



Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
	Revisión: 0
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	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 Tecnológico 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

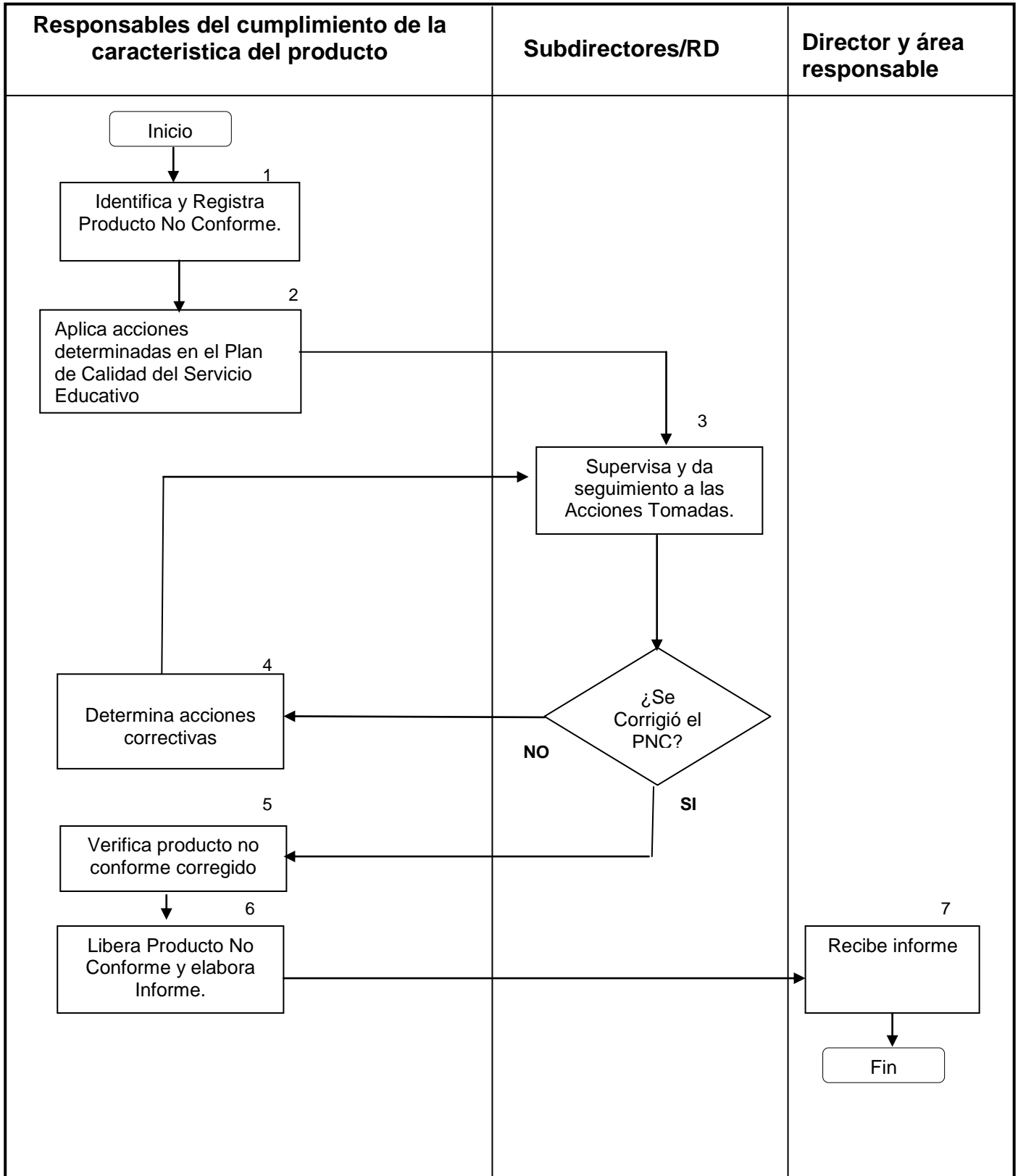
- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.
- 3.2 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar 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 del PNC ITA-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al RD, el cual requisita el Formato Electrónico ITA-CA-FE-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección del Instituto.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C. Laura Sánchez Hernández Coordinador de calidad	M.C. Beatriz Gabriel Salmerón Representante de la Dirección	Ing. Jorge Aceves Jiménez Director
Firma:	Firma:	Firma:
25 de Enero de 2013	27 de Enero de 2013	30 de Enero de 20123

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



4. Diagrama de procedimiento



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
	Revisión: 0
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica y registra 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 utilizando el formato ITA-CA-PG-004-01.</p> <p>1.4 Solicita al Subdirector de Área la validación de los registros y al RD 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 característica 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 característica 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. ITA-CA-PG-004-01.</p> <p>3.2 Con la copia del registro del PNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir el PNC.</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 éstas hayan sido aplicadas y evaluadas.</p> <p>SI, se eliminó el PNC continúa al paso 5. NO, se eliminó el PNC continúa al paso 4.</p>	Subdirectores/RD
4. Determina acciones correctivas	<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 y se procede a continuar con el registro SNEST-CA-PG-004-01.</p> <p>4.2 En caso de reincidir pasa a la etapa 7.</p>	Responsables del cumplimiento de la característica de calidad
5. Verifica Producto No Conforme corregido	5.1 Verifica que el producto muestre su conformidad con los requisitos de la Norma.	Responsables del cumplimiento de la característica de calidad

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
	Revisión: 0
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 4 de 5

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Libera producto No Conforme y elabora informe	6.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la liberación del PNC y firme el registro por áreas del PNC ITA-CA-PG-004-01, enviándose al RD para su registro en el formato electrónico para Control de Producto No Conforme ITA-CA-FE-06. Informa al jefe de área que el PNC ha sido liberado.	Responsables del cumplimiento de la característica de calidad
7. Recibe informe	7.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITA-CA-PG-005 o preventivas ITA-CA-PG-006 7.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC o RAP 7.3 Liberada la RAC o RAP pasa a la etapa 4.	Director/ área responsable

6. Documentos de referencia

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

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme.	1 año	Jefe de Área y RD.	ITA-CA-PG-004-01
Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme.	1 año	RD.	ITA-CA-FE-06

8. Glosario

Alta Dirección: Esta integrado por: Director, Subdirectores y RD

Corrección: Acción Tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

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

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

