

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

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