



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para el Control de Producto No Conforme.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el Producto que No sea Conforme con los requisitos se identifica y controla.

2. Alcance

Aplica al Instituto con respecto al cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad del Servicio educativo.

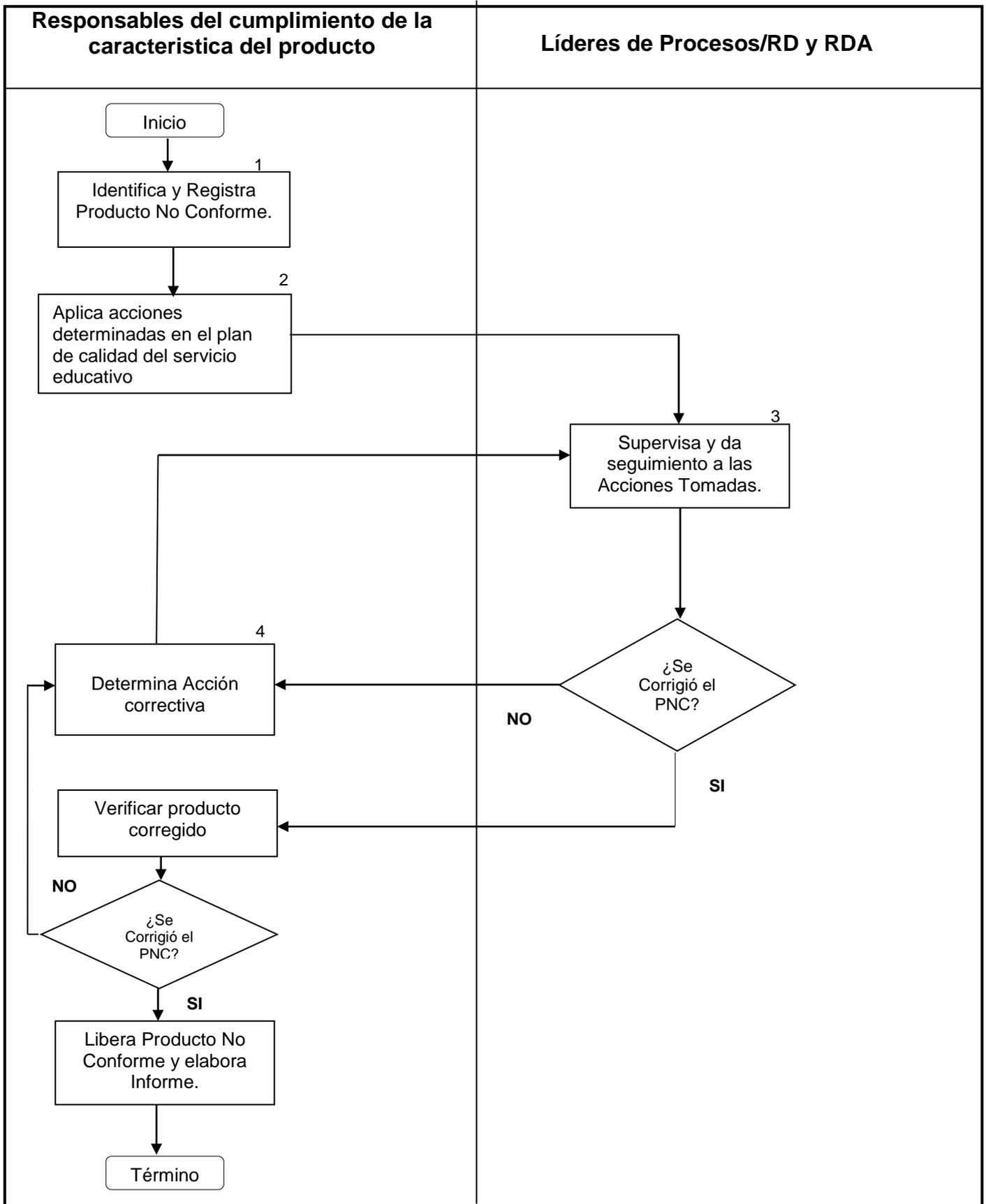
3. Políticas de operación

- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.
- 3.2 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme.
- 3.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar el Producto No Conforme, aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento.
- 3.4 Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
- 3.5 Cuando se corrige un Producto No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 3.6 Cuando se detecta un Producto No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el Director y/o quien corresponda según lo establecido en el Plan de Calidad deberán tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.
- 3.7 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad asignar el folio correspondiente y registrar el PNC en la hoja de control para registro y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al RD y RDA, que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Alta Dirección	Lic. Juan Carlos García Pantoja Subdirector de Planeación y Vinculación	M. en C. Mirna A. Manzanilla Romero Directora
Firma: 11 junio de 2012	Firma: 18 Junio de 2012	Firma: 06 Agosto de 2012



4. Diagrama de procedimiento





Nombre del documento: Procedimiento del SGI para el Control de Producto No Conforme.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Producto No Conforme.	<p>1.1 Revisa de manera periódica los Registros de Calidad relacionados con las características de calidad establecidas en el Plan de Calidad con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones definidas en él.</p> <p>1.2 Identifica el Producto No conforme cuando no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en el Plan de Calidad.</p> <p>1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme.</p> <p>1.4 Solicita al Subdirector de Área la validación de los registros al RD y RDA su Visto Bueno.</p> <p>NOTA: El folio se conforma de 3 campos, es alfanumérico e inicia con las letras del proceso AC (Académico) ó VI (vinculación), seguido de las iniciales del área, EA, IS (Económico-Administrativas o Ingeniería en Sistemas), en el cual se detectó el PNC y un número consecutivo a 3 dígitos 001 a 00n. (Ejemplo: AC-EA-001, AC-IS-001, VI-GT-001, VI-AE-001).</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
2. Aplica acciones determinadas en el plan de calidad del servicio educativo	2.1 Trata y corrige los Productos No Conformes aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
