Para los grados preescolares, 1°, 2° y 3° se aplicará la encuesta únicamente a los padres de familia de acuerdo al tamaño de muestra definido.	
H	Aplicar la encuesta a una muestra seleccionada de la población total.	Docentes	Para medir el grado de satisfacción por parte de los estudiantes y acudientes se aplica una encuesta virtual en la cual se indaga aspectos generales (Profesores, ambiente, comportamiento, biblioteca, cafetería, servicios etc.)	Encuesta de satisfacción formulario Google drive
H	Procesar y analizar la información recolectada	Líder de verificación y mejora	Los datos son arrojados por medio del DRIVE para determinar prioridades en planes de mejoramiento. La escala de la encuesta es: Satisfecho (3) Medianamente satisfecho (2) Insatisfecho (1) Los resultados obtenidos se evalúan frente al porcentaje de la calificación excelente y sobresaliente mayores al 79,5% para “fortalezas” y por debajo de dicho porcentaje “oportunidades de mejora”. Se realiza un análisis detallado de los aspectos evaluados y un comparativo respecto al año anterior.	DRIVE encuesta de satisfacción
H	Generar y presentar informe de resultados consolidados	Líder de verificación y mejora	En reunión de líderes de proceso, se presenta el informe final con sus respectivos análisis y conclusiones.	Acta de reunión Revisión por la dirección
H	Socializar resultados de encuesta de satisfacción	Líder de verificación y mejora	Mediante reuniones con los diferentes estamentos de la comunidad educativa, se hace la socialización de los resultados. En caso de no ser viable la ejecución de reuniones, se puede utilizar otros medios tales como: boletines, carteleros, página web, correo electrónico, entre otros.	Actas de reuniones u otros registros de difusión



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
VA	Establecer planes de mejoramiento	Líderes de procesos	De acuerdo a los resultados obtenidos, cada proceso define la ruta de mejoramiento e implementación de las acciones de mejora y correctivas, con los responsables involucrados directamente.	Base de datos de mejora continua VM-FO-04.

4.4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
P	Definir canales para la recolección de SQRE	Comité directivo	Establecer los canales a través de los cuales la Comunidad Educativa podrá manifestar sus sugerencias, quejas reclamos y/o reconocimientos. Entre los canales que pueden ser utilizados están: buzón de sugerencias, vía telefónica, correo electrónico, pagina WEB, encuentros personales, entre otros.	NA
H	Difundir canales para la recepción de SQRE	Coordinadores	Informar y sensibilizar a la Comunidad sobre el uso de los canales definidos para la recepción de SQRE y el diligenciamiento correcto del formato dispuesto para tal fin. Esto se hace mediante reuniones, circulares y en el momento de inducción del personal.	Material de apoyo utilizado
H	Recibir y clasificar las SQRE	Líder de verificación y mejora	Se consultan los canales definidos para la recolección de SQRE, mínimo una vez por semana. Cuando la SQRE llega en forma telefónica, carta, o por otros medios, quien la reciba debe notificar al proceso de verificación y mejora. Las SQRE recibidas se relacionan en la Base de Datos de SQRE.	VM-FO-03 Atención de SQRE Base de Datos de SQRE



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

H	Remitir las SQRE al proceso correspondiente.	Líder de verificación y mejora	Se remiten al proceso correspondiente las SQRE, a través de medio físico para su intervención y se establece la fecha límite (10 días) para dar respuesta al usuario. Se registra en BD de SQRE	VM-FO-03 Atención de SQRE
H	Dar tratamiento a las SQRE.	Líderes de Procesos	Todas las SQRE deben ser intervenidas desde un tratamiento o correctivo (acción inmediata) y, en caso que dicho tratamiento no sea suficiente para el cierre de dicha SQRE, se genera una acción correctiva o de mejora (según el caso) y se registra en la Base de datos de mejora continua. Cuando se manifiestan reconocimientos, se informa al personal que lo haya generado, como estímulo.	Base de Datos de SQRE Base de datos de mejora continua
V	Verificar oportunidad y eficacia del tratamiento	Líder de verificación y mejora	Finalizando cada periodo, en Comité de calidad, se hace seguimiento a las SQR manifestadas. Al seguimiento al cierre y eficacia se realiza en la Base de datos de SQRE.	Atención de SQRE VM-FO-03 Base de Datos de Mejoras

