

	<b>Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.</b>	<b>Código: ITZIT-CA-PG-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1 y 8.7.2</b>	<b>Revisión: 0</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 se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado.

## 2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Zitácuaro 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

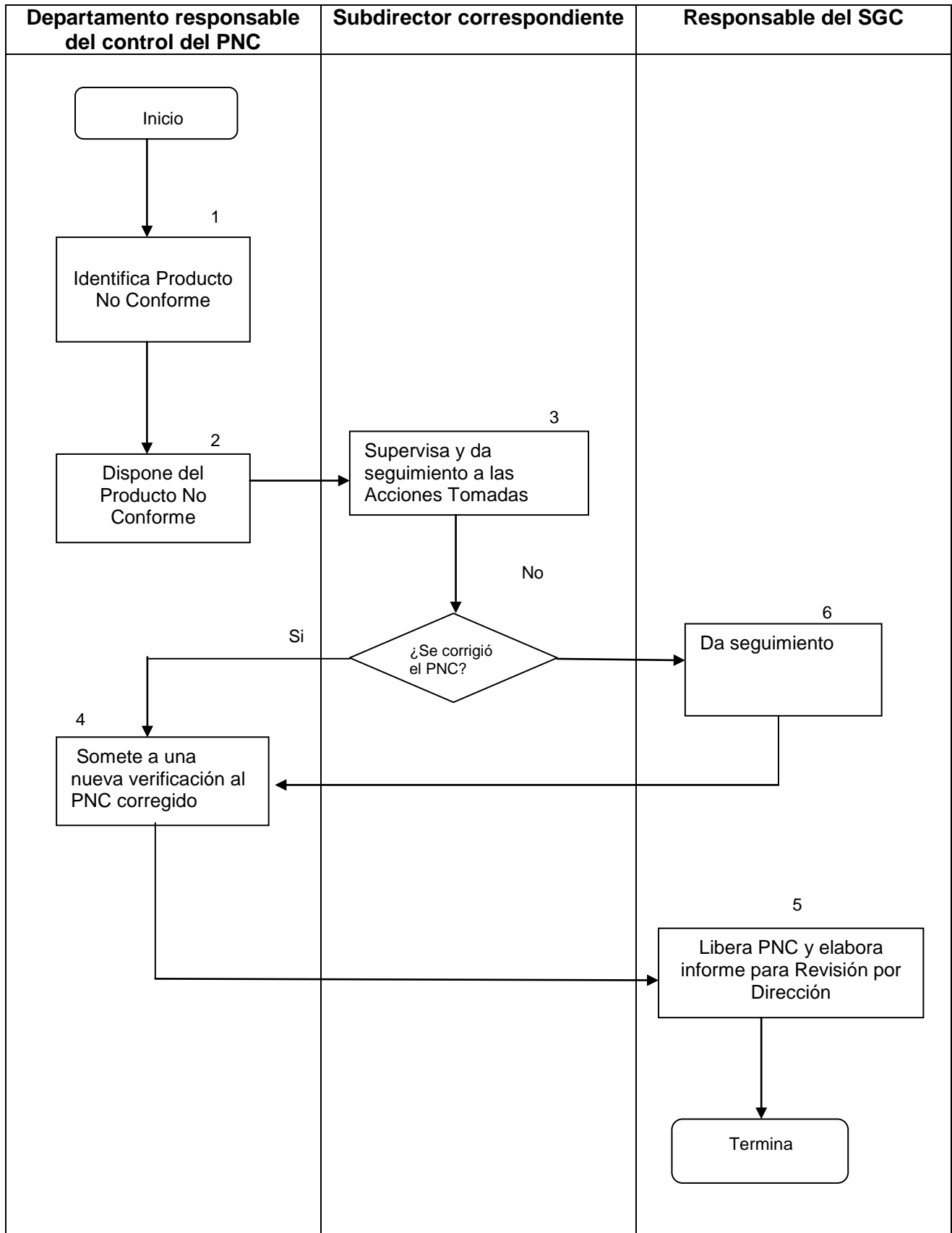
- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a las especificaciones de calidad establecidas en el Plan de Calidad o bien al incumplimiento de alguna cláusula del contrato con el estudiante.
- 3.2 Es competencia de los/as responsables del cumplimiento de los puntos de los Planes de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.
- 3.3 Los/as 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, aceptación bajo concesión por el Director según lo establezca el Plan de Calidad y dependiendo del PNC.
  - 3.3.3 Tomando acciones para impedir su uso o aplicaciones 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/la o los/as 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, 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 punto de control asignar el folio correspondiente y registrar el PNC en la hoja de control para registro del PNC ITZIT-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al Responsable del SGC, que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto Tecnológico.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Ing. Armando García Echeverría Responsable del SGC	Ing. Armando García Echeverría Subdirector de Planeación y Vinculación	M.C David Rafael Trigueros Cazares Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>04 de julio de 2018</b>	<b>04 de julio de 2018</b>	<b>04 de julio de 2018</b>

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



4. Diagrama de procedimiento



	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITZIT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1 y 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 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 ITZIT-CA-PG-004-01.</p> <p>1.4 Solicita al/la Subdirector/a de Área la Validación de los registros y al Responsable del SGC.</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).</p>	Departamento responsable del control del PNC
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 de 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.</p> <p>2.1.3 Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto</p>	Departamento responsable 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 de identificación, registro y control del PNC. ITZIT-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.</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>	Responsable del SGC
4. Aplica AC o AP	<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 de los requisitos y se procede a continuar con el registro ITZIT-CA-PG-004-01.</p> <p>4.2 En caso de reiniciar pasa a la etapa 6</p>	Departamento responsable del control del PNC

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

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITZIT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1 y 8.7.2	Revisión: 0
		Página 4 de 5

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
5. Libera PNC	5.1 Informa al Subdirector de Área para que proceda a la Liberación del PNC y firma el Registro por Áreas del PNC ITZIT-CA-PG-004-01, enviándose al Responsable del SGC. 5.2 Informa al Jefe de Área que el PNC ha sido liberado	Responsable de los Puntos de Control de los Planes de Calidad.
6. Libera PNC	6.1 Aplica el Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITZIT-CA-PG-005. 6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC 6.3 Liberada de RAC pasa a la etapa 4	Responsable del SGC

## 6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Plan de Calidad
Instructivo para la Revisión de la Dirección
Contrato con el estudiante

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Identificación, Registro y Control de Producto No Conforme.	1 año	Jefe/a de Área y Responsable del SGC.	ITZIT-CA-PG-004-01

## 8. Glosario

**Alta Dirección:** Está integrado por: Director/a, Subdirectores/as y Responsable del SGC.

**Comité Académico:** Órgano colegiado integrado por el/la Director/a, 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 con la(s) características de calidad establecidas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

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

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITZIT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7.1 y 8.7.2	Revisión: 0
		Página 5 de 5

## 9. Anexos

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

ITZIT-CA-PG-004-01

## 10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	04 de julio de 2018	Transición del SGC a la Versión 9001:2015