

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes	Código: ITTUX-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 Requisito: 8.7	Página 1 de 4

1. Propósito

Establecer los criterios para el control de las salidas no conformes.

2. Alcance

Aplica a todo el sistema de gestión de la calidad.

3. Políticas de operación

- 3.1 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio educativo establecida(s) y controlar que sean conformes
- 3.2 Cuando se detecta una Salida No Conforme después de la entrega, se deberán tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.
- 3.3 Los responsables de cada proceso deben tratar las Salidas No Conformes, aplicando las acciones de mejora con base en el incumplimiento de calidad en el servicio.
- 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 una Salida No Conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio establecida(s) para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 3.6 Para el registro del Folio de las Salidas No Conformes 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 la SNC y un número consecutivo a 3 dígitos 001 a 00n. (Ejemplo: AC-EA-001, AC-IS-001, VI-GT-001, VI-AE-001).

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M. en P.E. Rebeca Gloria Tejeda Coordinadora de Calidad del Instituto Tecnológico de Tuxtepec	M.A.C. Raúl Vázquez Rodríguez Subdirector de Planeación y Vinculación del Instituto Tecnológico de Tuxtepec	Ing. Sergio Fernando Garibay Armenta Director del Instituto Tecnológico de Tuxtepec
Firma:	Firma:	Firma:
19 de Febrero del 2018	28 de Febrero del 2018	23 de Marzo del 2018

23-marzo-2018	Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original	Rev. 2
---------------	--	--------

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes	Código: ITTUX-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 2
	Requisito: 8.7	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Salida No Conforme	1.1 Revisa de manera periódica los Registros de Calidad relacionados con los requisitos del servicio con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones definidas en cada punto de control del proceso. 1.2 Identifica la Salida No conforme. 1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio a la Salida No Conforme utilizando el formato ITTUX-CA-PG-004-01. 1.4 Solicita al Subdirector de Área la Validación de los registros y a la Coordinación de calidad su Visto Bueno.	Responsables de proceso
2. Analiza la causa y aplica acciones	2.1 Trata las Salidas No Conformes aplicando las acciones adecuadas derivadas el análisis de causas.	Responsables de proceso
3. Supervisa y da seguimiento a las acciones tomadas.	3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control de las SNC (ITTUX-CA-PG-004-01). 3.2 Con la copia del registro de la SNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir la NC 3.3 Verifica con cada uno de los responsables del cumplimiento de los requerimientos. SI se eliminó la SNC continúa al paso 4. NO se eliminó la SNC continúa al paso 6.	Coordinación de calidad
4. Verifica eficacia	4.1 Si las acciones tomadas fueron eficaces la Salida No Conforme se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se procede a continuar con el registro ITTUX-CA-PG-004-01 4.2 En caso de reincidir pasa a la etapa 6	Responsables de proceso
5. Libera Salida No Conforme	5.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la Liberación de la SNC y firme el Registro por Áreas del SNC ITTUX-CA-PG-004-01, enviándose a la Coordinación de calidad para su registro en el Formato Electrónico para Control de las Salidas No Conformes ITTUX-CA-FE-06. Informa al Jefe de Área que la SNC ha sido Liberada.	Responsables de proceso
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas o acciones de mejora. 6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC. 6.3 Liberada la RAC pasa a la etapa 4.	Director/ áreas involucradas

6. Documentos de referencia

Documentos
NA

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes	Código: ITTUX-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 Requisito: 8.7	Página 4 de 4

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme	1 año	Jefe de Área y Coordinación de calidad	ITTUX-CA-PG-004-01
Formato Electrónico para la Conformidad con el Aprendizaje y Salida No Conforme	1 año	Coordinación de calidad	ITTUX-CA-FE-06

8. Glosario

Alta Dirección: Esta integrado por: Director, subdirectores y Coordinación de Calidad.

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 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

NA

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	23 de marzo de 2018	Actualización de la SNC con base a la Norma ISO 9001:2015.
1	11 de septiembre del 2009.	Aprobado para su uso de la norma ISO 9001: 2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008