

Responsable: Representante de la Dirección	Fecha de revisión: 09 de julio 2021
Código: P-CA-07	No. de revisión: 08

1.- Objetivo.

Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los servicios no conformes aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la con enfoque en la mejora continua aplicado al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en Igualdad Laboral y no Discriminación, Sistema de Gestión de la Energía) del ITESHU.

2.- Alcance.

Este procedimiento es aplicable al servicio educativo del Instituto, considerando la normatividad aplicable al SGI del Instituto Tecnológico superior de Huichapan.

3.- Referencias.

Código	Descripción
NMX-CC-9 001 -IMN C-2015	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
NMX-SAA-14001 -IMN C-2015	Sistema de gestión Ambiental – Requisitos
NMX-R-025-SCFI-2015	Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación – Requisitos.
NMX-SAST-45001-IMNC-2018	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (ISO 26000:2011)	Sistema de Responsabilidad Social
F-SGI-08	Procedimiento No conformidades y acciones correctivas

4.- Términos y definiciones.

Producto = Servicio.

Servicio no conforme (SNC).- Llámese a los servicios educativos, así como los resultados finales que son no conformes con el diseño establecido, con los requisitos legales y reglamentarios.

No Conforme.- Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Alumno(a).- Persona que recibe educación.

Acción de contención.- Son aquellas tomadas con el fin de evitar un perjuicio mayor a nuestro(a) cliente(a).

Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

SGI. - Sistema de Gestión Integral.

SGC. - Sistema de Gestión de la Calidad.

SGSS- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

SGA. - Sistema de Gestión Ambiental

SGIG. - Sistema de Gestión de Igualdad de Género y No Discriminación

RS- Responsabilidad Social.

5.- Registros.

Código	Registro	Tiempo de	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacenamiento
F-CA-27	Control de servicio no conforme.	1 año	Área que incurre en el servicio no Conforme	Archivo de Jefe Inmediato
F-SGI-08	Registro de Acción correctiva del SGI	1 año	Área que incurre en el servicio no Conforme	Archivo de Jefe Inmediato

Elaboró: Mtra. Ada Lucía Prieto Pérez Encargada de la Dirección. de Planeación y Vinculación y RD del SGI	Aprobó: Mtra. Imelda Pérez Espinoza Directora General
--	--

Responsable: **Representante de la Dirección**

Fecha de revisión: **09 de julio 2021**

Código: **P-CA-07**

No. de revisión: **08**

6.- Control de cambios.

Revisión	Descripción
07	Se modificó el formato del procedimiento conforme a la última versión autorizada. Se agregó al objetivo: "en armonía con el medio ambiente, compromiso con el entorno y salud y seguridad en el trabajo en el
08	Se actualizó la sección 1 objetivo: se complementó con "en la mejora continua aplicado al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en igualdad laboral y no discriminación, Sistema de Gestión de la Energía) del ITESHU." Sección 2 Alcance: se complementó "considerando la normatividad aplicable al SGI del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan". Se actualizo la sección 3 referencias y sección 4 términos y definiciones, considerando las normas vigentes.

7.- Políticas.

El Servicio No Conforme se define como el incumplimiento a las las(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad para el proceso central del mapa de procesos.

Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del Servicio establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme.

Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar el Servicio No Conforme, aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento.

Se deben mantener los registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un Servicio No conforme, debe someterse a una verificación por el (la) o los (as) 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.

Cuando se detecta un Servicio No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, quien corresponda según lo establecido en el Plan de Calidad deberán tomar las acciones apropiadas respecto de los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.

Es competencia de los (as) responsables del cumplimiento de la (s) característica(s) de calidad del Servicio establecida(s) en el Plan de Calidad, asignar el folio correspondiente y registrar el SNC en la hoja de control para registro y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del SNC al (la) RD, para ser analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto Tecnológico.

