

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CM-P-05	<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	

## 1 PROPÓSITO:

Establecer la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas que generen no conformidades reales o potenciales para emprender las acciones correctivas, preventivas o de mejora para evitar su recurrencia.

## 2. DEFINICIONES:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Tratamiento de la no conformidad:** Acción emprendida respecto a una situación no conforme con el fin de resolverla.
- **Acción correctiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y prevenir que suceda.
- **Acción de mejora:** Actividad para aumentar la capacidad del cumplimiento con los requisitos de sistema de gestión de la calidad.
- **Eficacia de la acción tomada:** Funcionalidad o logro del propósito que se pretende cuando se desarrolla una actividad.
- **Metodología de los 5 por qué:** Metodología empleada para llegar a la raíz de un problema determinado, investigando y analizando todos los posibles factores que pudieron incidir en la ocurrencia de este problema.

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica para el tratamiento del servicio no conforme de la Institución Educativa Jorge Robledo

## 4. METODOLOGÍA

El personal administrativo docente que detecte un servicio no conforme, lo registra según MATRIZ PARA EL PRODUCTO NO CONFORME, se define el seguimiento y se verifica su corrección para garantizar la eficacia de ésta.

## 5 REGISTROS:

MATRIZ PARA EL PRODUCTO NO CONFORME

## 6 DOCUMENTOS ASOCIADOS

N-A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
COORDINADOR DE CALIDAD	LÍDER DE PROCESO	JUAN GUILLERMO BASTIDAS