



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista

"Ciencia y Tecnología que Transforman"

Clave: PR-CAI-04

Página: 1 de 10

Revisión: 06

Fecha de emisión:

18-Febrero-2015

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Coordinador de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
Ing. Raúl Reyes Cruz	Mtro. Humberto Hernández Jimenez	Mtro. Eddy Arquímedes García Alcocer



Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

INDICE

	Página
1.- Objetivo	3
2.- Alcance	3
3.- Diagrama de Procesos.....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos y Definiciones	4
6.- Desarrollo de Actividades	4
7.- Documentos Relacionados	5
8.- Historial de Cambios	6
9.- Anexos	10
Anexo 1. Reporte de Servicio No Conforme.....	
Anexo 2. Lista de Registro de Servicio No Conforme por Proceso.....	11

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la identificación, control, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme (SNC) para prevenir su uso no intencionado.

2. Alcance

Aplica para los procesos de la Universidad en donde se puede presentar un servicio no conforme (SNC).

3. Diagrama de procesos



4. Responsabilidades y Autoridades

4.1 El/la Líder o Responsable del proceso es responsable de:

- Identificar el servicio no conforme y registrarlo.
- Avisar al Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional del producto no conforme mediante una copia de la Lista de Registros de Servicio No Conformes por Proceso (PR-CAI-04-F2) por proceso
- Realizar las acciones correspondientes para el tratamiento de la no conformidad.
- Asegurar la implementación de las acciones correspondientes.
- Registrar la no conformidad, y las acciones realizadas con el tratamiento de esta.
- Realizar el seguimiento de las acciones tomadas del SNC, para verificar el estatus del SNC.

4.2 El /la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional es responsable de:

- Lleva el control de los SNC atendidos.



Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

5. Términos y Definiciones

SNC: Servicio No Conforme

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Detección del Servicio no conforme

Se considera como servicio no conforme aquellos materiales y servicios comprados, proporcionados por la Universidad, o en proceso que no cumplan los requisitos especificados.

El servicio no conforme puede incluir faltas en los programas educativos, planes de capacitación, materiales de apoyo o herramientas, deficiencias en el servicio escolar, instalaciones pobres, falta de seguridad para el estudiante. (véase. Plan de Control para el Servicio No Conforme MTD-CAI-03).

6.2 Identificar y registrar el Servicio No Conforme

La persona que identifique un servicio no conforme elabora el Reporte de SNC (PR-CAI-04-F1), siendo el/la Responsable del Proceso el encargado de llevar el control, disposición y cualquier acción a tomar para eliminar el servicio no conforme, mediante el llenado del formato de Lista de Registro de Servicio No Conforme por Proceso (PR-CAI-04-F2).

Las acciones a tomar para eliminar el Servicio No Conforme están definidas en el Plan de Control para el Servicio No Conforme (MTD-CAI-03), estas acciones aplican a los Servicios No Conforme identificados dentro de la Universidad y los que se hayan detectado después de su entrega o que ya esté en uso de manera externa.

6.3 Disposición del Servicio No conforme

El/la Responsable de Proceso o el/la Líder de Proceso establecerá los acuerdos para tratar el SNC, obteniendo como resultado las acciones que eliminarán la no conformidad, solo en los casos que no este inmerso el estudiante (autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente), y tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.



Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

6.3 Supervisión de acciones y verifica efectividad

El/la Responsable de Proceso o el/la Líder de Proceso es responsable de supervisar que las acciones para eliminar o tratar al producto ó servicio no conforme se implementen, también es responsable de verificar que las acciones emprendidas para eliminar la no conformidad sean efectivas y eliminen la no conformidad, si son efectivas se somete a una segunda verificación para demostrar su conformidad con los requisitos

6.4 Liberación del Servicio No Conforme

Una vez que se realizaron las acciones para eliminar la no conformidad, se evalúa la efectividad de las acciones realizadas para liberar el producto o servicio no conforme. Una vez eliminada la no conformidad, el responsable o líder de proceso en el que se presentó el SNC será quien autorice la liberación del producto o servicio. En caso necesario el responsable o líder de proceso notifica al personal involucrado. El responsable o líder de proceso envía en forma mensual copia a el/la Jefe de Departamento de Calidad Institucional del formato de Lista de Registros de Servicio No Conformes por Proceso (PR-CAI-04-F2).

7. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-04-F1	Reporte de SNC	1 año	Líder de proceso en que se presentó el producto no conforme	Área de Trabajo del Líder de proceso
PR-CAI-04-F2	Lista de Registros de Servicio No Conformes por Proceso	1 año	Jefe/a de Depto. de Calidad Institucional	Depto. de Calidad Institucional

Procedimientos

Clave	Nombre
PR-CAI-05	Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

--	--

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos

Clave	Nombre
MGC	Manual de Calidad
MTD-CAI-03	Plan de Control para el Servicio No Conforme

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	LEML 10-Nov-08	LADA 10-NOV-08
04	01	<p>Se elimina: El servicio no conforme puede incluir fallas en los programas educativos, planes de capacitación, materiales de apoyo o herramientas, deficiencias en el servicio escolar, instalaciones pobres, falta de seguridad para el estudiante. Ejemplo de situaciones donde se puede tener un servicio no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallas en la captura de inscripción del alumno • Errores en las listas de asignación de materias • Errores en la evaluación del estudiante • Faltas repetidas del personal docente • No cumplimiento en el tiempo del programa de estudios • No contar con el material adecuado en laboratorios para las prácticas, biblioteca, etc. • Fallas en certificados, constancias. • Falta de capacitación en el personal docente 	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

		Se agrega: El servicio no conforme puede incluir faltas en los programas educativos, planes de capacitación, materiales de apoyo o herramientas, deficiencias en el servicio escolar, instalaciones pobres, falta de seguridad para el estudiante. (véase Anexo 3. Plan de Control para el Servicio No Conforme MTD-CAI-03).		
04	01	Se elimina: La persona que identifique un servicio no conforme elabora el Reporte de SNC (PR-CAI-04-F1), siendo el Responsable del Proceso llevar del control, disposición y de cualquier acción tomada para eliminar el servicio no conforme, utilizando el formato de Lista de SNC (PR-CAI-04-F2). Se agrega: La persona que identifique un servicio no conforme elabora el Reporte de SNC (PR-CAI-04-F1), siendo el Responsable del Proceso el encargado de llevar el control, disposición y cualquier acción a tomar para eliminar el servicio no conforme, mediante el llenado del formato de Lista de Registro de Servicio No Conforme por Proceso (PR-CAI-04-F2).	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
04	01	Se agrega: Las acciones a tomar para eliminar el Servicio No Conforme están definidas en el Plan de Control para el Servicio No Conforme (MTD-CAI-03), estas acciones aplican a los Servicios No Conforme identificados dentro de la Universidad y los que se hayan detectado después de su entrega o que ya esté en uso de manera externa.	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
05	01	Se elimina: Una vez que se realizaron las acciones para eliminar la no conformidad, se evalúa la efectividad de las acciones realizadas para liberar el producto o servicio no conforme. Una vez eliminada la no conformidad el responsable o líder de proceso en el que se presentó el PNC será quien autorice la liberación del producto o servicio que presentó la no conformidad. En caso necesario el jefe de departamento notifica al personal involucrado.	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09

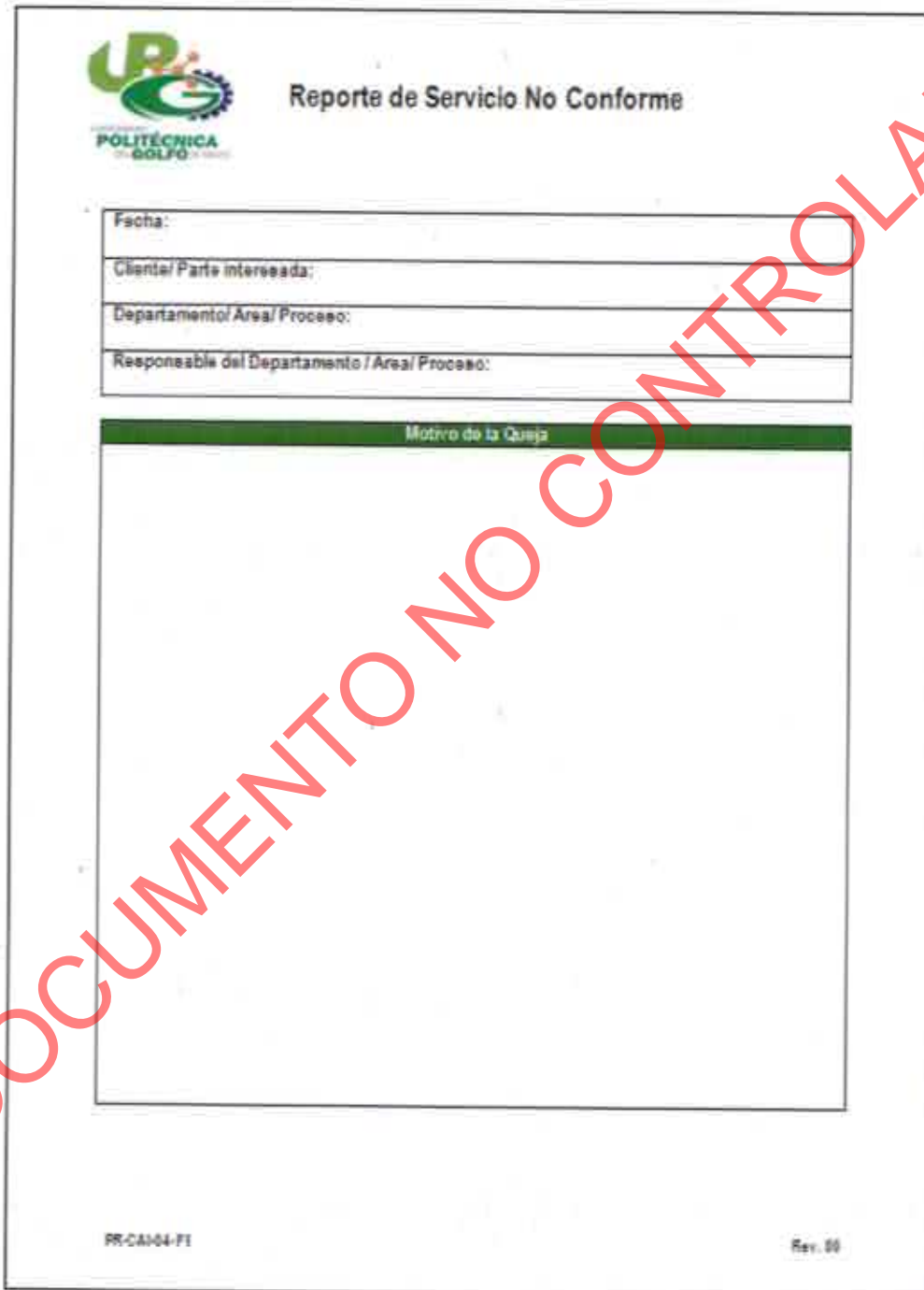
Procedimiento de Control de Servicio No Conforme