4.5. MEJORA CONTINUA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
P	Identificar no conformidades, riesgos u oportunidades de mejora	Todo el personal	Se identifican: No conformidad (problemas reales o incumplimientos) cuando son repetitivos o de alto impacto, excepto, en las no conformidades de auditoría, a las cuales se les debe abrir acción por sencilla que sea. Riesgos (problemas potenciales)	Base de datos mejoramiento continuo



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

			<p>Oportunidades de mejora (no hay problema, todo está bien, pero puede ser mejor)</p> <p>Se comunica al Líder del proceso y éste registra en la base de datos de mejoramiento continuo, si lo considera importante para la institución.</p> <p>-Número. Consecutivo numérico -Fecha de reporte -Tipo de acción (Correctiva si es una no conformidad, mejora si es una oportunidad)</p>	
P	Identificar la fuente u origen de los hallazgos	Todo el personal	<p>Las fuentes por la cuales se detecta una no conformidad, riesgos u oportunidad de mejora son:</p> <p>-Resultado de indicadores -Seguimiento a los procesos -Novedades del servicio prestado -Auditorías -Gestión del riesgo -Revisión por la dirección Seleccionar el proceso que abre la acción.</p>	Base de datos mejoramiento continuo
H	Registrar la no conformidad, riesgo y oportunidad de mejora	Líder de cada proceso con el acompañamiento del líder de verificación y mejora	<p>Se redacta el problema, riesgo o la oportunidad de mejora.</p> <p>Nota: Los riesgos se deben redactar en verbos en términos de: Se puede presentar..., posibilidad de que suceda..., probabilidad de...</p>	Base de datos mejoramiento continuo
H	Corregir (en caso de ser una no conformidad)	Líder de cada proceso con el acompañamiento del líder del Sistema de Gestión	<p>En caso de ser una no conformidad, darle solución inmediata al problema, si aplica realizar análisis</p>	Base de datos mejoramiento continuo VM-FO-04
H	Realizar análisis de causas (no conformidad o riesgos) o justificar la mejora (oportunidad de mejora)	Líder de cada proceso con el acompañamiento del líder de verificación y mejora	<p>Si es una no conformidad o riesgo, realice análisis de causas utilizando:</p> <p>-5 por qué: Preguntarse el porqué de la situación en varias ocasiones hasta llegar a la raíz del problema.</p>	Base de datos mejoramiento continuo VM-FO-04



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

			En caso de ser una oportunidad de mejora, justificar el para qué de la propuesta.	
H	Definir plan de acción (correctiva o de mejora)	Líder de cada proceso con el acompañamiento del líder de verificación y mejora	Si es una no conformidad o riesgo, tomar los resultados del análisis de causas y definirle un plan de acción, responsable, días necesarios para implementar el plan de acción y días necesarios para evaluar la eficacia una vez se haya implementado la acción. Si es una oportunidad de mejora, definir el plan de trabajo para implementarla, responsable, días de implementación y días de eficacia.	Base de datos mejoramiento continuo VM-FO-04
H	Implementar acciones	Líder de cada proceso	Implementar las actividades planificadas en la base de datos de mejoramiento continuo.	
V	Realizar seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones	Líder de Líder de verificación y mejora	Con una frecuencia mensual se realiza seguimiento a la implementación de los planes de acción de mejora continua y su eficacia.	Base de datos mejoramiento continuo VM-FO-04
A	Cerrar acciones	Líder del sistema de gestión	Una acción se cierra cuando se evalúa la eficacia. En caso de no ser eficaz, se cierra la acción y se abre otra de nuevo.	Base de datos mejoramiento continuo VM-FO-04

4.6. AUDITORÍA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS Y/O REGISTRO
P	Programar Auditoría	Líder verificación y mejora	Se programa con una frecuencia anual (Auditorías internas y/o externas) Se seleccionan los auditores teniendo en cuenta que sean independientes del proceso y que	Base de datos de Auditoría (Hoja: Programa de auditoría)



