	Manual de Procedimientos		Página 1 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		CÓDIGO: PDSGC009
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A	Fecha: 26-08-2020

1. Propósito.

Establecer el mecanismo para asegurar que el servicio que no sea conforme, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos de la UTS, con respecto a los criterios de aceptación de los requisitos de los Servicios que brinda la Universidad Tecnológica de Salamanca, establecidos en el Plan de Control de Salidas No Conformes (RESGC023).

3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Rectoría.	Definir las acciones para solventar un Servicio No Conforme.	Autorizar la liberación del Servicio No Conforme y, en su caso, la aceptación del Servicio No Conforme bajo concesión.
Coordinación Académica.	Conocer e informar a su personal los Servicios No Conformes, las razones que los motivan y las acciones para solventarlos.	Autoriza las acciones para solventar el Servicio No Conforme.
Dirección de Carrera.	Coordinar e implementar las actividades para toma de acciones y corrección del Servicio No Conforme en el proceso educativo.	Implementa las acciones para la corrección del Servicio No Conforme y lo informa a la Coordinación Académica.
Dirección Área.	Coordinar e implementar las actividades para toma de acciones y corrección del Servicio No Conforme en los procesos de planeación y soporte.	Autoriza las acciones para solventar el Servicio No Conforme.
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Conservar copia del Reporte de Servicio No Conforme para conocer y dar seguimiento a las acciones para solucionar las No Conformidades en cualquier etapa de los procesos de la UTS.	Levanta la No Conformidad, en el caso de que se justifique, y le da seguimiento hasta que se corrija el Servicio No Conforme.
Responsables de eficacia de SGC de la UTS.	Presentar el Reporte de Servicio No Conforme (RESGC024) cuando se identifique un Servicio No Conforme.	Elabora y firma el Reporte de Servicio No Conforme (RESGC024).


4. Procedimiento

4.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

4.1.1 El Servicio No Conforme se define como el incumplimiento de los requisitos establecidos en el Plan de Control de Salidas No Conformes (RESGC023).

4.1.2 Es competencia de los responsables de eficacia, el cumplimiento de los requisitos de los Servicios que proporciona la UTS, así como identificar y controlar las Salidas No Conformes.

Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020				
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación	Aprobó:
				Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS

	Manual de Procedimientos		Página 2 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		CÓDIGO: PDSGC009
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A	Fecha: 26-08-2020

4.1.3 Los responsables de cada requisito deben tratar el Servicio No Conforme aplicando las acciones establecidas en el Plan de Control de Salidas No Conformes (RESGC023), cuando no se cumpla el criterio de aceptación.

4.1.4 Se debe conservar la información documentada que describa la No Conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identificar la autoridad que decida la acción con respecto a la No Conformidad, según se requiera.

4.1.5 Cuando se corrijan las Salidas No Conformes, debe verificarse la conformidad con los requisitos.

4.1.6 Cuando se detecta un Servicio No Conforme, después de la entrega o durante la provisión del servicio, el responsable deberá tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la No Conformidad y en su efecto sobre la conformidad del servicio.

4.1.7 Es competencia de los responsables del cumplimiento de los requisitos, registrar el Servicio No Conforme en el Reporte de Servicio No Conforme (RESGC024) y de enviar una copia a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, para su seguimiento.

4.2 Entradas y Salidas

Entradas

Insumo	Origen
Servicio No Conforme.	Incumplimiento de los requisitos establecidos en el Plan de Control de Salidas No Conformes (RESGC023) y registrado en el Reporte de Servicio No Conforme (RESGC024).

Salidas

Servicio o Producto	Destino
No Conformidad atendida.	Usuarios y partes interesadas establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS.
Servicio Conforme.	

4.3 Identificación y Trazabilidad


Identificación.

Número consecutivo, de 5 dígitos, del Reporte de Servicio No Conforme (XXX).

Trazabilidad.

(Es la habilidad que tiene el SGC para conocer la etapa en que se encuentra la prestación del servicio o la producción del bien. Generalmente coinciden con las etapas del proceso. Describa la manera en que el procedimiento la realiza. No puede haber trazabilidad sin identificación. Cuando no sea pertinente, explique porqué).