		En forma mensual envía copia al Jefe de Departamento de Calidad Institucional del formato de Lista de SNC (PR-CAI-04-F2). Se agrega: Una vez que se realizaron las acciones para eliminar la no conformidad, se evalúa la efectividad de las acciones realizadas para liberar el producto o servicio no conforme. Una vez eliminada la no conformidad, el responsable o líder de proceso en el que se presentó el SNC será quien autorice la liberación del producto o servicio. En caso necesario el responsable o líder de proceso notifica al personal involucrado. El responsable o líder de proceso envía en forma mensual copia al Jefe de Departamento de Calidad Institucional del formato de Lista de SNC (PR-CAI-04-F2).		
11	01	Se agrega: Anexo 3. Plan de Control para el Servicio No Conforme (MTD-CAI-03).	LEML 30-Mar-09	LADA 30-Mar-09
01	02	Se actualiza el punto no. 2 Alcance	LEML 06-Ene-12	LADA 06-Ene-12
03	02	Se actualiza el punto no. 4 Responsabilidades y Autoridades	LEML 06-Ene-12	LADA 06-Ene-12
04	02	Se actualiza el punto no. 6 Desarrollo de Actividades	LEML 06-Ene-12	LADA 06-Ene-12
01-10	03	Se modifica todo el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Modelo de Equidad de Género MEG; 2012.	LEML 04-Ene-13	LADA 04-Ene-13
04-05	04	Se actualiza el punto no. 6 Desarrollo de Actividades de acuerdo al Diagrama de Procesos.	LEML 01-Mar-13	LADA 01-Mar-13
01-011	04	Se actualiza el procedimiento donde se modifico el nombre de un Formato Lista de Registros de Servicio No Conformes por Proceso	LEML 01-Mar-13	LADA 01-Mar-13
01	05	Se modifica el nombre de: Elabora, Revisa y Autoriza.	BGV 15-Oct-13	EAGA 15-Oct-13
01	06	Se actualizo frases y responsables de elabora realiza y autoriza	HHJ 18-Feb-15	EAGA 18-Feb-15

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

9. Anexos

Anexo 1. Reporte de Servicio No Conforme



 Reporte de Servicio No Conforme

Fecha:
Cliente/ Parte interesada:
Departamento/ Area/ Proceso:
Responsable del Departamento / Area/ Proceso:

Motivo de la Queja

PR-CAI04-FI Rev. 06

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

Anexo 2. Lista de Registro de Servicio No Conforme por Proceso

PR-CAI-06-F3/REV.00

Fecha de Registro de Servicio No Conforme por Proceso

Mes _____

No de Folio Alto y comentarios	Fecha	Responsable de realizar las acciones	Descripción del SMC	Causas para el SMC (Análisis de Causas)	Plan de acción	Fecha Inicio Fin Cierre	Fecha real de Cierre (Fecha)	Estado de ejecución de la acción Observaciones

UPG
POLITECNICA
DEL GOLFO DE MEXICO

Proceso/ Año