

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITZIT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Revisión: 2
		Página 1 de 4

1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el Producto que No sea Conforme con los requisitos se identifica y controla.

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

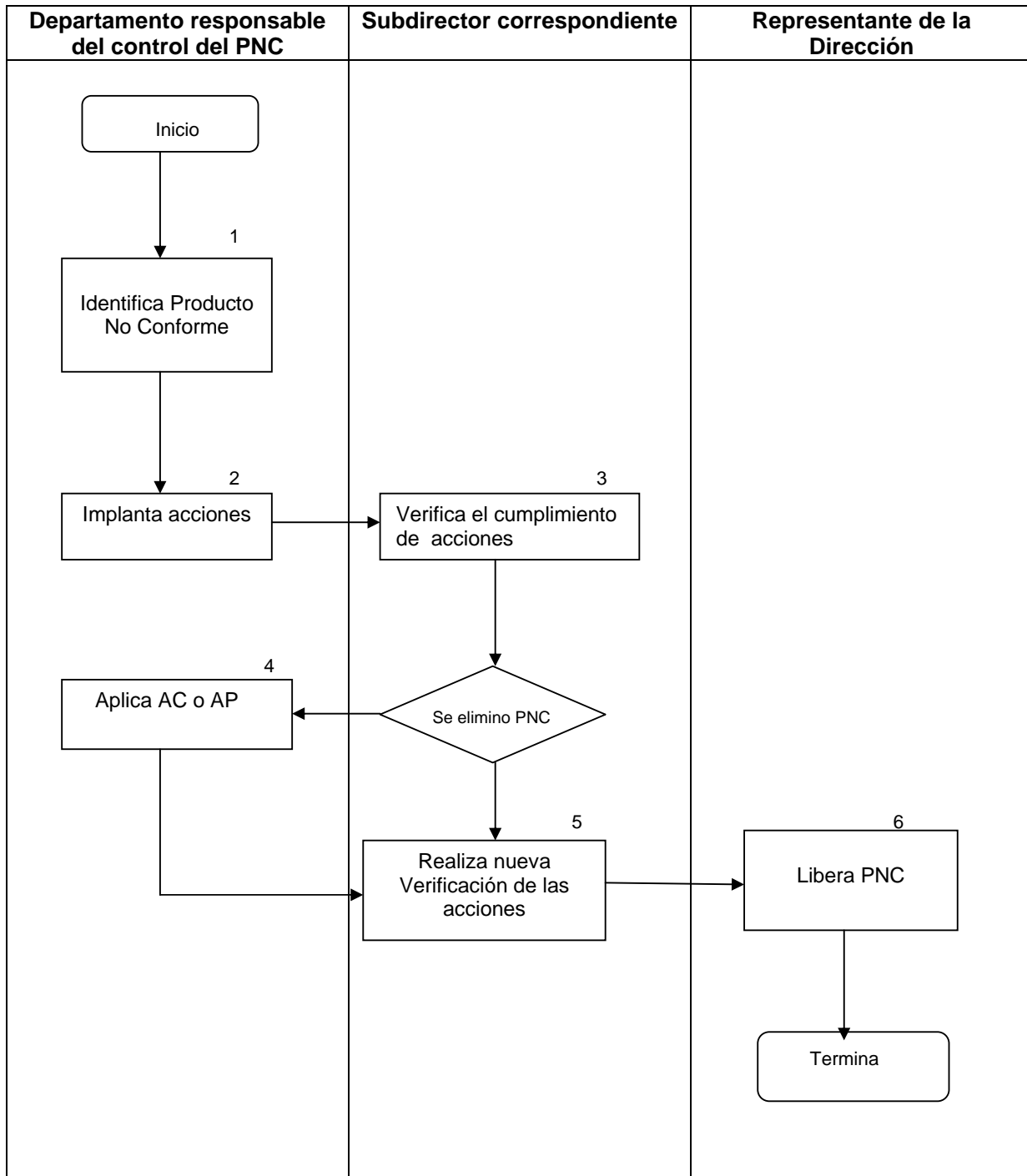
- 3.1 El Producto No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.
- 3.2 Es competencia de los/as responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar el producto no conforme.
- 3.3 Los/as responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar el Producto No Conforme, aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento.
- 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 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 ITZIT-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento del PNC al RD, que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto Tecnológico.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Armando García Echeverría Representante de la Dirección	Ing. Víctor Rodríguez Aburto Subdirector de Planeación y Vinculación	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Enero de 2013	15 de Enero de 2013	21 de Enero de 2013

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 9001:2008 8.3	Revisión: 2
		Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Producto No Conforme.	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. 1.2 Identifica el Producto No conforme cuando no se cumple con uno de los criterios de aceptación establecidos en el Plan de Calidad. 1.3 Registra en la Bitácora y Asigna folio al Producto No Conforme utilizando el formato ITZIT-CA-PG-004-01. 1.4 Solicita al/la Subdirector/a de Área la Validación de los registros y al RD su Visto Bueno. 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).	Departamento responsable del control del PNC
2. Implanta acciones	2.1 Ubica en el Plan de Calidad del servicio educativo el PNC 2.2 Aplica las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento. 2.3 Registra en ITZIT-CA-PG-004-01.	Departamento responsable del control del PNC
3. Verifica el cumplimiento de acciones	3.1 Verifica el seguimiento de las acciones implantadas y evaluadas. SI se eliminó el PNC continúa al paso 5. NO se eliminó el PNC continúa al paso 4.	Subdirector/a correspondiente
4. Aplica AC o AP	4.1 Aplica el Procedimiento del SGC para acciones correctivas ITZIT-CA-PG-005 o preventivas ITZIT-CA-PG-06 4.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación de la RAC o RAP	Departamento responsable del control del PNC
5. Realiza nueva Verificación de las acciones	5.1 somete a una nueva verificación las acciones tomadas (incluyendo las AC y AP según aplique) para demostrar su conformidad con los requisitos. 5.2 Registra la efectividad de la acción en el formato ITZIT-CA-PG-004-01	Subdirector/a correspondiente
6. Libera PNC	6.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control del PNC. ITZIT-CA-PG-004-01. y registra seguimiento 6.2 Con la firma de verificación del/la subdirector/a correspondiente procede a liberar 6.3 Mantiene los registros para la Revisión por la Dirección	RD

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme.	Código: ITZIT-CA-PG-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 8.3	Revisión: 2
		Página 4 de 4

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad
Plan de Calidad
Instructivo para la Revisión de la Dirección

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 RD.	ITZIT-CA-PG-004-01

8. Glosario

Alta Dirección: Está integrado por: Director/a, Subdirectores/as y RD

Comité Académico: Órgano colegiado integrado por el/la Director/a, Áreas Académicas y otras seleccionadas a consideración del/la Directora/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.

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
1	21 de febrero de 2011	Se individualiza el SGC del Instituto Tecnológico de Zitácuaro
2	21 de Enero 2013	Se modifica en la documentación del SGC el logotipo de la Secretaría de Educación Pública y logotipo del Instituto Tecnológico de Zitácuaro

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