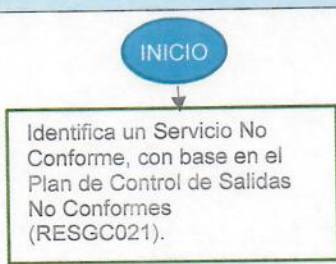
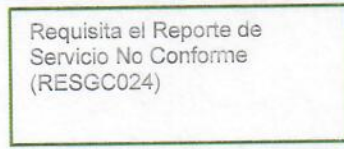
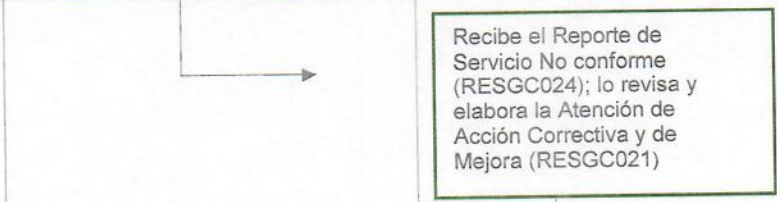
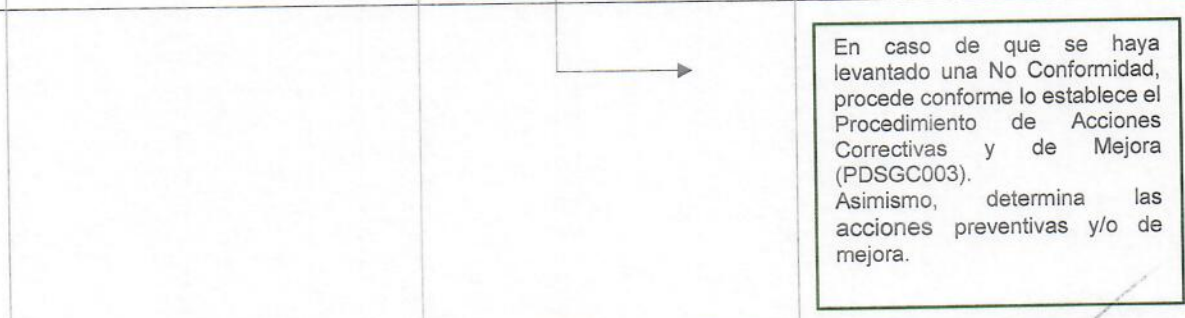
Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020					
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación	Aprobó:	Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS

	Manual de Procedimientos		Página 3 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		CÓDIGO: PDSGC009
	Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A Fecha: 26-08-2020

4.4 Propiedad del Cliente

(Identifique la propiedad del cliente, entendiendo por propiedad del cliente todo aquello que le pertenece y es necesario para el proceso, incluyendo datos personales y la propiedad intelectual. En caso de daño o deterioro de ésta, o que no sea útil al proceso, indique como se registra y se notifica al cliente. Cuando no sea pertinente, explique porqué).

