



Universidad Autónoma de Chihuahua
Dirección Académica

Código: PRO 8.3 RD 01	Pág. 1 de 6
Fecha de revisión: 14/12/2016	Rev. 01

PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

APROBÓ: DIRECTOR ACADÉMICO



Código: PRO 8.3 RD 01	Pág. 2 de 6
Fecha de revisión: 14/12/2016	Rev. 01

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

Establecer los pasos para identificar y controlar el producto o servicio no conforme para evitar su uso no intencionado.

Alcance

Aplica para todos los servicios y/o productos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Académica de la Universidad Autónoma de Chihuahua (**SGC**) que sean identificados como productos no conformes.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Identificar	Señalar correctamente el tipo de producto.
Producto o Servicio no conforme (PNC)	Producto o servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.
Disposición	Es el tratamiento que se da al NC este puede ser, regresar al proveedor o destruirlo.
Segregar	Es la acción de aislar el producto no conforme del conforme.
Defecto	Es la manifestación o efecto del error.
Error	Es la acción o situación que causa el defecto.
Corrección:	Acción para eliminar el defecto.
CENEVAL:	Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.
SIEC	Sistema Integral para Emisión de Credenciales



Código: PRO 8.3 RD 01	Pág. 3 de 6
Fecha de revisión: 14/12/2016	Rev. 01

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Empleado / Responsable de proceso: Detecta, identifica, segrega y da disposición al Producto No Conforme (PNC) o Servicio No Conforme según sea el caso.

3.1.1 El Producto o Servicio No Conforme es originado por los procesos del SGC o proveído por terceros.

En cada uno de los productos y servicios que a continuación se enlistan se encuentra un plan de reacción para corregir la falla no intencionada, éste plan de reacción se encuentra registrado en el documento "Plan de Control para Proceso de Aspirantes" DOC 8.2.4 JDA 01.

En dicho documento se describe las etapas, el requisito que debe de cumplir el servicio o producto, la frecuencia de verificación, el responsable de aplicar el plan de reacción, el documento en donde se debe de registrar la falla o seguimiento estadístico y la acción para solventar la falla.

Listado de etapas de los servicios o productos.

- Entrega de Fichas
- Entrega de Resultados
- Recepción de Materiales
- Entrega de Materiales/Aplicación del Examen de Admisión
- Aplicación de Examen de Admisión.
- Contratación de Asesore
- Preparación de Espacios en Plataforma Virtual.
- Activación de Cuentas Temporales para Ingreso de Estudiantes
- Seguimiento de Asesore del Módulo Introductorio.

Control para elaboración y entrega de Gafet

Cuando el personal detecta a la entrada, durante o a la salida de su proceso un PNC realiza las acciones indicadas en las siguientes tablas y lo registra. Lo cual asegura su manejo controlado para evitar que sea usado en los procesos o entregado al usuario de manera involuntaria.



Producto	Identificarlo con:	Segregarlo en:	Disposición	
			Puesto que autoriza	Acciones a realizar
Gafete	Proceso Si es Detectado durante el proceso se marca el error con marcador permanente.	Cajón de archivero	Jefe de la Unidad de Archivo y Digitalización.	1. Se corrige el defecto, se imprime de nuevo e inspecciona. Si es conforme se entrega al usuario sino se elabora de nuevo. 2. El PNC se guarda en cajón de archivero para su posterior registro en el SIEC. 3. Se destruye el PNC en la trituradora.
Ribbon	Entrada Si es detectado al Recibirlo: El producto no se identifica dado que es propiedad del proveedor.	No aplica.	No aplica.	No se acepta y se regresa inmediatamente al proveedor.
	Proceso Si es Detectado durante el proceso se pega nota.	La caja identificada como: PNC	Jefe de Unidad de Archivo y Digitalización	Se entrega al Encargado de Recursos de Equipo y Materiales para que lo regrese al proveedor.
PVC para Credencial	Entrada Si es detectado al Recibirlo: El producto no se identifica dado que es propiedad del proveedor.	No aplica.	No aplica.	No se acepta y se regresa inmediatamente al proveedor.



Código: PRO 8.3 RD 01	Pág. 5 de 6
Fecha de revisión: 14/12/2016	Rev. 01

	Proceso Si es Detectado durante el proceso se pega nota.	La caja identificada como: PNC	Jefe de Unidad de Archivo y Digitalización	Se entrega al Encargado de Recursos de Equipo y Materiales para que lo regrese al proveedor.
--	--	--------------------------------	--	--

El Responsable del proceso al detectar o ser notificado de un PNC verifica si hay más de éste en su proceso y de ser así procede de la manera arriba mencionada para su control.

Cuando se detecta un PNC que ya se ha entregado al Usuario se debe establecer comunicación con él para enterarle del incidente y solicitarle acuda al área correspondiente para que lo entregue el PNC y le sea restituido. Por ultimo aplica lo establecido en el punto 3.1.1 de este procedimiento.

Nota 1: Responsable de proceso esta facultado para autorizar:

- a. La aceptación y uso de un PNC.
- b. La liberación de un PNC.

También la liberación de PNC que se realiza cuando el usuario da su consentimiento y exime a la Dirección Académica de las consecuencias que el uso del PNC le ocasione.

En caso de los gafetes, con la firma plasmada en la bitácora de entrega se entiende que el usuario acepta el PNC.

Proveídos por terceros.- El usuario del producto al detectar, durante la operación, un PNC lo segrega, y lo coloca en el lugar asignado para su segregación. Así también, lo registra en la Bitácora para Producto no conforme (FOR 8.3 RD 01). Y por ultimo lo reporta a su jefe inmediato (cuando se trate de personal de ayudantía, secretarías y auxiliares). En el caso de quien detecta el PNC es un jefe de departamento ó unidad procede a entregarlo al Coordinador Administrativo. Éste último es quien determina la disposición final la cual puede ser:

- a) Regresarle al proveedor.
- b) Desecharlo.
- c) Ser utilizado bajo autorización (ver Nota 1)

3.2. Responsable de proceso: Analiza registros y emprende acción correctiva.

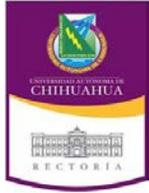
3.2.1 De forma cíclica se analizan los datos registrados en la Bitácora para Producto no conforme (FOR 8.3 RD 01). Para determinar si es necesario aplicar el Procedimiento de acciones correctivas PRO 8.5.2 RD 01 para identificar y eliminar la causas que origina el PNC.

4. REFERENCIAS

4.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.

Procedimiento de acciones correctivas

PRO 8.5.2 RD 01



Código: PRO 8.3 RD 01	Pág. 6 de 6
Fecha de revisión: 14/12/2016	Rev. 01

4.2 Documentos de Referencia.

ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

MANUAL DE CALIDAD MAN 4.2.2 DIR 01

5. FORMATOS.

Nombre	Código
Bitácora de Producto no Conforme	FOR 8.3 RD 01

6. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión
1	Se eliminó punto 3 (diagrama) y se movió numeración del documento; se agregó texto subrayado en página 3, se eliminaron últimas filas de la tabla, quedando las tres primeras.	14/12/2016