3. Supervisa y da seguimiento a las acciones tomadas.	<p>3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control del PNC.</p> <p>3.2 Con la copia del registro del PNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir el PNC y</p> <p>3.3 Verifica con cada uno de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad que estas hayan sido aplicadas y evaluadas.</p> <p>SI se eliminó el PNC continúa al paso 4. NO se eliminó el PNC continúa al paso 6.</p>	RD y RDA
4. Somete a una nueva verificación el PNC corregido.	<p>4.1 Si las acciones tomadas fueron efectivas el Producto No Conforme que ha sido corregido se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>4.2 En caso de reincidir pasa a la etapa 6</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
5. Libera Producto No Conforme.	5.1 Informa al Subdirector(a) de Área para que proceda a la Liberación del PNC y firme el Registro por Áreas del PNC , enviándose al RD y RDA. Informa al Jefe(a) de Área que el PNC ha sido Liberado.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para el Control de Producto No Conforme.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 4 de 5

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGI para acciones correctivas o preventivas. 6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC o RAP 6.3 Liberada la RAC o RAP pasa a la etapa 4.	Director/ areas involucradas

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad Integral
Plan de Calidad
Instructivo para la Revisión de la Dirección

7. Registros

Nombre del Registro	Manejo	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención	Disposición	Responsable de conservarlo
Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme.	electrónico	electrónico	1 año	Archivo electrónico	Lider de Procedimiento, RD y RDA

8. Glosario

Alta Dirección: Esta integrado por: Director(a), Subdirectores, Jefes(as) de Departamentos, RD, RDA y Coordinador del SGI.

Comité Académico: Órgano colegiado integrado por el Director(a), Áreas Académicas y otras seleccionadas a consideración del Director(a), con facultades para resolver asuntos académicos fuera de reglamento

Corrección: Acción Tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Disposición: Acción que se toma para manejar y/o eliminar el producto o servicio no conforme generado.

PNC: Producto No Conforme: Incumplimiento con la(s) características de calidad establecidas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

9. Anexos

Formato para Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme



Nombre del documento: Procedimiento del SGI para el Control de Producto No Conforme.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 5 de 5

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	15 junio de 2011	Revisión Total
2	06 Agosto 2012	Se reestructuro el procedimiento.