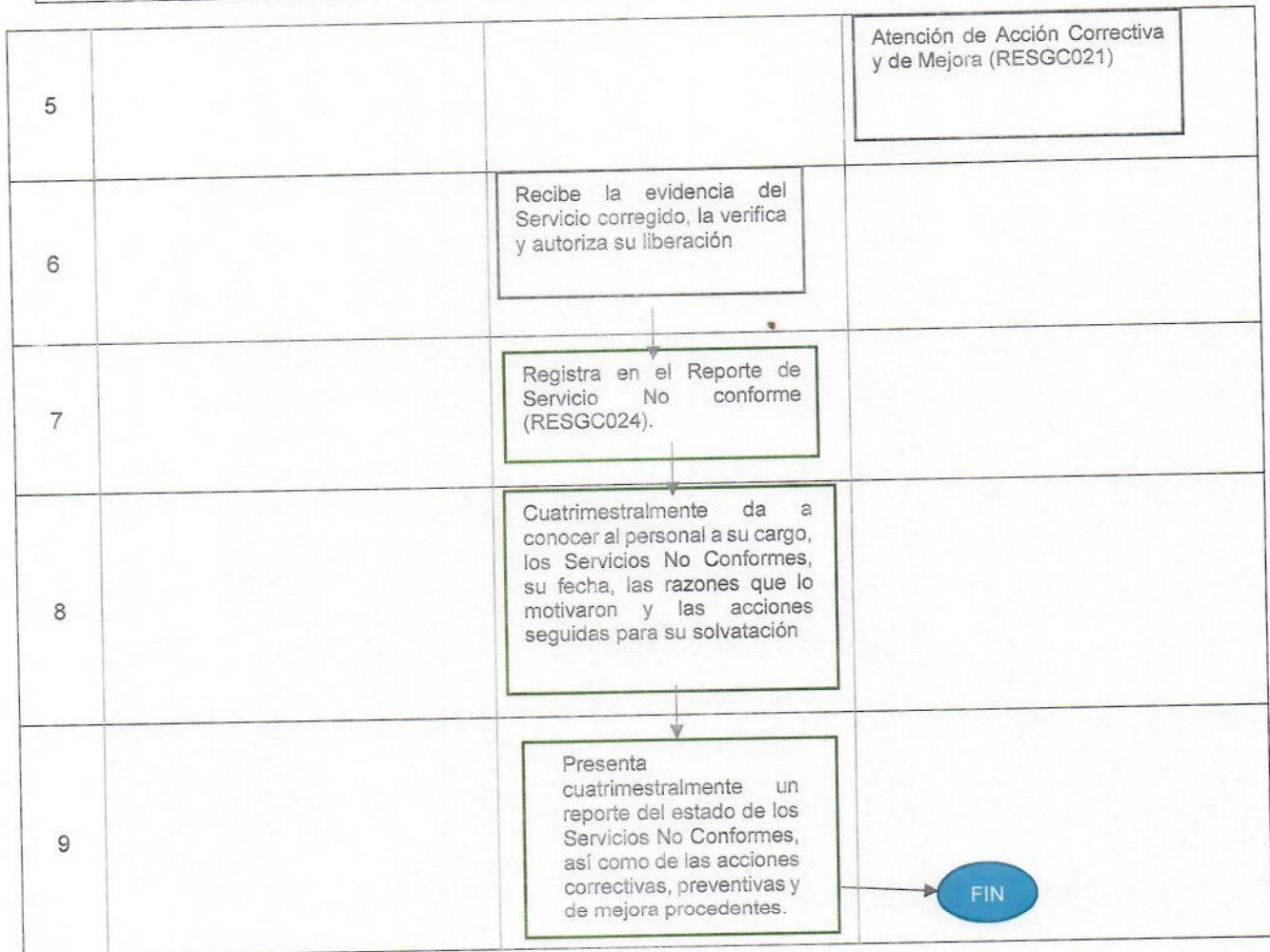
4.5 Diagrama de flujo

Act.	RESPONSABLES		
	Responsables de Eficacia	Coordinación del Sistema de Gestión de la calidad	Coordinación Académica / Dirección de Carrera y Área / Jefatura de Departamento
1			
2			
3			
4			

Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020


Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación	Aprobó:	Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS
----------	---	---------	---	---------	--

	Manual de Procedimientos	Página 4 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PDSGC009
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A Fecha: 26-08-2020




4.6 Proceso

No.	Responsable	Actividad	Documento (evidencia)
		INICIO	
1	Responsable de Eficacia.	Identifica un Servicio No Conforme, con base en el Plan de Control de Salidas No Conformes (RESGC021). Nota: Si el Servicio No Conforme presentado es reincidente se deberá realizar una acción correctiva, de acuerdo al procedimiento para el control de servicio no conforme PDSGC009	RESGC021 Atención de acción Correctiva y de Mejora
Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020			
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación
Aprobó:		Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS	

	Manual de Procedimientos	Página 5 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PDSGC009
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A Fecha: 26-08-2020

