

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme.</b>	<b>Código: ITT-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3</b>	<b>Revisión: 6</b>  <b>Página 1 de 5</b>

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

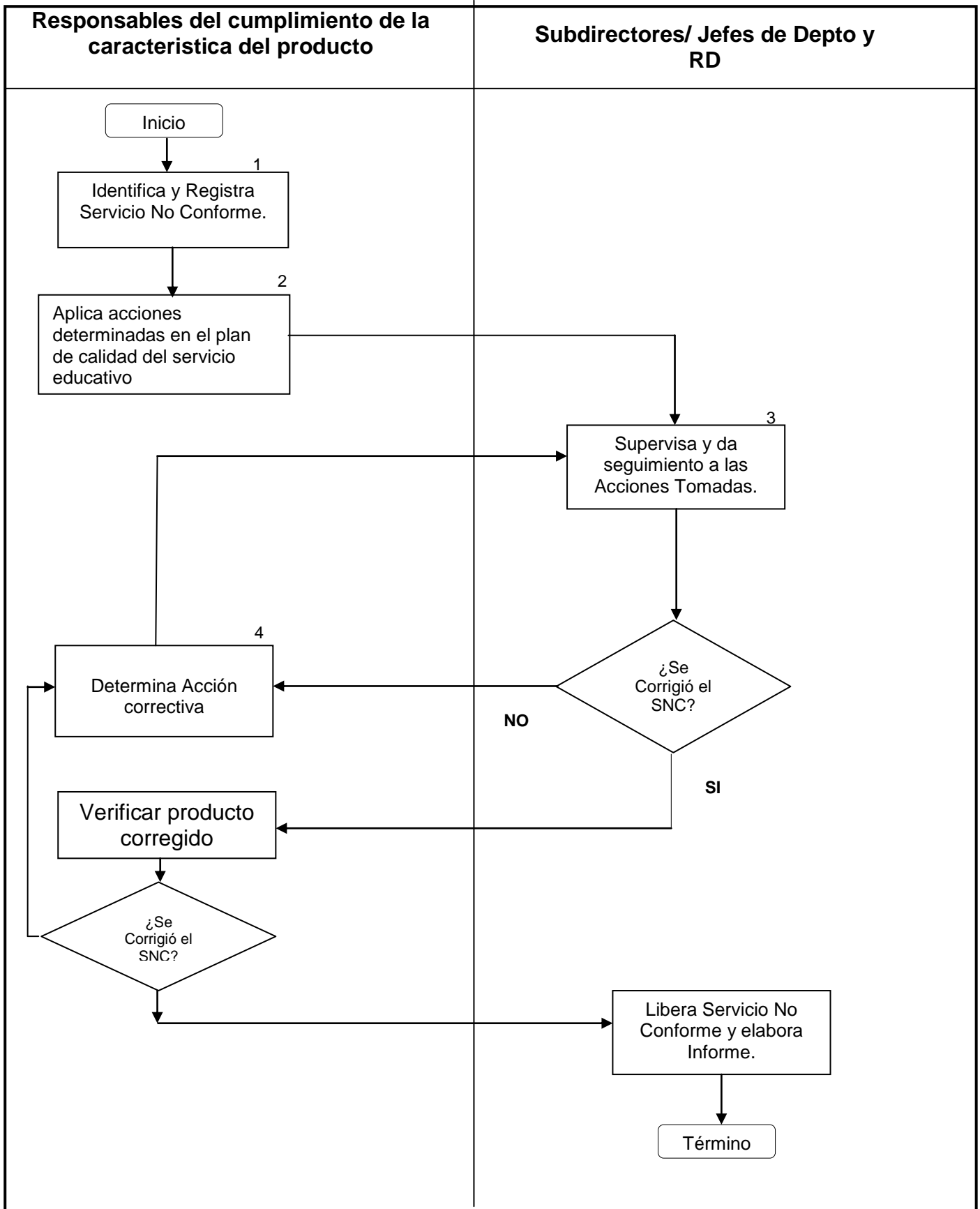
## 3. Políticas de operación


- 3.1 El 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 el servicio 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 Servicio 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 Servicio 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 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 del SNC ITT-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del SNC al RD, que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Ing. Armando Herrera Sánchez RD	Ing. J. Ricardo Palma Valdez Subdirector de Servicios Administrativos	Ing. José Guerrero Guerrero Director
04 septiembre 2009	11 septiembre 2009	18 septiembre 2009



**4. Diagrama de procedimiento**




	<b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme.</b>	<b>Código: ITT-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3</b>	<b>Revisión: 6</b>  <b>Página 3 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Servicio No Conforme.	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. 1.2 Identifica el Servicio No conforme cuando no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en el Plan de Calidad. 1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Servicio No Conforme utilizando el formato ITT-CA-PG-004-01. 1.4 Solicita al Subdirector de Área la Validación de los registros y al RD su Visto Bueno.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio 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 Servicios 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.	3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control del SNC. ITT-CA-PG-004-01. 3.2 Con la copia del registro del SNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir el SNC y 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. <b>SI</b> se eliminó el SNC continúa al paso 4. <b>NO</b> se eliminó el SNC continúa al paso 6.	RD
4. Somete a una nueva verificación el SNC corregido.	4.1 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 y se procede a continuar con el registro ITT-CA-PG-004-01 4.2 En caso de reincidir pasa a la etapa 6	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
5. Libera Servicio No Conforme.	5.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la Liberación del SNC y firme el Registro por Áreas del PNC ITT-CA-PG-004-01. Informa al Jefe de Área que el SNC ha sido Liberado.	RD
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITT-CA-PG-005 o preventivas ITT-CA-PG-06 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/ áreas involucradas

## 6. Documentos de referencia

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

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme.	Código: ITT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Revisión: 6
		Página 4 de 5

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 Servicio No Conforme.	1 año	Jefe de Área y RD.	ITT-CA-PG-004-01

## 8. Glosario

**Alta Direccion:** Esta integrado por: Director, subdirectores y RD

**Comité Académico:** Órgano colegiado integrado por el Director, Áreas Académicas y otras seleccionadas a consideración del Director, 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.

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

## 9. Anexos


9.1 Formato para Identificación, Registro y Control de Servicio No Conforme

ITT-CA-PG-004-01

## 10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
6	04 septiembre 2009	Revision 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 que tratamiento se le da. Se modificó el diagrama del procedimiento, la condicionante pasa a la columna del subdirector y RD 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 ITT-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.

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme.</b>	<b>Código: ITT-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3</b>	<b>Revisión: 6</b>
		<b>Página 5 de 5</b>