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

cumplan con el perfil de cargo que se relaciona a continuación:

1. Educación: Profesional, aplica tanto para auditores internos y auditores externos contratados para realizar auditorías internas en la institución
2. Experiencia: Para auditores internos haber observado la auditoría de un proceso y tener mínimo 6 meses de experiencia en la institución educativa. Para auditores externos que realizan auditorías internas deben tener experiencia como auditor interno mínimo 1 año y haber realizado por lo menos 1 ciclo de auditoría interna en institución educativa.
3. Formación: Conocimientos de la norma ISO 9001 en la versión vigente en la cual haya implementado la institución educativa; y conocimiento en técnicas de auditoría bajo la norma NTC -ISO 19011. Aplica para auditor interno y externo que realiza auditorías en la institución.
4. Habilidades: Cumplimiento del plan de auditoría, uso de la lista de chequeo aplicando el PHVA, alcance de la auditoría, control de la auditoría, comunicación, objetividad, actitud hacia los auditados, elaboración del informe (relevancia de las fortalezas y aspectos por mejorar), cumplimiento en la entrega de informes. Lo anterior aplica tanto para auditor interno como para auditor externo que realiza auditorías internas.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

			<p>Se registra las auditorías internas en la Base de Datos de Auditoría: Programación de Auditoría con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivo de la auditoría. Siempre debe estar enfocada a evaluar la conformidad, implementación y mejora de un sistema de gestión. -N. de Auditoría. Identificación numérica que se le da a cada proceso a ser auditado. -Nombre del proceso -Cargo(s) a ser auditado y nombre del auditor. -Mes en el cual se programa la auditoría interna. -Fecha programada 	
P	Planear auditoría	Líder verificación y mejora	<p>Se define la agenda de auditoría de los diferentes procesos programados: objetivo, alcance, criterios de auditoría e itinerario en plan de auditoría.</p> <p>Se comunica el plan de auditoría con anticipación a los auditados, para que sea revisado y en caso de haber inconvenientes se define una nueva fecha u hora.</p>	Base de datos de Auditoría (Hoja: Plan de auditoría)
H	Preparar auditoría interna	Auditor Interno	<p>Estudiar las normas, documentos del proceso a ser auditado y en lo posible informe de auditoría anterior (cuando aplique), para verificar hallazgos.</p> <p>La documentación objeto de revisión puede ser el manual, procedimientos, documentos de apoyo, formatos y bases de datos La preparación se hace teniendo en cuenta los tipos de auditoría, a saber:</p> <p>Auditoría de Sistema (Se aplica cuando se quiere revisar de manera integral el cumplimiento de los requisitos en un proceso, esto contempla: Control de documentos, control de registros, responsabilidad</p>	Base de datos de Auditoría (Hoja: Lista de Verificación)



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

			<p>de la dirección, provisión de recursos, infraestructura, ambiente de trabajo, mejora continua)</p> <p>Auditoría de Proceso (Se aplica cuando solo se quiere evaluar el cumplimiento del objetivo y alcance del proceso)</p> <p>Auditoría de Documentos (Se aplica cuando se quiere revisar la implementación y eficacia de documentos específicos)</p> <p>Dependiendo de la auditoría, se realiza el listado de verificación para realizar la auditoría.</p>	
H	Realizar reunión de apertura	Auditor Interno	Se hace reunión inicial de auditoría donde se presenta la siguiente información: Agenda, metodología y canales de comunicación.	
H	Realizar auditoría (Recolectar evidencia a través de entrevista, revisión de registros y observación).	Auditor Interno	<p>Se evalúan las actividades y los resultados relacionados con el cumplimiento de las disposiciones documentadas incluyendo, la recolección de evidencias utilizando técnicas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a los responsables de las áreas auditadas • Examen de documentos • Observación de actividades y condiciones en las áreas de interés • Documentación de las observaciones. • Cierre de las no conformidades con base en evidencia objetiva. 	Base de datos de Auditoría (Hoja: Lista de Verificación)
H	Dar observaciones	Auditor Interno	Al finalizar cada auditoría de proceso, se hace un resumen al auditado(s), de los aspectos encontrados.	NA