No.	Responsable	Actividad	Documento (evidencia)
2	Responsable de Eficacia.	Requisita el Reporte de Servicio No Conforme (RESGC024) donde señalan las causas del Servicio No Conforme y lo turna al jefe inmediato superior, quien a su vez lo hace llegar al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad o a la Rectoría en el caso de que considere que se requiere la intervención de la alta Dirección.	Reporte de Servicio No conforme (RESGC024).
3	Rectoría / Coordinación del Sistema de Gestión de la calidad.	Recibe el Reporte de Servicio No conforme (RESGC024); lo revisa y elabora la Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) donde se deben determinar las acciones a seguir para eliminar el Servicio No Conforme y la turna, según corresponda, a la Coordinación Académica, Dirección o Jefatura de Departamento, involucrada para su solventación.	Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021)
4	Coordinación Académica / Dirección de Carrera y Área / Jefatura de Departamento.	Aplica las medidas correctivas necesarias, con base en la instrucción recibida, y/o coordina al personal involucrado para solventar el Servicio No conforme En caso de que se haya levantado una No Conformidad, procede conforme lo establece el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (PDSGC003). Asimismo, determina las acciones preventivas y/o de mejora, de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (PDSGC003) según corresponda, con el fin de evitar reincidencias en los Servicios No Conformes, en el caso de que sea necesario.	Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) Registro de Acción Correctiva.
5	Coordinación Académica / Dirección de Carrera y Área / Jefatura de Departamento.	Entrega a la Rectoría o a la Coordinación Académica, la Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) (RESGC021), una vez que se solventó el Servicio No Conforme, anexando la evidencia correspondiente.	Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) y evidencia de la corrección del Servicio No Conforme.
6	Rectoría / Coordinación del Sistema de Gestión de la calidad.	Recibe la evidencia del Servicio corregido, la verifica y autoriza su liberación.	Solicitud de Atención de Servicio No Conforme (Atención de Acción Correctiva y de Mejora (RESGC021) y evidencia de la corrección del Servicio No Conforme.
7	Coordinador del Sistema de Gestión de la calidad.	Registra en el Reporte de Servicio No conforme (RESGC024), la fecha de resolución del servicio y turna, vía correo electrónico, a todos los involucrados.	Reporte de Servicio No conforme RESGC024).

Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020			
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación
Aprobó:		Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS	

	Manual de Procedimientos	Página 6 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	CÓDIGO: PDSGC009
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: A Fecha: 26-08-2020

No.	Responsable	Actividad	Documento (evidencia)
8	Coordinación Académica / Dirección de Carrera y Área / Jefatura de Departamento.	Cuatrimestralmente da a conocer al personal a su cargo, los Servicios No Conformes, su fecha, las razones que lo motivaron y las acciones seguidas para su solventación.	Reporte de Servicio No conforme (RESGC024).
9	Coordinación del Sistema de Gestión de la calidad.	Presenta cuatrimestralmente un reporte del estado de los Servicios No Conformes, así como de las acciones correctivas, preventivas y de mejora procedentes.	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Rectoría.
TÉRMINO			

4.6 Indicadores de desempeño

$$\frac{\text{Número de Servicios No Conformes solventados}}{\text{Número de Servicios No Conformes registrados}} = \% \text{ de Atención de solicitudes de atención a Servicios No Conformes}$$

5. Vocabulario y siglas.

Término	Definición
Servicio No Conforme	Incumplimiento a los requisitos de los usuarios o partes interesadas del Sistema de Gestión de la Calidad de UTS.
Usuario	Usuarios y partes interesadas del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS.
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un Servicio que no está Conforme con los requisitos especificados.

6. Anexos

No hay anexos.

7. Cambios

8. Referencias

Código	Documento
MCSGC001	Manual de Gestión de la Calidad.
PSDGC003	Acciones Correctivas. y de Mejora
	Usuarios y Partes Interesadas.

Fecha de 1ª. Liberación: 26-08-2020					
Elaboró:	M. en A. Sallara Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación y Evaluación	Aprobó:	Ing. Alfredo Lopez Herrera Rector de la UTS