

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		Código: ITUG-CA-PG-004
			Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	8.7.1., 8.7.2.	Página 1 de 5

### 1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el Producto que No sea Conforme con los requisitos se identifica y controla.

### 2. Alcance

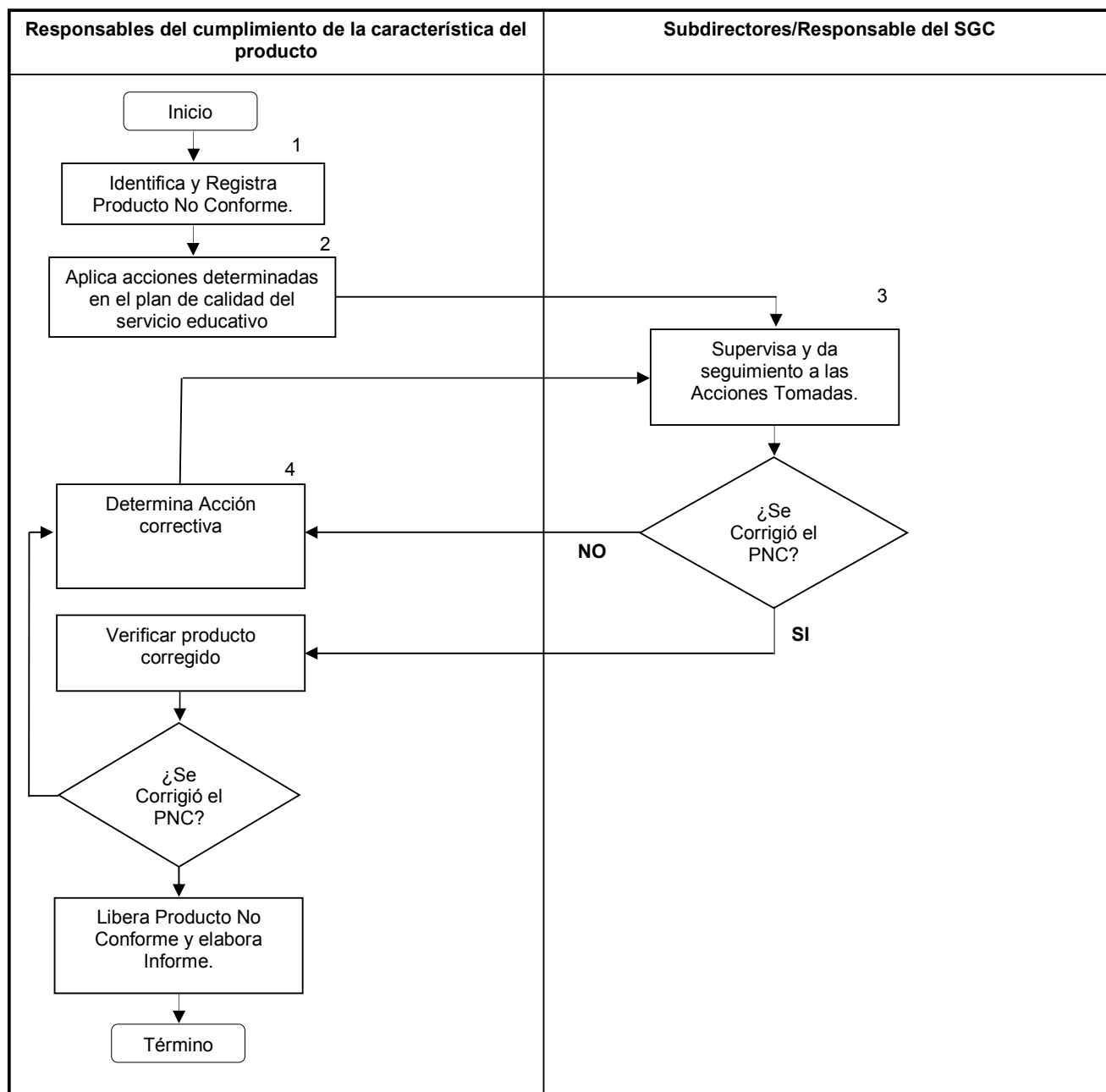
Aplica al Instituto Tecnológico con respecto al cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes de Calidad del SGC.


### 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 (Anexo 5) y el Plan Rector de Calidad (Anexo 4).
- 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 y Plan Rector de Calidad; identificar, registrar y controlar el producto no conforme.
- 3.3. Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en los Planes de Calidad, deben tratar el Producto No Conforme, aplicando las acciones establecidas 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 o los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes 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 y/o 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 de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes de Calidad asignar el folio correspondiente y registrar el PNC en la hoja de control para registro del PNC, ITUG-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al Representante del SGC, el cual requisita el Formato Electrónico ITUG-CA-FE-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Dra. Jazmín Balderrabano Briones Responsable del SGC	Mtro. José Antonio Fernández viveros Subdirector de Planeación y Vinculación	Dr. Marco Antonio Díaz Ramos Director del Comité de Innovación y Calidad
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
30 de Junio de 2017	29 de septiembre de 2017	08 de diciembre de 2017


#### 4. Diagrama de procedimiento



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		Código: ITUG-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1., 8.7.2.		Revisión: 0
			Página 3 de 5

## 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 las características de calidad establecidas 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 no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en los Planes de Calidad.</p> <p>1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme utilizando el formato ITUG-CA-PG-004-01.</p> <p>1.4 Solicita al Subdirector de Área la Validación de los registros y al responsable del SGC 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) o 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).</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes de Calidad.
2. Aplica acciones determinadas en los Planes de calidad del servicio educativo	<p>2.1 Trata y corrige los Productos No Conformes aplicando las acciones establecidas en los Planes de calidad para eliminar el incumplimiento.</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en 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. ITUG-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 del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) 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>	Responsable del SGC
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 ITUG-CA-PG-004-01</p> <p>4.2 En caso de reincidir pasa a la etapa 6</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes de Calidad

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		Código: ITUG-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1., 8.7.2.		Revisión: 0
			Página 4 de 5

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 ITUG-CA-PG-004-01, enviándose al responsable del SGC, para su registro en el Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme ITUG-CA-FE-06. Informa al Jefe de Área que el PNC ha sido Liberado.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en los Planes de Calidad.
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITUG-CA-PG-005 o preventivas ITUG-CA-PG-06 6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC. 6.3 Liberado el RAC pasa a la etapa 4.	Director/ áreas involucradas

## 6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Plan de Calidad
Plan Rector 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 Responsable del SGC.	ITUG-CA-PG-004-01
Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme	1 año	Responsable del SGC	ITUG-CA-FE-06

## 8. Glosario

**Alta Dirección:** Está integrado por: Director, subdirectores y Jefes de Departamento.

**Comité Académico:** Órgano colegiado integrado por el Director, Áreas Académicas, Servicios Escolares 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 con la(s) características de calidad establecidas en los Planes de Calidad del SGC.

## 9. Anexos

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

ITUG-CA-PG-004-01

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		Código: ITUG-CA-PG-004
			Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	8.7.1., 8.7.2.	Página <b>5</b> de <b>5</b>

**10. Cambios de esta versión**

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio