

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salida No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	Página 1 de 6

1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el Servicio 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 servicio establecida(s) en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

3. Políticas de operación

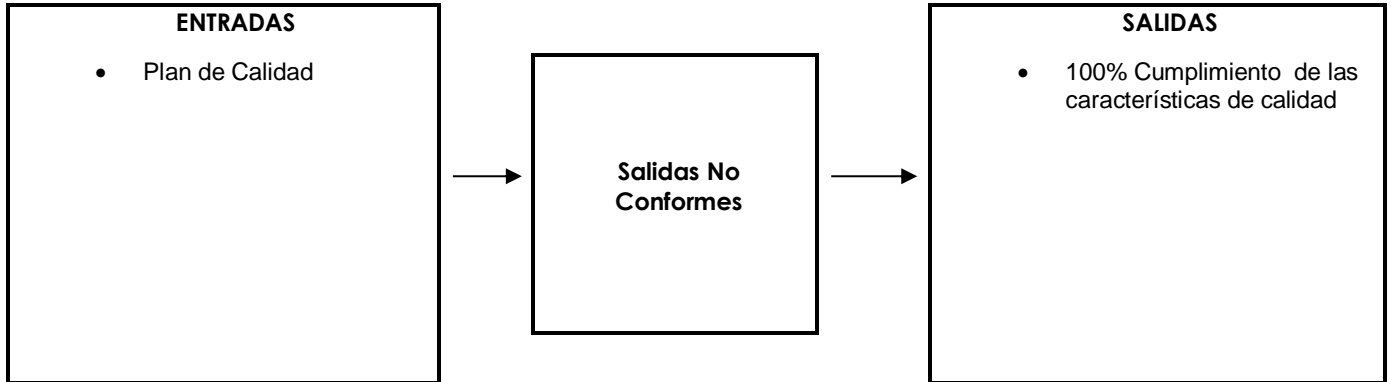
- 3.1 El Servicio No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.
- 3.2 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar la Salida No Conforme.
- 3.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar la salida 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 una Salida 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 una Salida 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 SNC en la hoja de control para registro de la Salida No Conforme ITA-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del SNC al Coordinador del SGI, 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
Ing. Nyx Anaid Vargas Sotomayor Coordinador de calidad	M.C. Perla Salgado Gaytán Representante de la Dirección	Ing. Eliot Joffre Vázquez
Firma:	Firma:	Firma:
11 de Diciembre de 2017	13 de Diciembre de 2017	15 de Diciembre de 2017

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Revisión: 0
		Página 2 de 6

4. Partes Interesadas. La comprensión de las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas para este procedimiento se puede observar en su **Anexo 11 Lista de Partes Interesadas.**

5. Entradas y Salidas Críticas.



6. Indicadores. Los indicadores aplicables a este procedimiento son los descritos en su Anexo 14 Indicadores.

7. Medidas de Control- Las medidas de control de este procedimiento son descritas en su Anexo 13 Plan de Control.

8. Recursos.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDACTICOS	OTROS
Alta dirección Coordinador SGI Coordinador de SGC/SGA Jefes de Departamento	Aulas Oficina Admitiva. Edificios administrativos	Equipo de computo Proyectores Impresoras Aires acondicionados.	Escritorios Sillas Pintarrones	Conectividad a internet Red telefónica Software. Plataforma WEB Redes sociales	Papelería	Libros Manuales Biblioteca Virtual	N/A

