



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

Código: p-13 no
conformidades y
reclamaciones

Fecha: 18/ 11 / 2016

Página 1 de 11

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME
CCA-P-05**

Tiempo promedio del Procedimiento

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

Ing.

ELABORÓ:

Ing.

REVISÓ:



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

Código: p-13 no
conformidades y
reclamaciones

Fecha: 18/ 11 / 2016

Página 2 de 11

I. Objetivo

Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar el manejo adecuado de los Productos No conformes en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo.

II. Normas y/o Documentos de Referencia

NMX-CC-9011-IMNC-2000, sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

NMX-CC-023-IMNC-2003, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación.

Manual del Sistemas de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo.

III. Alcance

Este procedimiento aplica desde la identificación, control y registro del Producto No Conforme para el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Huejotzingo.

IV. Políticas de operación

Dado que el producto declarado en el Manual de Calidad es el SERVICIO EDUCATIVO que brinda al alumno, para su formación como TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO así como INGENIERO; los SERVICIOS TECNOLÓGICOS; los SERVICIOS BIBLIOTECARIOS y el SERVICIO DE EDUCACIÓN CONTINUA; para la identificación, control y registro del Producto No Conforme, deben utilizarse las siguientes “**Tablas de Criterios para la identificación y control de Producto No conforme**”.

Tabla de Criterios para la identificación y control del Producto No conforme					
Producto	Entrega Tangible	Producto No Conforme	Responsable(s) para el control del Producto No conforme	Plan de Acción	Registro(s) de evidencia del control
SERVICIO EDUCATIVO QUE SE BRINDA AL ALUMNO, PARA SU FORMACIÓN COMO TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO	Impartición del Plan de Estudios con cumplimiento al 100%	Incumplimiento total o parcial, al Plan de Estudios	Directrices de División de Carrera	Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Programación y seguimiento cuatrimestral" (F-DIR-03) "Reporte final de seguimiento y eficacia de los Planes y Programas de Estudio" F-DIR-04 "Programa del desarrollo de la estadía" (F-DIR-11) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
	Acreditación del alumno, del 100% del Plan de Estudios	Alumno reprobado en Asignatura del Plan de Estudios	Directores de División de Carrera	Re-evaluación del alumno Tutorías y Asesorías Proceso de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Acta de Evaluación Parcial" (F-DIR-49) "Evaluación de la Estadía en la industria u organismo" (F-DIR-13) "Evaluación de la Estadía por parte de la Universidad" (F-DIR-47) "Registro de Tutoría y Asesoría" (F-DIR-07) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
			Jefe del Depto. de Servicios Escolares	Baja académica por reprobación	"Acta de Examen Ordinario" (F-SES-25) "Acta de Examen Extraordinario" (F-SES-26)
	Documentos generados en el servicio educativo, y que se entregan como evidencia del mismo:	Cualquier error u omisión en los datos y/o en los documentos entregados al alumno	Directores de División Carrera	Corrección de datos y/o documentos Procesos de Análisis y solución de	"Acta de corrección de calificaciones" (F-SES-33) "Reporte ASP" (CCA-F-07)



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

Código: p-13 no
conformidades y
reclamaciones

Fecha: 18/ 11 / 2016

Página 4 de 11

	a)Boletas de calificaciones b)Kardex c)Titulo profesional		Jefe del Departamento de Servicios Escolares	problemas (ASP)	"Boleta de calificaciones" (F-SES-12) "Kardex de alumnos" (F-SES-11) "Solicitud de corrección de datos de los alumnos" (F-SES-37) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
--	---	--	--	-----------------	---

Tabla de Criterios para la identificación y control del Producto No conforme

Producto	Entrega Tangible	Producto No Conforme	Responsable(s) para el control del Producto No conforme	Plan de Acción	Registro(s) de evidencia del control
SERVICIO EDUCATIVO QUE SE BRINDA AL ALUMNO, PARA SU FORMACIÓN COMO TÉCNICO INGENIERO	Impartición del Plan de Estudios con cumplimiento al 100%	Incumplimiento total o parcial, al Plan de Estudios	Directrices de División de Carrera	Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Programación y seguimiento cuatrimestral" (F-DIR-03) "Reporte final de seguimiento y eficacia de los Planes y Programas de Estudio" F-DIR-04 "Programa del desarrollo de la estadía" (F-DIR-11) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
	Acreditación del alumno, del 100% del Plan de Estudios	Alumno reprobado en Asignatura del Plan de Estudios	Directores de División de Carrera	Re-evaluación del alumno Tutorías y Asesorías Proceso de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Acta de Evaluación Parcial" (F-DIR-49) "Evaluación de la Estadía en la industria u organismo" (F-DIR-13) "Evaluación de la Estadía por parte de la Universidad" (F-DIR-47) "Registro de Tutoría y Asesoría" (F-DIR-07) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
			Jefe del Depto. de Servicios Escolares	Baja académica por	"Acta de Examen Ordinario"



