

## Salida no conforme

### 1. OBJETIVO

Establecer los criterios para asegurarse de que las salidas del servicio que no sean conformes con los requisitos se identifican y controla para prevenir su uso no intencionado.

### 2. ALCANCE

Aplica al Instituto Tecnológico con respecto al cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio o producto establecida(s) en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

### 3. REGLAS DE OPERACIÓN

3.1 Las salidas no conformes se definen como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad o bien en el incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato con el estudiante.

3.2 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio o producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar las salidas no conformes, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

3.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad deben tratar las salidas no conformes de las siguientes maneras:

3.3.1. Aplicando las acciones establecidas en el Plan de Calidad para eliminar el incumplimiento.

3.3.2. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión del Director/a según lo establezca el Plan de Calidad o dependiendo de la SNC.

3.3.3 Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

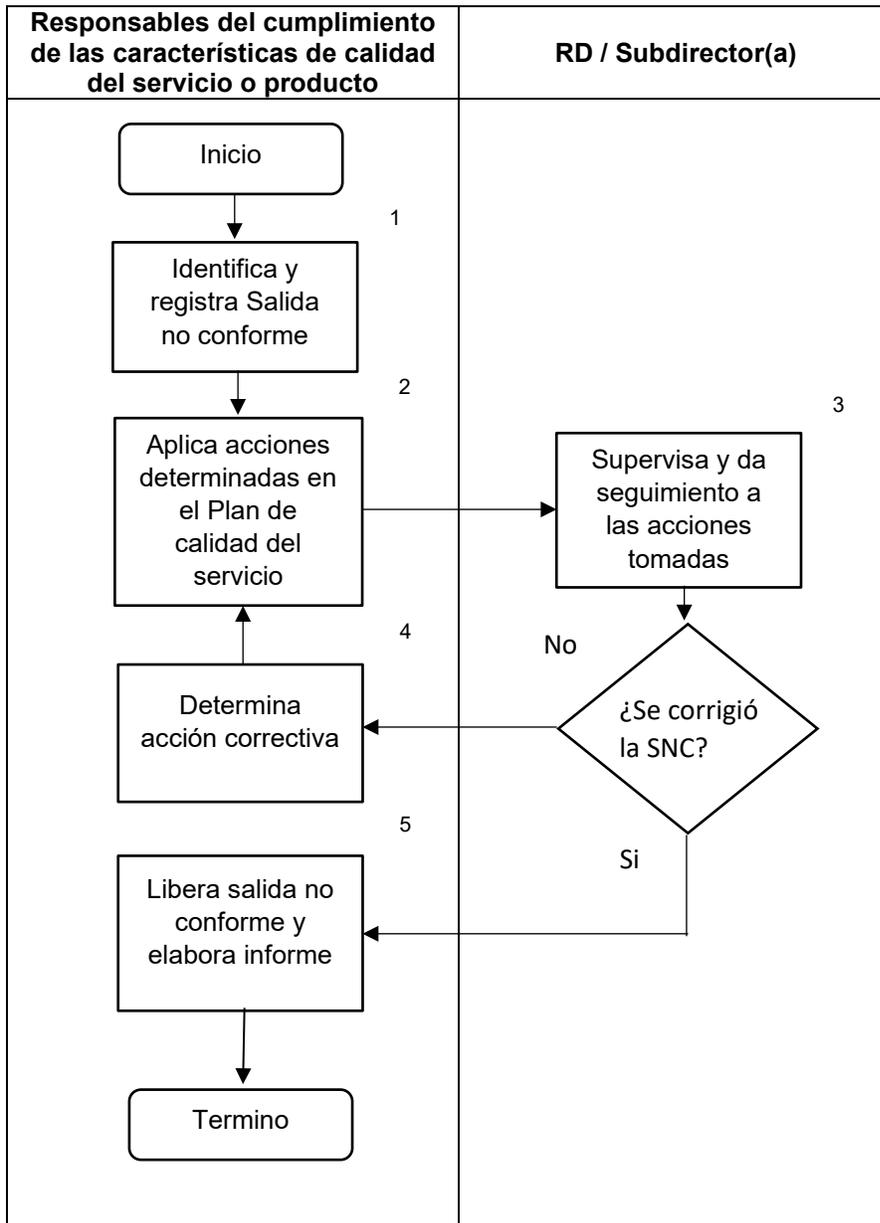
3.4 Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

3.5 Cuando se corrige una salida no conforme, debe someterse a una nueva verificación por el o los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del servicio o producto establecida(s) en el Plan de Calidad, para demostrar su conformidad con los requisitos.

3.6 Cuando se detecta una salida no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el director/a y/o 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 servicio o producto establecida(s) en el Plan de Calidad asignar el folio correspondiente y registrar la SNC en la hoja de control para registro de la SNC ITMORELIA-IT-CA-003-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento de la SNC al RD, el cual requisita el Formato Electrónico ITMORELIA- FE-CA-007-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.

**4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN**



## 5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifica Salida 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 la salida 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 la salida no conforme utilizando el formato ITMORELIA-IT-CA-003-01.</p> <p>1.4 Solicita al/la Subdirector/a de Área la validación de los registros y al/la RD su Visto Bueno.</p> <p>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 la SNC y un número consecutivo a 3 dígitos 001 a 00n. (Ejemplo: AC-EA-001, AC-IS-001, VI-GT-001, VI-AE-001).</p>	Responsables del cumplimiento de la(s) característica (s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
2. Aplica acciones determinadas en el plan de calidad del servicio educativo	2.1 Trata y corrige las salidas no conformes aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad para eliminar el incumplimiento.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad
3. Supervisa y da seguimiento a las acciones tomadas.	<p>3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control de la SNC. ITMORELIA-IT-CA-003-01.</p> <p>3.2 Con la copia del registro del PNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir la SNC.</p> <p>3.3 Verifica con cada uno de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad que estas hayan sido aplicadas y evaluadas.</p> <p>Si se eliminó la SNC continúa al paso 5. NO se eliminó la SNC continúa al paso 4.</p>	RD/ Responsables de los procesos estratégico

**Salida no conforme**

4. Determina acción correctiva	4.1 Si las acciones tomadas no eliminaron la causa raíz de la SNC, se genera una acción correctiva en el formato ITMORELIA-IT-CA-004-01  4.2 Se regresa al paso 2.	Responsable del proceso estratégico/ Jefe del departamento correspondiente
5. Libera salida no conforme y elabora informe	5.1 Informa al Subdirector/a de Área para que proceda a la Liberación de la SNC y firme el Registro por Áreas de la SNC ITMORELIA-IT-CA-003-01, enviándose al RD para su registro en el Formato Electrónico para Control de Salida no conforme ITMORELIA- CA-FE-007-06. Informa al Jefe de Área que la SNC ha sido Liberada.	Responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad

**6. REFERENCIA NORMATIVA**

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001-IMNC-2015
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Plan de Calidad del Servicios Educativo
- ✓ Informes de Auditorías
- ✓ Informes de Auditorías de Servicio
- ✓ Contrato con el estudiante.

**7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Información documentada	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para identificación, registro y control de salida no conforme.	1 año	RD	ITMORELIA-IT-CA-003-01
Formato Electrónico para identificación, registro y control de salida no conforme.	1 año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-06
Formato para requisiciones de acciones correctivas y/o correcciones	1 año	Jefe(a) de área	ITMORELIA-IT-CA-004-01

## 8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

## 9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	13 de febrero de 2019	Revisión documental
2	10 de octubre de 2019	Revisión documental