

 <p>Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica</p>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para el Control de Producto No Conforme.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 8.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el Producto que No sea Conforme con los requisitos del producto se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado.

## 2. Alcance

Aplica a todas las instituciones del SNEST participantes en el proceso de certificación por multisitios con respecto a los puntos de control establecidos en los Planes de Calidad del SGC.

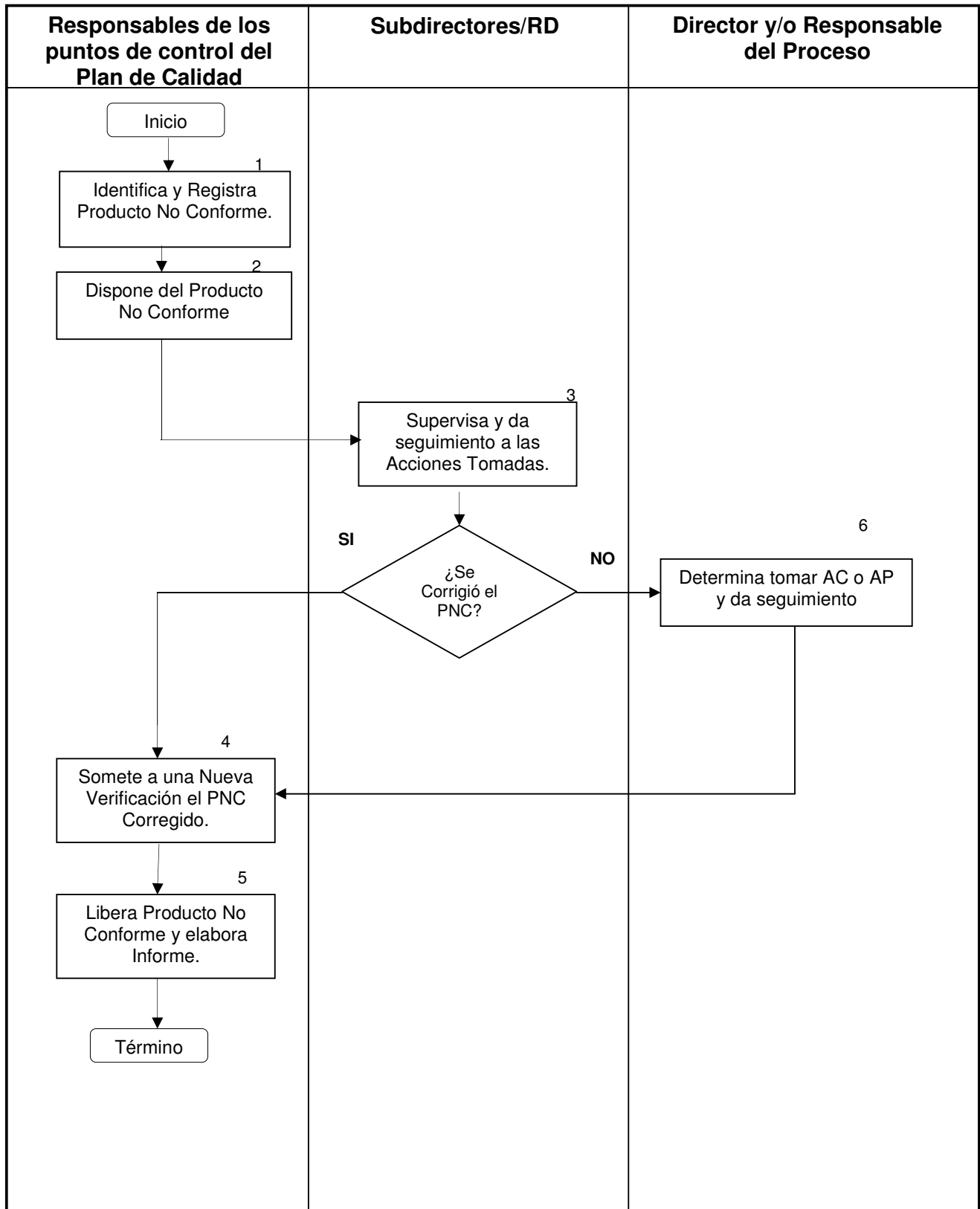
## 3. Políticas de operación


- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a las especificaciones establecidas en los Planes de Calidad o bien al incumplimiento de alguna cláusula del contrato con el alumno.
- 3.2 Es competencia de los responsables de los puntos de control de los Planes de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.
- 3.3 Los Responsables de los puntos de control de los Planes de Calidad deben tratar el Producto No Conforme de las siguientes maneras:
  - 3.3.1 Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
  - 3.3.2 Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por el Director y/o Comité Académico o a quien corresponda según lo establezca el Plan de Calidad y dependiendo del PNC.
  - 3.3.3 Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- 3.4 Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido según lo establecido en el registro de calidad SNEST-CA-RC-013.
- 3.5 Cuando se corrige un Producto No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del punto de control, 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 el comité Académico o a quien corresponda según lo establecido en los Planes de Calidad deberán tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.
- 3.7 Es competencia del responsable del punto de control asignar el folio correspondiente y registrar el PNC en la hoja de control para registro del PNC SNEST-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al RD del Instituto Tecnológico o Centro, el cual requisita el Formato Electrónico SNEST-CA-FE-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto o Centro y a nivel Nacional.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Norma Angélica Navarrete Hernández Coordinadora del SGC	Ing. Oscar Antonio Silva Sánchez Director de Programas de Innovación y Calidad	Ing. Manuel Reséndiz Ponce Coordinador Sectorial de Promoción de la Calidad y Evaluación
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
26 de febrero de 2007.	28 de febrero de 2007	22 de marzo de 2007

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

#### 4. Diagrama de procedimiento




 <p>Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica</p>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para el Control de Producto No Conforme.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 8.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 3 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Producto No Conforme.	<p>1.1 Revisa de manera periódica los Registros de Calidad relacionados con los puntos de Control establecidos en los Planes 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 una de las especificaciones del Plan de Calidad no se este cumpliendo.</p> <p>1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme utilizando el formato SNEST-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><b>NOTA:</b> 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 y para CRODES: AC-DD-001, AC-AT-001).</p>	Responsables de los Puntos de Control de los Planes de Calidad
