

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.</b> | <b>Código: ITO-CA-PG-004</b> |
|   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3</b>                                      | <b>Revisión: 0</b>           |
|   |   | <b>Página 1 de 4</b>         |

## 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 de Ocotlán 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

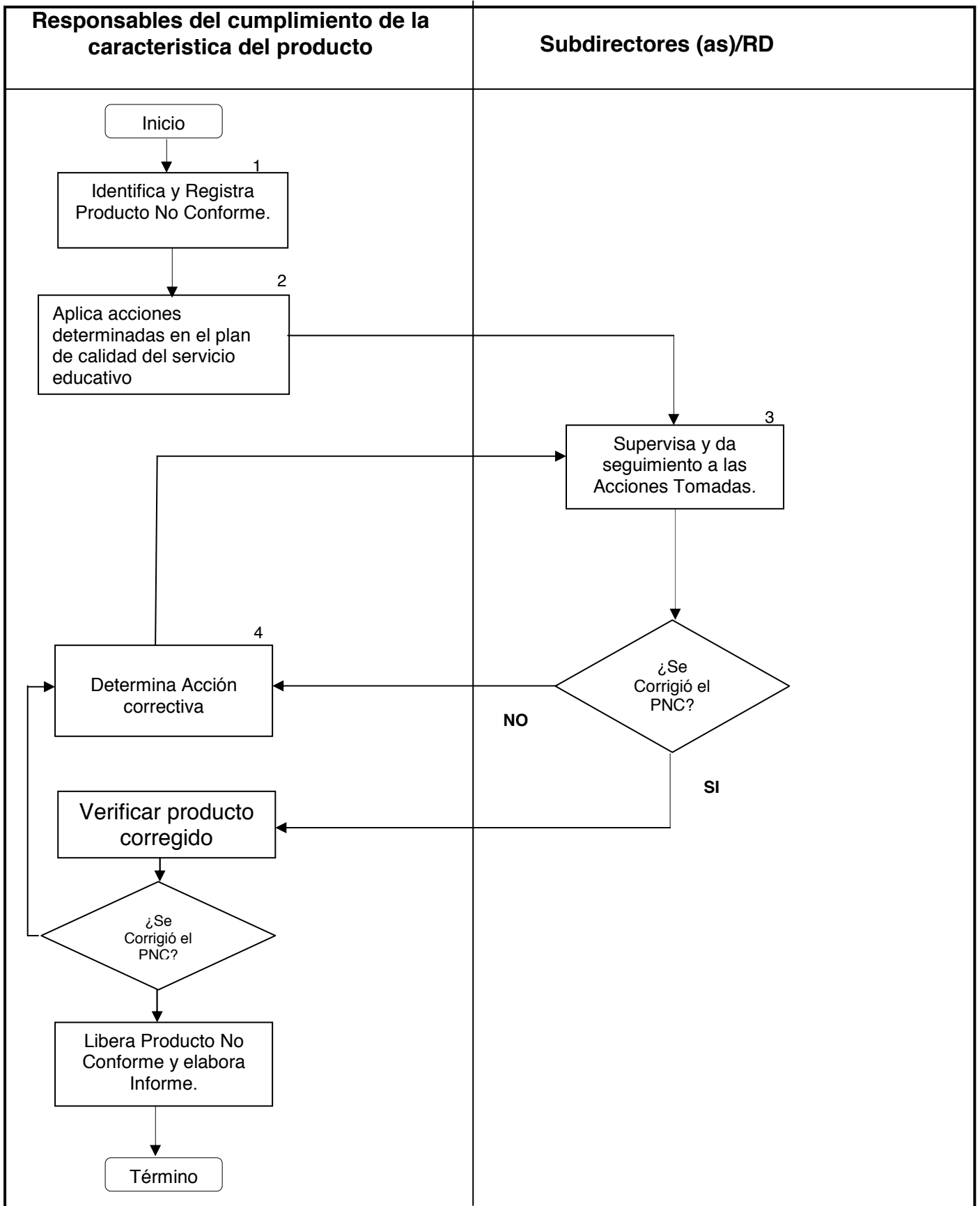
- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.
- 3.2 Es competencia de los y las responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme.
- 3.3 Los y las 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/la o los/las 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 (a) 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 y las 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 ITO-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 ITO-CA-FE-06 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>                            |
| Lic. Octavio Quintero Cibrián<br>CD | Ing. Joel Arroyo Zamora<br>RD | Ing. Juan Gerardo Muñoz Orozco<br>Director |
| <b>Firma:</b>                       | <b>Firma:</b>                 | <b>Firma:</b>                              |
| 04 Noviembre 2011                   | 09 Diciembre 2011             | 15 Diciembre 2011                          |

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



**4. Diagrama de procedimiento**





|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.</b> | <b>Código: ITO-CA-PG-004</b> |
|   | <b>Revisión: 0</b>           |
| <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3</b>                                      | <b>Página 3 de 4</b>         |

## 5. Descripción del procedimiento

| Secuencia de etapas  | Actividad  | Responsable   |
|--|--|---|
| 1. Identifica Producto 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.<br>1.2 Identifica el Producto No conforme cuando no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en el Plan de Calidad.<br>1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme utilizando el formato ITO-CA-PG-004-01.<br>1.4 Solicita al Subdirector (a) de Área la Validación de los registros y al RD su Visto Bueno.<br><br><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). | Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto 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 Productos 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 PNC. ITO-CA-PG-004-01.<br>3.2 Con la copia del registro del PNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir el PNC y<br>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.<br><b>SI</b> se eliminó el PNC continúa al paso 4.<br><b>NO</b> se eliminó el PNC continúa al paso 6.  | RD  |
| 4. Somete a una nueva verificación el PNC corregido.                         | 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 ITO-CA-PG-004-01<br>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 Producto No Conforme.  | 5.1 Informa al Subdirector (a) de Área para que proceda a la Liberación del PNC y firme el Registro por Áreas del PNC ITO-CA-PG-004-01, enviándose al RD para su registro en el Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme ITO-CA-FE-06. Informa al Jefe de Área que el  | Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan            |

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

| Secuencia de etapas            | Actividad   | Responsable                      |
|--------------------------------|---|----------------------------------|
|                                | PNC ha sido Liberado.   | de Calidad                       |
| 6. Informa a la Alta Dirección | 6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITO-CA-PG-005 o preventivas ITO-CA-PG-06<br>6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC o RAP<br>6.3 Liberada la RAC o RAP pasa a la etapa 4. | Director (a)/ áreas involucradas |

## 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.         | ITO-CA-PG-004-01   |
| Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme    | 1 año               | RD.                        | ITO-CA-FE-06       |

## 8. Glosario

**Alta Dirección:** Está integrado por: Director (a), subdirectores (as) y RD

**Comité Académico:** Órgano colegiado integrado por el Director (a), Áreas Académicas y otras seleccionadas a consideración del Director (a), 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 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 Producto No Conforme

ITO-CA-PG-004-01

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