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

				reprobación (F-SES-25)
				"Acta de Examen Extraordinario" (F-SES-26)
	Documentos generados en el servicio educativo, y que se entregan como evidencia del mismo:	Cualquier error u omisión en los datos y/o en los documentos entregados al alumno	Directores de División Carrera	"Acta de corrección de calificaciones" (F-SES-33)
	a)Boletas de calificaciones			"Reporte ASP" (CCA-F-07)
	b)Kardex			"Boleta de calificaciones" (F-SES-12)
	c)Titulo profesional		Jefe del Departamento de Servicios Escolares	"Kardex de alumnos" (F-SES-11)
				"Solicitud de corrección de datos de los alumnos" (F-SES-37)
				"Reporte ASP" (CCA-F-07)

Tabla de Criterios para la identificación y control del Producto No conforme					
Producto	Entrega Tangible	Producto No Conforme	Responsable(s) para el control del Producto No conforme	Plan de Acción	Registro(s) de evidencia del control
SERVICIOS TECNOLÓGICOS.	Entrega del servicio Tecnológico de acuerdo a las especificaciones correspondientes especificados en el Diseño del servicio autorizado por el cliente.	Incumplimiento total o parcial a los productos y especificaciones correspondientes especificados en el Diseño del servicio autorizado por el cliente.	Realizador(es)	Reproceso del Servicio Tecnológico Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	Programación y seguimiento de servicio tecnológico (SVI-F-33) Liberación y evaluación del servicio tecnológico otorgado por parte del cliente (SVI-F-35) Reporte ASP (CCA-F-07)
	Autorización del servicio tecnológico cumpliendo con los requisitos explícitos del cliente.	Incumplimiento total o parcial a requisitos explícitos del cliente.	Director(es) de División(es) de Carrera(s) Secretario Académico Experto o grupo colegiado	Reproceso del Servicio Tecnológico Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	Autorización de realización de servicio tecnológico (SVI-F-32) Diseño y desarrollo de servicio tecnológico (SVI-F-29) Reporte ASP (CCA-F-07)



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Código: p-13 no
conformidades y
reclamaciones

Fecha: 18/ 11 / 2016

Página 6 de 11

	Documentos generados en la prestación del servicio tecnológico y que se entregan como evidencia del mismo al cliente.	Cualquier error u omisión en los datos y/o documentos entregados al cliente que se generan durante o al final del servicio.	Realizador(es) Jefe del departamento de Investigación y Desarrollo	Corrección de datos y/o documentos	Autorización de realización de servicio tecnológico (SVI-F-32) Liberación y evaluación del servicio tecnológico otorgado por parte del cliente (SVI-F-35) Reporte ASP (CCA-F-07)
--	---	---	---	------------------------------------	--

Tabla de Criterios para la identificación y control del Producto No conforme

Producto	Entrega Tangible	Producto No Conforme	Responsable(s) para el control del Producto No conforme	Plan de Acción	Registro(s) de evidencia del control
SERVICIO DE EDUCACIÓN CONTINUA.	Impartición del Plan de Estudios con cumplimiento al 100%	Incumplimiento total o parcial, al contenido temático y objetivos del programa.	Instructor(es) del programa de educación continua	Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Programación y seguimiento de curso" (SVI-F-16) "Diseño de curso" (SVI-F-09) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
	Cumplimiento al 100% de los requisitos explícitos del cliente	Incumplimiento total o parcial a requisitos explícitos del cliente.	Director(es) de División(es) de Carrera(s)	Proceso de Análisis y solución de problemas (ASP)	"Evaluación del curso por el instructor" (SVI-F-22) "Evaluación del curso otorgado por parte del participante" (SVI-F-23) Solicitud de curso (SVI-F-07) "Reporte ASP" (CCA-F-07)
			Jefe del departamento de educación continua		Solicitud de curso (SVI-F-17)



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

					Análisis de costos (SVI-F-14)
	Documentos generados en la finalización del curso y que se entregan como evidencia del mismo al cliente.	Cualquier error u omisión en los datos y/o en los documentos entregados al cliente que se generan durante o al final del servicio.	Jefe del departamento de educación continua	Corrección de datos y/o documentos	"Reporte ASP" (CCA-F-07)
			Jefe del Departamento de Servicios Escolares	Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	Diploma o Constancia de participación "Reporte ASP" (CCA-F-07)

