PRODUCTO NO CONFORME

Revisión	Descripción modificación	Fecha
00	Elaboración documento	16/08/2012
01	Tipo de Documento se elimina el recuadro de original. Se incluye en el Punto 3 y 6.1 un párrafo referente a considerar PNC, lo determinado a través del Acta de Fiscalización, Superintendencia de Educación, que agrega como registro en el punto 7.Tipo de Documento, se elimina el recuadro de original	30/07/2013
02	Se modifica completo el párrafo 6.2	22/11/2013

TIPO DOCUMENTO

✓	Copia controlada N°
	Copia no controlada

Elaborado /Revisado por: Responsable del SGC	Aprobado por: Representante de la Gerencia
FIRMA: FECHA:	FIRMA: FECHA:

Este documento no debe ser reproducido sin la autorización del Encargado del Sistema.

0. PR-4

1. PROCEDIMIENTO: Producto No Conforme

2. CONTENIDO.

0. Código
1. Nombre
2. Contenido
3. Objetivo y Alcance
4. Considerandos Previos
5. Responsabilidades
6. Actividades
7. Anexos

3. OBJETIVO Y ALCANCE.

Establecer los lineamientos para identificar, monitorear y tomar acciones para que el servicio educativo no conforme sea controlado, con la finalidad de dar solución atacando las causas que lo originan para prevenir y/o reducir el impacto en el aprendizaje de los alumnos.

Este procedimiento es de aplicación en todo el Colegio Aconcagua, desde la programación hasta el seguimiento académico de los alumnos, incluyendo todos aquellos procesos de apoyo y evaluación que son base para la prestación del servicio.

También se considerará como Producto No Conforme los determinados a través del Acta de Fiscalización, por la Superintendencia de Educación.

4. CONSIDERANDOS PREVIOS.

Producto o Servicio no Conforme: Producto o servicio que en cualquier etapa de proceso (antes, durante o después) no cumple con los requisitos o especificaciones previamente establecidas.

5. RESPONSABILIDADES

Todo el personal, quien detecte un producto o servicio no conforme.

Es responsabilidad de los Directores de ciclo y Jefes de Departamento, notificar de la detección de un producto no conforme al Encargado del Sistema de Gestión de Calidad.

Este documento no debe ser reproducido sin la autorización del Encargado del Sistema.

6. ACTIVIDADES

6.1 Cuando se detecta un producto no conforme, el incumplimiento de cualquier actividad y/o especificación definida en los programas o planes académicos del Colegio Aconcagua, o bien cuando se identifiquen incumplimientos en las actividades programadas en los procesos o procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad o incumplimientos que detecte la Superintendencia de educación a través de las fiscalizaciones ,la persona que lo detecta comunicará esta situación a su jefe, quien verifica que efectivamente sea un producto no conforme y lo registra en el **R-12 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**, tal como está establecido en el Procedimiento **PR-6 Acciones Correctivas y Preventivas.**

6.2 *Un producto no conforme detectado en el proceso de formación, no requiere en todos los casos que el establecimiento procese acciones correctivas, esto dependerá del impacto en la calidad del servicio educativo proporcionado. Si la situación detectada no afecta de manera crítica al proceso, se aplicará una corrección para darle solución de forma inmediata, y en los casos que exista una evidencia escrita de la situación, como por ejemplo un e-mail, ésta se registrada en la Bitácora de registros de producto no conforme, señalando fecha, proceso que afecta, una breve descripción del caso y su solución y de la persona que lo gestionó. En los casos que no exista evidencia escrita, se asumirá que la solución se aplicó bajo el criterio de gestionar una corrección inmediata de un producto no conforme, considerado a éste sólo como una observación mínima.*

Esta Bitácora servirá además como apoyo para registrar las acciones correctivas y preventivas abiertas durante el año, pata controlar su situación, cierre y seguimiento.

6.3 Si la situación se presenta de manera constante se convierte entonces en una no conformidad para lo cual debe establecerse una acción correctiva. En ese caso se registra en el **R-12 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**, tal como está establecido en el Procedimiento **PR-6 Acciones Correctivas y Preventivas**.

6.4 El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad es el que enumerar correlativamente las solicitudes de acciones, identificando en dicho registro sí es o no servicio no conforme.

6.5 El Encargado del Sistema de Gestión de Calidad debe realizar seguimiento y control del cierre de las mismas verificando el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas que se ha determinado para subsanar el hallazgo.

Este documento no debe ser reproducido sin la autorización del Encargado del Sistema.

7. ANEXOS:

7.1 REGISTROS

- ✓ R-12Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✓ Bitácora de Registros de Producto No Conforme
- ✓ Actas de fiscalización de la Superintendencia

Este documento no debe ser reproducido sin la autorización del Encargado del Sistema.