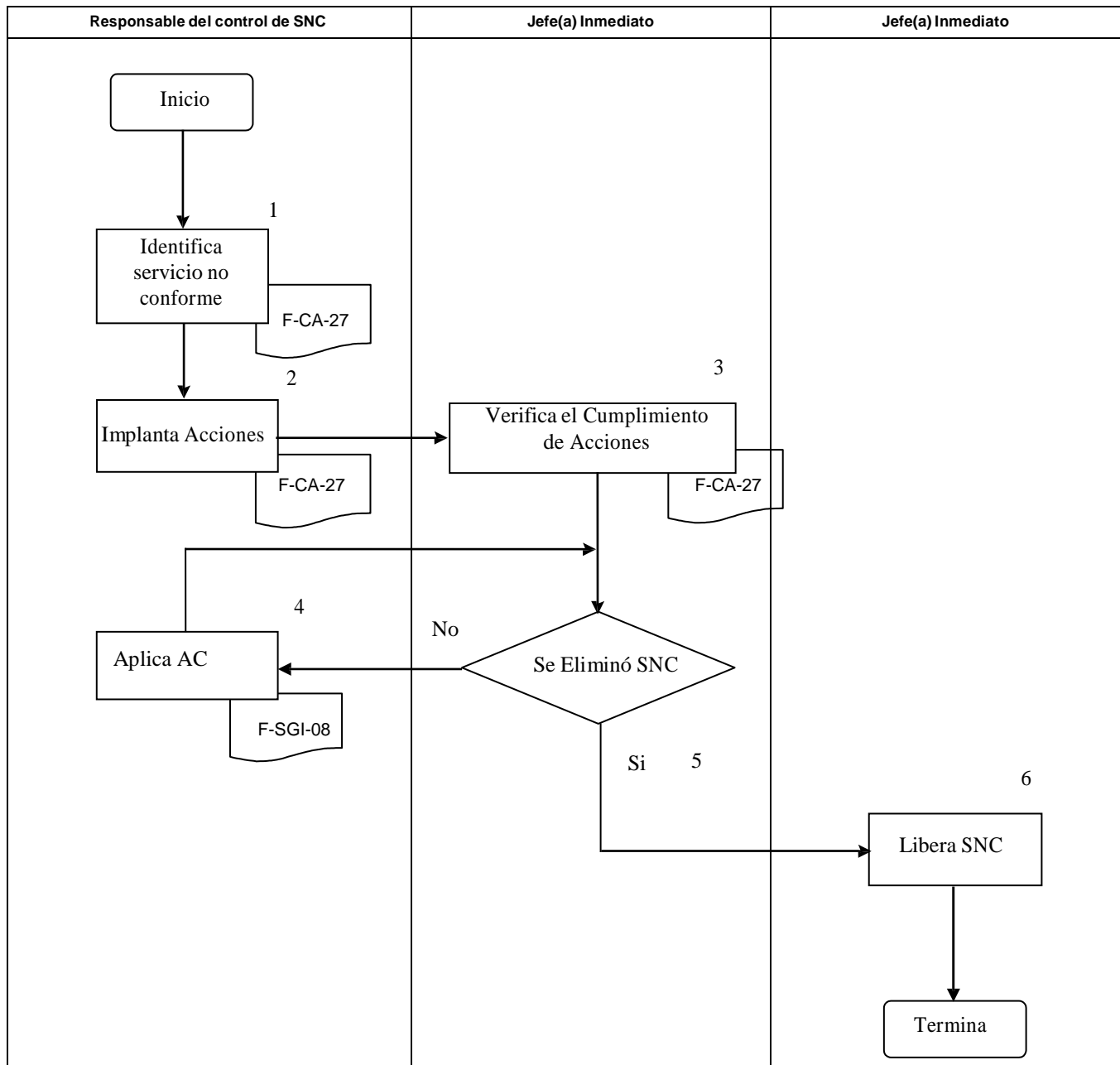
Responsable: **Representante de la Dirección**

Fecha de revisión: **09 de julio 2021**

Código: **P-CA-07**

No. de revisión: **08**

8.- Diagrama de Flujo.



Responsable: **Representante de la Dirección**

Fecha de revisión: **09 de julio 2021**

Código: **P-CA-07**

No. de revisión: **08**

Descripción del Procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Servicio No Conforme	<p>1.1 Revisa de manera periódica de 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 Identificar el Servicio No Conforme cuando no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en el Plan de Calidad (F-CA-27).</p> <p>1.3 Registrar en la Bitácora y Asignar folio al Servicio No Conforme utilizando el formato F-CA-27.</p> <p>1.4 Solicita al (a la) Jefe (a) de Área la validación de los registros.</p> <p>NOTA 1: El folio se conforma de 3 campos, es alfanumérico e inicia con las letras del proceso AC (Académico) o VI (Vinculación), seguido de las iniciales del área o departamento, en el cual se detectó el S NC y un número consecutivos a 3 dígitos 001 a 00n.</p> <p>NOTA 2: El formato F-CA-27 se inicia desde la identificación del servicio no conforme, y paso a paso se va llenando hasta que se concluyen las</p>	Responsable del control de SNC
2. Implanta Acciones	<p>2.1 Ubica en el Plan de Calidad del servicio educativo el SNC</p> <p>2.2 Aplica las acciones establecidas en el Plan de Calidad para eliminar el incumplimiento.</p> <p>2.3 Registro en Formato de AC/AP.</p>	Responsable del Control de SNC
3. Verifica el Cumplimiento de Acciones	<p>3.1 Verifica el seguimiento de las acciones implantadas y evaluadas.</p> <p>SI se eliminó el SNC continúa al paso 5</p> <p>NO se eliminó el SNC continúa al paso 4</p>	Jefe(a) inmediato(a)
4. Aplica AC	<p>4.1 Aplica el Procedimiento del SGC para las Acciones correctivas y/o preventivas</p> <p>4.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC.</p>	Responsable del Control de SNC
5. Realiza Nueva Verificación de las Acciones	<p>5.1 Somete a una nueva verificación las acciones tomadas (incluyendo las AC según aplique) para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>5.2 Registra la efectividad de la acción en el formato de AC/AP.</p>	Jefe(a) inmediato(a)
6. Libera SNC	<p>6.1 Recibe copia de la bitácora para la identificación, registro y control del SNC y registra seguimiento</p> <p>6.2 Con la firma de Verificación del (de la) Subdirector (a) correspondiente procede a liberar</p> <p>6.3 Mantiene los registros para la Revisión por la Dirección</p>	Jefe(a) inmediato(a)

9. Anexos.

NA