Tabla de Criterios para la identificación y control del Producto No conforme

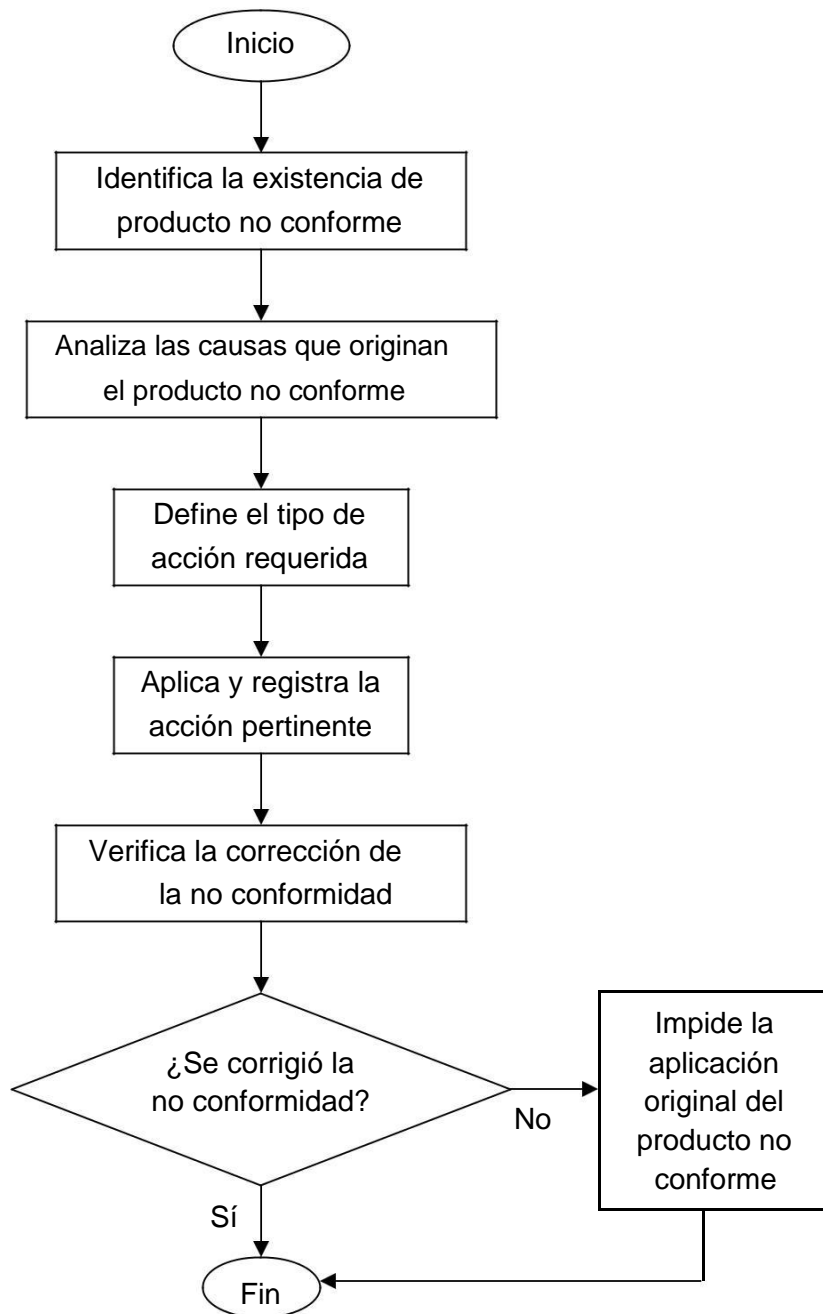
Producto	Entrega Tangible	Producto No Conforme	Responsable(s) para el control del Producto No conforme	Plan de Acción	Registro(s) de evidencia del control
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Alumno atendido con el servicio bibliotecario.	Inconformidad o queja del usuario sobre desviaciones injustificadas en el proceso establecido para la prestación del servicio.	Jefe del Depto. de Servicios Bibliotecarios.	Atención de quejas y sugerencias al servicio bibliotecario. Procesos de Análisis y solución de problemas (ASP)	Formato comentarios (CCA-F-08) Reporte ASP (CCA-F-07)

V. Descripción de actividades

Responsable	Descripción de las Actividades	Formato y/o documento
Responsable para el control del Producto no Conforme	<p>Identifica la existencia de Producto No conforme, como se especifica en las “Tablas de Criterios para la identificación y Control del Producto No Conforme”</p> <p>Analiza la (s) causa (s) que genera (n) el producto No Conforme.</p> <p>Define el tipo de atención requerida para resolver la No conformidad del producto, en base al:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) análisis efectuado, y b) al Plan de Acción especificado en las tablas de criterios para la identificación y control del Producto No Conforme. <p>Aplica la acción pertinente para eliminar la no conformidad detectada, y registra las actividades efectuadas.</p> <p>Verifica la corrección de la No Conformidad, o en su caso, toma acciones para impedir la aplicación originalmente prevista del Producto No conforme.</p>	

VI. Diagrama de flujo

Responsable para el control del producto no conforme



VII. Control de registros

No aplica

Identificación		Conservación			
Código	Nombre del registro	Responsable (puesto)	Ubicación	Tiempo de retención	Disposición final

VIII. Anexos

IX. Glosario

SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
RSGC	Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, integrada por el Representante y su personal de apoyo.

Identificación de cambios	
No. de Revisión	Descripción del cambio
1	Actualización del anterior "Procedimiento de control del producto no conforme" del SGC, de acuerdo a la definición de Producto no conforme, declarado en el Manual de Calidad actualizado.
2	Incorporación del Producto No conforme para los procesos de Educación Continua, Servicios Tecnológicos y Servicios Bibliotecarios.