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

H	Realizar reunión de cierre	Auditor Interno	<p>Esta reunión está encaminada a presentar las observaciones de la auditoría, los aspectos positivos y fortalezas, lo mismo que un panorama general de las no conformidades previo a la entrega del informe.</p>	NA
H	Elaborar y entregar informe de la auditoría	Auditor Interno	<p>Se elabora el informe de auditoría, donde se registra las fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidad detectas.</p> <p>Las fortalezas: Son aspectos que se resaltan en un proceso; siempre se redacta el qué se visualiza positivo y el impacto que tiene en el proceso.</p> <p>Las Oportunidades de Mejora: Son recomendaciones que da el auditor, y queda criterio del auditado si se implementa o no. Se redacta el qué se recomienda y el por qué.</p> <p>Las observaciones: Son aspectos a tener en cuenta por parte de la organización, para evitar que se materialice un incumplimiento.</p> <p>Las no conformidades son el incumplimiento a un requisito (legal, normativo, del cliente o interno). Se debe redactar el hecho (qué pasó), el dato (dónde, cuándo, a quién le pasó) y el criterio (requisito que se incumple).</p> <p>Si el proceso auditado presentó no conformidades en la auditoría anterior, se debe registrar en el informe de auditoría su seguimiento a implementación y eficacia.</p> <p>Al final se debe concluir sobre el nivel de implementación, eficacia y mejora del Sistema de Gestión o proceso auditado.</p>	Base de Datos de Auditoría: (Informe de hallazgos, portada de informe, informe gráfico)



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

V	Evaluar desempeño de auditores	Líder verificación y mejora con el acompañamiento de los auditados	Se evalúa el desempeño de los auditores	Base de Datos de auditoría. Hoja: Evaluación de Auditores.
A	Definir y tomar acciones	Líderes de cada proceso	Se define y se toman acciones de los resultados de la auditoria, basados en los hallazgos relacionados en el informe, se realiza análisis de causas y se define planes de acción, que permitan al auditado la mejora del proceso.	Base de datos de Mejora
V	Cerrar acciones tomadas	Líder verificación y mejora	Se verifica la implementación y eficacia de las acciones generadas. Ver metodología de mejora continua	Base de datos de Mejora

5. ARCHIVO DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		PROTECCIÓN	ALMACENAMIENTO		TRD	
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVO	LUGAR DE ARCHIVO	ruta de acceso	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
VM-FO-01	Base de datos revisión y aprobación de documentos-Listado maestro.	Líder de verificación y mejora	Servidor	Office 365/ Sistema gestión calidad Loma Linda / Carpeta Archivos / Carpeta Verificación y mejora / carpeta registros/ VM-FO-01 Base de datos revisión y aprobación de documentos-Listado maestro.	Permanece el actualizado	N/A
VM-FO-03	Atención de SQRE	Líder de verificación y mejora	Archivo Físico Orientación escolar	Carpeta física, ubicada en el archivador de	Año en curso	Se destruye



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOMA LINDA

“Cuando el hombre ha alcanzado su libertad, sus palabras son paz, su acción es paz... formamos un ser libre”

CÓDIGO: VM-PC-01

PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y MEJORA

VERSIÓN: 3

				orientación escolar. Mueble 1- Carpeta Atención SQRE		
N/A	Base de datos SQRE	Líder de verificación y mejora	Servidor	Office 365/ Sistema gestión calidad Loma Linda / Carpeta Archivos / Carpeta Verificación y mejora / /Carpeta registros/BD SQRE	Permanece el actualizado	N/A
N/A	Base de datos de mejora	Líder de verificación y mejora	Servidor	Office 365/ Sistema gestión calidad Loma Linda / Carpeta Archivos / Carpeta Verificación y mejora / /Carpeta registros /BD de mejora	Permanece el actualizado	N/A
N/A	Base de datos de auditoría	Líder de verificación y mejora	Servidor	Office 365/ Sistema gestión calidad Loma Linda / Carpeta Archivos / Carpeta Verificación y mejora / /Carpeta registros /BD de auditoría	Permanece el actualizado	N/A

6. ANEXOS

Plantilla Instructivo
Plantilla procedimiento