



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control del Servicio No Conforme.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-DGR-P06/Rev.04 | **Fecha de Emisión:** 15/05/2012

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Identificar a todos aquellos productos académicos que no estén en conformidad con los requisitos especificados en la tabla de identificación y control del Servicio No Conforme.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las áreas de la organización definidas en la tabla de control de Servicio No Conforme, desde que se identifica o detecta un SNC hasta su liberación.

III. DEFINICIONES

SNC: Incumplimiento de una especificación definida en la tabla de identificación del Servicio no conforme.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

RAC's: Reporte de acciones correctivas y/o preventivas.

RD: Representante de Dirección.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS

- MC-CC-01 Manual de calidad.
- Norma ISO 9001:2008.
- Norma ISO 9000:2005.
- MN-03 Manual de procedimientos para la acreditación de asignaturas.

V. POLÍTICAS

La institución debe de tratar los Servicios No Conformes mediante las siguientes maneras:

1. Tomando acciones para eliminar la no conformidad:
 - a) Aplicar una contingencia prevista en cada uno de los puntos de control descritos en la tabla de identificación del Servicio No Conforme.
 - b) Dar seguimiento a la contingencia aplicada cuando la especificación del producto no se cumple, con el fin de verificar que el SNC se ha corregido.
2. Se deben mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades de cualquier acción tomada.
3. Es responsabilidad del RD someter a una nueva verificación el Servicio No Conforme que ha sido corregido para demostrar su conformidad con los requisitos.
4. Cuando se detecta un Servicio No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el Comité Académico debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.
5. Es responsabilidad del Jefe de Área asignar el folio correspondiente para el registro del SNC en la Bitácora de identificación de servicio no conforme.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control del Servicio No Conforme.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-DGR-P06/Rev.04 Fecha de Emisión: 15/05/2012

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- 61-DGR-P06-F01/REV.01 Concentrado de SNC de la organización.
- 61-DGR-P06-F02/REV.01 Bitácora de Registro del SNC.

VII. ANEXOS

- 61-DGR-P06-G01/Rev.02 Diagrama de flujo del procedimiento del control del Servicio No Conforme (SNC).
- 61-DGR-P06-T01/Rev.01 Tabla de Identificación del SNC.
- Inventario de Registros del Procedimiento
- Verificación de la ejecución del procedimiento.
- Lista de de verificación de procedimientos.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Subdirector académico Jefe de Depto. de Servicios Escolares	<p>1.- Revisión y Comprobación del cumplimiento de las especificaciones de Servicio No Conforme</p> <p>1.1 Realizar la revisión del cumplimiento de las especificaciones de la tabla de identificación del Servicio No Conforme.</p> <p>1.2 Comprobar la revisión documental de los registros de calidad contenidos en la tabla de identificación del Servicio No Conforme.</p> <p>1.3 Registrar en la bitácora y asigna el folio al Servicio No Conforme.</p> <p>1.4 El folio se conforma de 4 campos, es alfanumérico e inicia con las letras del proceso AC ó VI, seguido de las iniciales del área (EA para Económico-administrativa, II para Ingeniería Industrial, ISC para Ingeniería en Sistemas Computacionales o IC para Ingeniería Civil), las de la carrera en el caso del proceso académico (LA para Licenciatura en Administración, II para Ingeniería Industrial, ISC para Ingeniería en Sistemas Computacionales o IC para Ingeniería Civil) o del procedimiento en el caso de los otros procesos (PD para promoción deportiva o PC para promoción cultural) en el cual se detectó el SNC y un número consecutivo 01 (Ej. AC-EA-LA-01, AC-IS-ISC-01, VI-GT-PD-01).</p>	<p>Tabla de Identificación del Servicio No Conforme</p> <p>Bitácora de registro de Servicio no conforme</p>



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control del Servicio No Conforme.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-DGR-P06/Rev.04 Fecha de Emisión: 15/05/2012

<p>Subdirector Académico</p> <p>Jefes de División de Carreras</p>	<p>2. Análisis de Resultados. 2.1 Analizar los resultados de la evaluación. 2.2 Aplicar el procedimiento del SGC para acciones correctivas y/o preventivas. 2.3 De acuerdo a las fechas determinadas en el RAC, revisa periódicamente las acciones determinadas para corregir el SNC e informa al RD.</p> <p>3.- Seguimiento del Servicio No Conforme. 3.1 Dar seguimiento a las acciones tomadas para corregir el SNC y solicita al Comité Académico que se verifique la efectividad de las acciones implementadas.</p>	<p>Concentrado de SNC de la organización</p>
<p>Subdirector Académico y/o Jefes de División</p>	<p>4.-Verificación de acciones para atender el Servicio No Conforme. 4.1 Recibir información de la Bitácora de Registro de SNC y de los RAC'S. 4.2 Verificar que hayan sido efectivas las acciones tomadas para las áreas en donde se identificaron SNC'S. SI son efectivas informa al RD para que realice una nueva verificación. Si NO son efectivas se regresa a la etapa 2.</p>	
<p>Subdirector Académico</p>	<p>5.- Verificación de la conformidad y cierre del Servicio No Conforme. 5.1. Si las acciones tomadas fueron efectivas, el Servicio No Conforme que ha sido corregido se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. 5.2. Informar al jefe del área para que proceda a cerrar en la bitácora y concentrado de Servicio No Conforme.</p>	

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Ing. Gabriel Iván Borboa Chávez
 Jefe del Depto. de Extraescolares de Innovación y Calidad

C.P. Jorge Ariel Rivera Montijo
 Subdirector de Planeación y Vinculación y Representante de la Dirección.

Lic. Rafael Lara Mungarro,
 Director General.