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



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

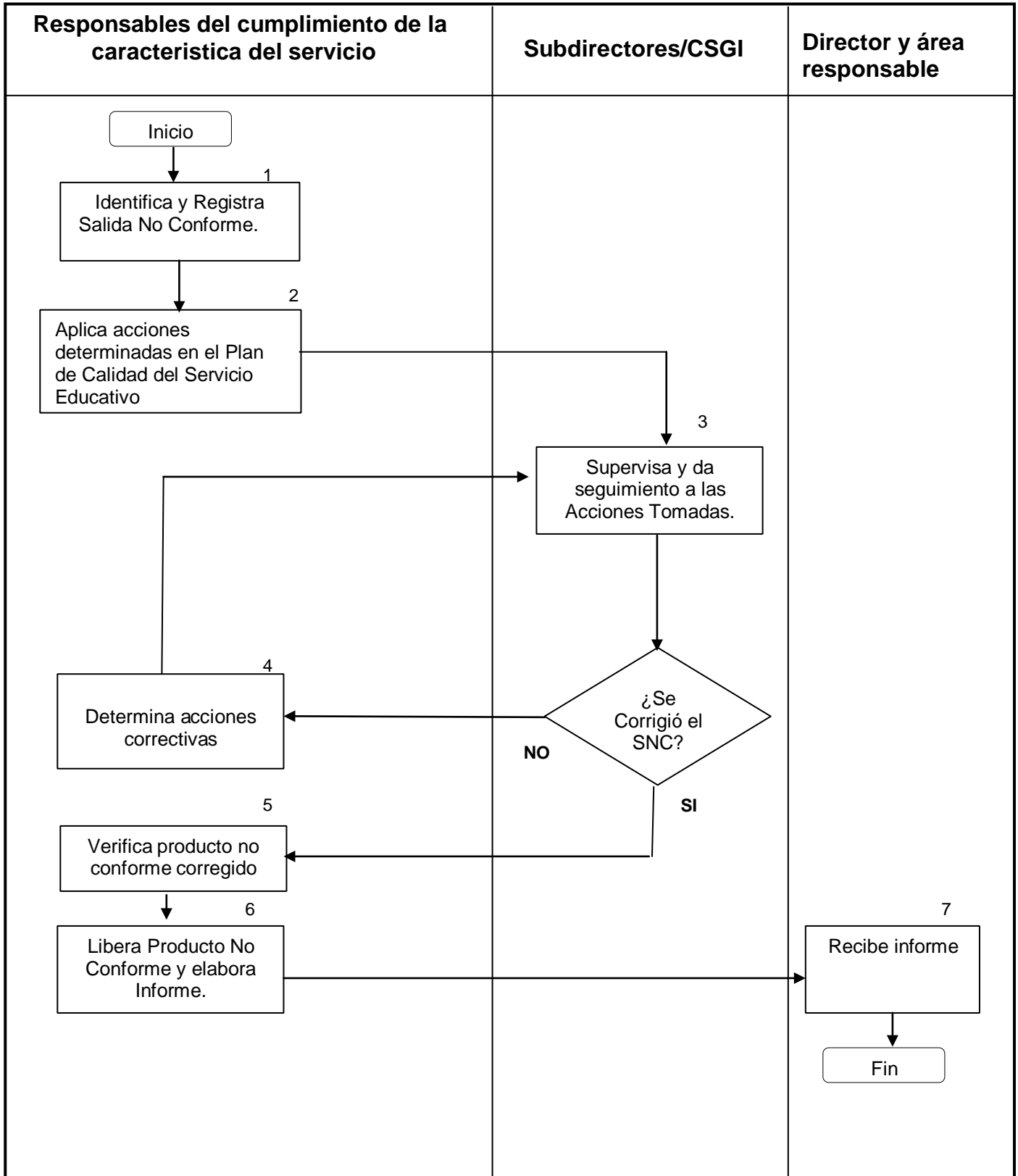
Código: ITA-CA-PG-004

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7

Página 3 de 6

9. Diagrama de procedimiento





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

Código: ITA-CA-PG-004

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3

Página 4 de 6

10. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica y registra la Salida 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 la Salida 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 CSG 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 SNC 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 las Salidas 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 SNC. ITA-CA-PG-004-01.</p> <p>3.2 Con la copia del registro del SNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir el SNC.</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 SPNC continúa al paso 5. NO, se eliminó el SNC continúa al paso 4.</p>	Subdirectores/CSG
4. Determina acciones correctivas	<p>4.1 Si las acciones tomadas fueron efectivas de la Salida 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 ITA-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 de la Salida 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 Salida No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
	Revisión: 0
	Página 5 de 6
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
6. Libera la salida No Conforme y elabora informe	6.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la liberación del SNC y firme el registro por áreas del SNC ITA-CA-PG-004-01, enviándose al CSG para su registro en el formato electrónico para Control de la Salida 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 SG para acciones correctivas ITA-CA-PG-005. 7.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC. 7.3 Liberada la RAC pasa a la etapa 4.	Director/ área responsable

11. Documentos de referencia

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

12. Registros

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

13. Glosario


Alta Dirección: Está integrado por: Director, Subdirectores y CSG.

Corrección: Acción Tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

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

14. Anexos

9.1 Formato para Identificación, Registro y Control de la Salida No Conforme ITA-CA-PG-004-01

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme.	Código: ITA-CA-PG-004
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 6 de 6

15. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	11 de Diciembre de 2017	Revisión total del procedimiento. Se modifica el termino Producto No conforme por Salida No Conforme. Actualización a la norma ISO 9001:2015.
0	30 de Enero de 2012	Se actualiza la codificación sustituyendo SNEST por ITA Se cambia el logo Institucional Se cambia la Coordinadora y la Representante de la Dirección
6	04 septiembre 2009	Revisión total
5	22 de marzo de 2007	Se modificó el propósito, alcance y políticas, definiendo de forma un tanto más clara que es el producto no conforme, como lo identificamos, como lo controlamos o qué tratamiento se le da. Se modificó el diagrama del procedimiento, la condicionante pasa a la columna del subdirector y CSGI con el fin de determinar si se corrigió el PNC, se elimina uno de los anexos que es el concentrado del PNC anexándose el Formato Electrónico para el Producto No Conforme ITA-CA-FE-06 y se cambia el formato Bitácora de Registro de Control de Producto No Conforme quedando como formato para identificación, registro y control del PNC.

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