



COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA ANUNCIACIÓN		CODIGO:	PGC-PR-06	PAGINA 1 DE 2
PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA DE REVISION	30/05/2011	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME		VERSION	3	

OBJETIVO: Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer la responsabilidades y acciones relacionadas con su tratamiento.

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los procesos relacionados con el Sistema de Gestion de Calidad.

ENTRADA	RESPONSABLES	Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
Mapa de Riesgos	Líder de proceso y/o personal involucrado	1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> IDENTIFICA[IDENTIFICA PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME] </pre>	Identifica el producto o servicio no conforme tomando como referencia los establecidos en el mapa de riesgos.	Permanente	Registro de Producto o Servicio No conforme PGC-FR-15
Registro de Producto o Servicio No conforme PGC-FR-15	Líder de proceso y/o personal involucrado	2	<pre> graph TD IDENTIFICA --> REGISTRA[REGISTRA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME] </pre>	Registra el producto o servicio no conforme en el respectivo formato y direcciona al proceso involucrado	Permanente	Registro de Producto o Servicio No conforme PGC-FR-15 con visto bueno de líder del proceso involucrado
Registro de Producto o Servicio No conforme PGC-FR-15 con visto bueno de líder del proceso involucrado	Líder de proceso	3	<pre> graph TD REGISTRA --> DEFINE[DEFINE TRATAMIENTO A SEGUIR] </pre>	De acuerdo a características de producto o servicio no conforme define el tratamiento o acción a seguir.	Permanente	Plan de acción
Plan de acción	Líder de proceso y/o personas involucradas	4	<pre> graph TD DEFINE --> EJECUTA[EJECUTA ACCIONES PARA LA ELIMINACION DE L PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME] </pre>	El líder del proceso y/o responsable de la situación desarrolla los planes de acción que garantice la eliminación del servicio o producto no conforme identificado	Permanente	Plan de acción ejecutado

Plan de acción ejecutado	Lider de proceso	5	<pre> graph TD Start(()) --> Box1[VERIFICA EL RESULTADO OBTENIDO] Box1 --> Diamond{EL TRATAMIENTO AL NO CONFORME FUE} Diamond -- SI --> Step6[6] Diamond -- NO --> Circle1((1)) Circle1 --> Box1 </pre>	El líder del proceso verifica y constata la eliminación de las causas que dieron origen al servicio o producto no conforme, analizando su impacto, de no ser el esperado se determina el tipo de acción a desarrollar (correctiva-mejora)	Permanente	Informe de Gestion con servicios no conforme y verificación de eficacia del mismo
Informe de Gestion con servicios no conforme y verificación de eficacia del mismo	Lider de proceso	6	<pre> graph TD Box1[ANALIZA SITUACIONES DE NO CONFORME] --> BoxA[A] </pre>	Los líderes de PGC y PGD en comité de calidad analiza el desempeño de los procesos y el servicio o producto no conforme presentado en cada uno de ellos Esto lleva a analizar los factores que mas afectan los no conformes para formalizar acciones correctiva.	Periodos académicos	Acta de Comité de Calidad con analisis e identificacion del servicio no conforme por procesos

		Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
Acta de Comité de Calidad con analisis e identificacion del servicio no conforme por procesos	LIDER DE PGC	7	<pre> graph TD BoxA[A] --> Box1[CONSOLIDA Y PRESENTE INFORME A LA ALTA DIRECCION] Box1 --> BoxFIN[FIN] </pre>	El líder de PGC consolida y unifica informe de desempeño de los procesos haciendo énfasis en el producto o servicio no conforme presentandolo al líder del PGD para ser tenido en cuenta en la revision por la direccion	Semestral	Revision por la Direccion Con informe estadistico y detallado de desempeño de procesos y/o servicio no conforme
ELABORADO POR: COORDINADOR (A) DE CALIDAD LIDER GESTIÓN DIRECTIVA		REVISADO POR: COORDINADOR (A) DE CALIDADGESTIÓN LÍDER GESTIÓN DIRECTIVA		APROBADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA		