2. Dispone del Producto No Conforme	<p>2.1 Trata y corrige los Productos No Conformes mediante una o más de las siguientes maneras, apegándose a lo establecido en los Planes de Calidad o contrato con el alumno:</p> <p>2.1.1 Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.</p> <p>2.1.2 Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y</p> <p>2.1.3 Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.</p>	Responsables de los Puntos de Control de los Planes 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. SNEST-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 y</p> <p>3.3 Verifica con cada uno de los responsables de los puntos de control establecidos en los Planes de Calidad que estas hayan sido aplicadas y evaluadas.</p> <p><b>SI</b> se eliminó el PNC continúa al paso 4. <b>NO</b> se eliminó el PNC continúa al paso 6.</p>	RD
4. Somete a una nueva verificación el PNC corregido.	<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 6</p>	Responsables de los Puntos de Control de los Planes de Calidad

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

 <p>Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica</p>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para el Control de Producto No Conforme.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 8.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 4 de 5</b>

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
5. Libera Producto No Conforme.	5.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la Liberación del PNC y firme el Registro por Áreas del PNC SNEST-CA-PG-004-01, enviándose al RD para su registro en el Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme SNEST-CA-FE-06, previo a la Revisión por la Dirección Nacional. 5.2 Informa al Jefe de Área que el PNC ha sido Liberado.	Responsables de los Puntos de Control de los Planes de Calidad
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas SNEST-CA-PG-005 o preventivas SNEST-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.	Comité Académico/Director

## 6. Documentos de referencia

<b>Documentos</b>
Manual de Calidad
Planes de Calidad
Instructivo del SGC para la Revisión de la Dirección
Contrato con el alumno

## 7. Registros

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

## 8. Glosario


**Comité Académico:** Órgano colegiado integrado por el Director del Instituto Tecnológico, 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.

**PNC: Producto No Conforme:** Incumplimiento a las especificaciones establecidas en los Planes de Calidad o bien al incumplimiento de alguna cláusula del contrato con el alumno.

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

 <p>Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica Dirección General de Educación Superior Tecnológica</p>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para el Control de Producto No Conforme.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2000 8.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 5 de 5</b>

## 9. Anexos

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

SNEST-CA-PG-004-01

## 10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
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 SNEST-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.
4	16 de junio de 2005	Se cambió el código y número del procedimiento. Se modifica el propósito del procedimiento. Se adecua el alcance. Se cambian las políticas para ser congruentes con lo declarado en el Manual del SGC. Se agrega como política la responsabilidad del jefe de área para asignar el código de registro del PNC: Se modifican el diagrama y la descripción del procedimiento, en la descripción del procedimiento en la actividad 1.4 se describe la forma en que deberá integrarse el código de registro del PNC. Se corrigen los anexos y los nombres. En el punto 6 Documentos de Referencia se agregan los procedimientos que están considerados en el Plan de Calidad. En el punto 8 se dejan únicamente los términos relacionados con el Producto No Conforme.
3	30 de noviembre de 2004	Se agrega la responsabilidad del Coordinador General del SGC en el diagrama del procedimiento y la descripción de las etapas
2	11 de octubre de 2004	Revisión Total
1	24 de mayo de 2004	Revisión Total