



Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.

Referencia: ISO 9001:2008: 8.3

Código: **ITMORELIA-CA-PG-004**

Elaboró

Ing. José Alfredo
González Linares
Representante de
Dirección (RD)

Revisó

M.C. Alejandro Domínguez
Castañeda
Subdirector Académico

Aprobó


Ing. Paulino A. Rivas
Martínez
Director del I. T. de Morelia

Fecha de documentación

13 de Febrero de 2015

Número de Revisión:

2

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 2 de 8

1. Propósito


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

2. Alcance

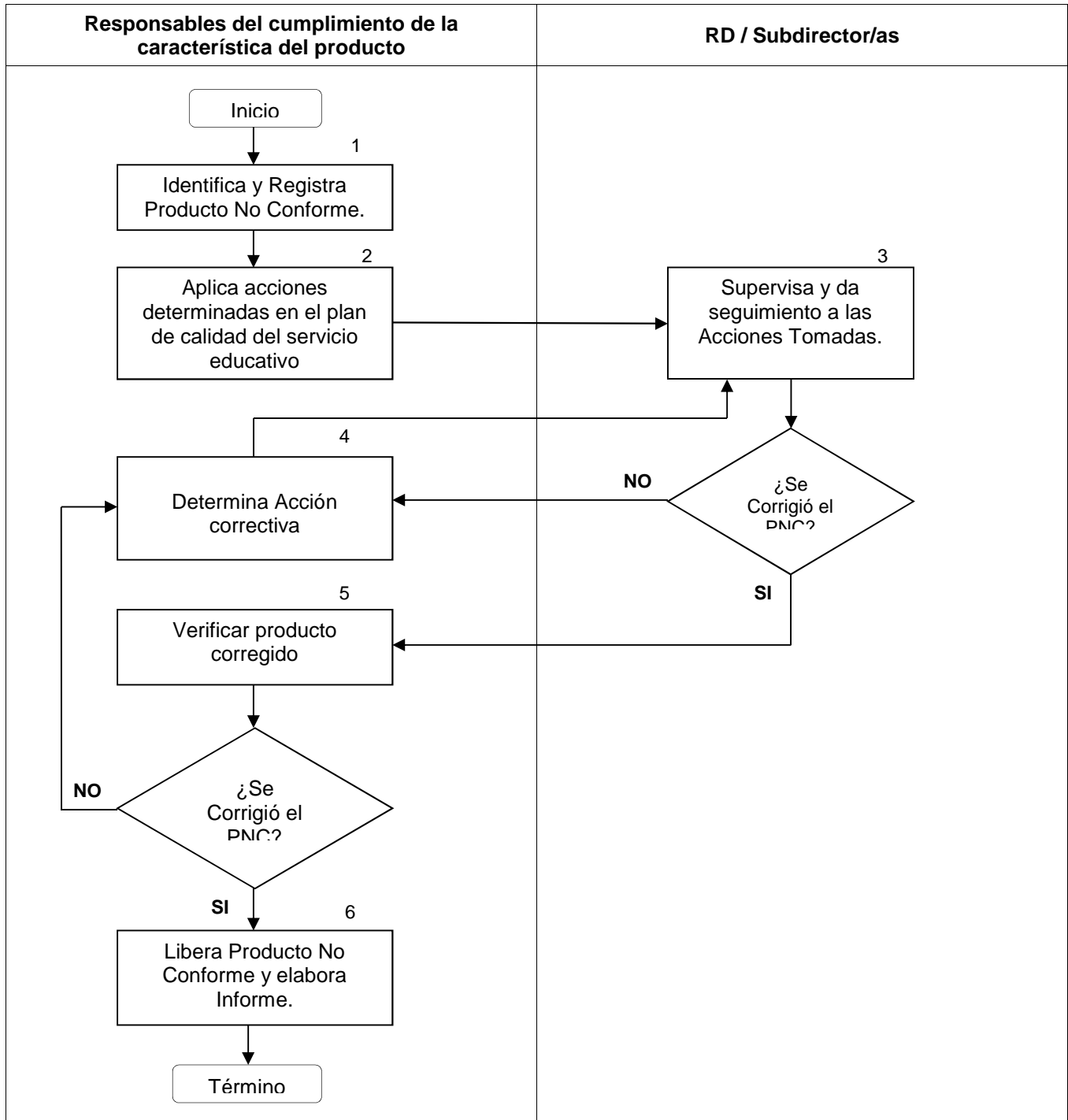
Aplica al Instituto Tecnológico con respecto al cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.


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 o bien en el incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato con el estudiante.
- 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 producto no conforme, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.
- 3.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar el Producto No Conforme de las siguientes maneras:
 - 3.3.1. Aplicando las acciones establecidas en el Plan de Calidad para eliminar el incumplimiento.
 - 3.3.2. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión del Director/a según lo establezca el Plan de Calidad o 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.
- 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 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 directora/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 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 ITM-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 ITM-CA-FE-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 3 de 8


4. Diagrama de procedimiento



	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 4 de 8

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 el Plan 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 el Plan de Calidad.</p> <p>1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme utilizando el formato ITM-CA-PG-004-01.</p> <p>1.4 Solicita al/la Subdirector/a de Área la Validación de los registros y al/la RD su Visto Bueno.</p> <p>NOTA: 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).</p>	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.	<p>3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control del PNC. ITM-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 el Plan de Calidad que estas hayan sido aplicadas y evaluadas.</p> <p>SI se eliminó el PNC continúa al paso 4. NO se eliminó el PNC continúa al paso 6.</p>	RD

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 5 de 8


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 ITM-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 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 ITM-CA-PG-004-01, enviándose al RD para su registro en el Formato Electrónico para Control de Producto No Conforme ITM-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 el Plan de Calidad
6. Informa a la Alta Dirección	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITM-CA-PG-005 o preventivas ITM-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/a, áreas involucradas

6. Marco Normativo

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008. Requisito 8.3

7. Referencias

- ✓ Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Plan de Calidad del Servicios Educativo
- ✓ Informes de Auditorías
- ✓ Informes de Auditorías de Servicio
- ✓ Identificación, registro y control de Producto No Conforme

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 6 de 8

8. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para identificación, registro y control de Producto No Conforme.	1 año	Jefe/a de Área, RD.	ITM-CA-PG-004-01
Formato Electrónico para identificación, registro y Control de Producto No Conforme.	1 año	RD.	ITM-CA-FE-06
Formato electrónico para el seguimiento del Plan de Calidad del Servicio Educativo	1 año	RD	ITM-CA-FE-12
Formato para requisiciones de acciones correctivas y/o correcciones	1 año	Jefe/a de Área	ITM-CA-PG-005-01
Formato para requisiciones de acciones preventivas	1 año	Jefe/a de Área	ITM-CA-PG-006-01

9. Aspectos ambientales

Aspecto ambiental	control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de Papel	Reuso de papel, informes en electronico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

10. Glosario


Alta Dirección: Está integrada 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.

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 7 de 8

11.Anexos

10.1 Formato para Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme ITM-CA-PG-004-01

	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	Código: ITMORELIA-CA-PG-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Página 8 de 8

12. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	01 de Octubre de 2014	Actualización de procedimientos para utilizarse en SGC, SGA, SGEEn.
2	13 de febrero de 2015	Actualización del procedimiento: inclusión del punto 9 relativo a los aspectos ambientales asociados al procedimiento y los controles operacionales y/o actividades a realizar para mantener el aspecto ambiental controlado