	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme (SNC)	Código: SI-IN-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	Revisión: 2
		Página 1 de 4

1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del servicio educativo se identifica y controla.

2. Alcance

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

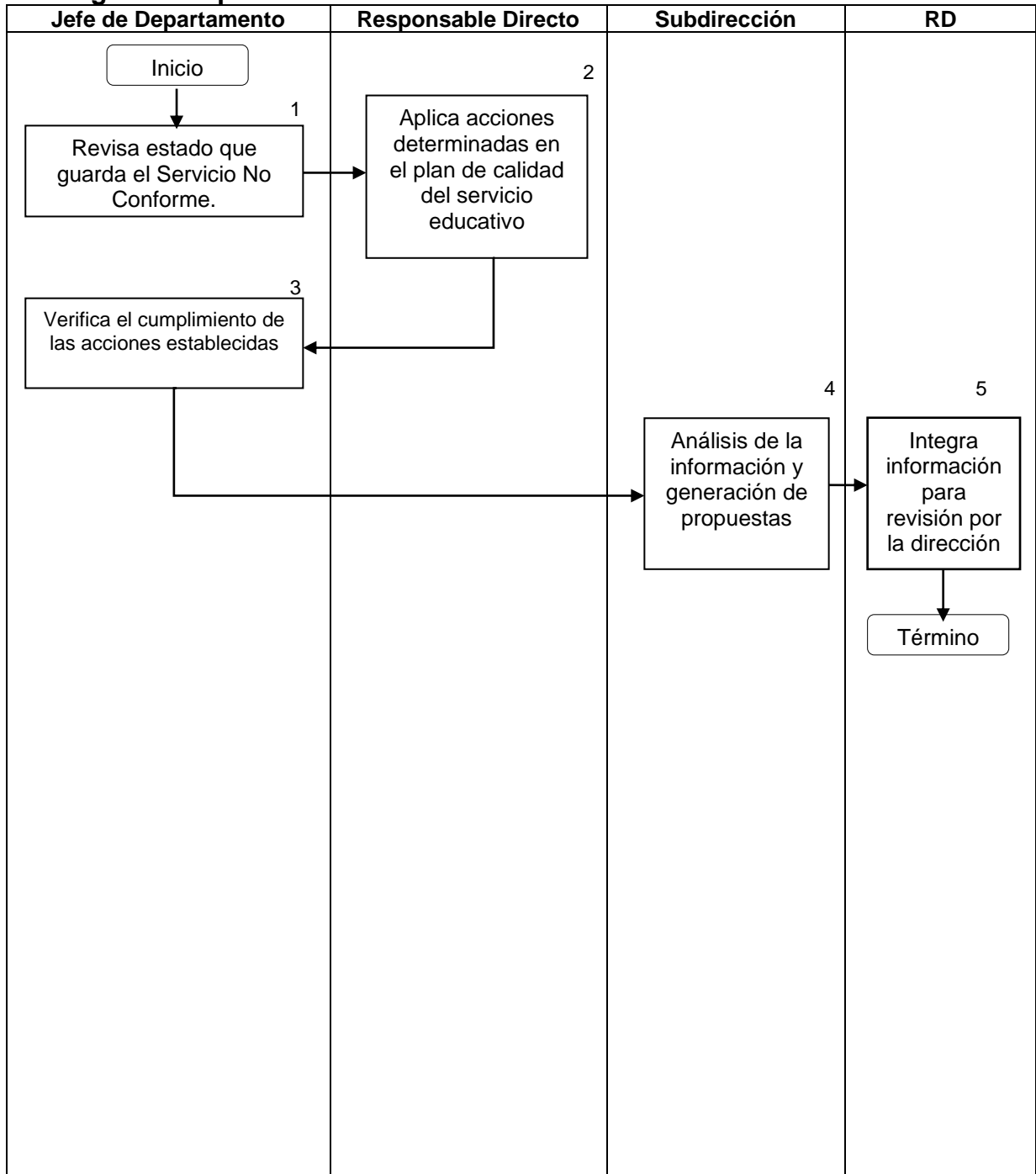
3. Políticas de operación

- 3.1 El Servicio No Conforme (SNC) 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 responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad, identificar, registrar y controlar el servicio no conforme.
- 3.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad, deben tratar el SNC aplicando las acciones establecidas para eliminar el incumplimiento.
- 3.4 Se deben mantener los registros de la naturaleza del SNC y de cualquier acción tomada posteriormente.
- 3.5 El SNC corregido deberá someterse a una nueva verificación conforme a normatividad establecida en el Plan de Calidad del servicio educativo

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Roberto Amado D. León Estrada Representante de la Dirección	Máximo Pliego Díaz Director	Máximo Pliego Díaz Director
Firma:	Firma:	Firma:
7 de septiembre de 2021	9 de septiembre de 2021	13 de septiembre de 2021

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme (SNC)	Código: SI-IN-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	Revisión: 2
		Página 2 de 4

4. Diagrama de procedimiento



	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme (SNC)	Código: SI-IN-PO-004
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa estado que guarda el Servicio No Conforme	1.1 Revisa el estado que guarda el SNC con respecto al cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad del producto establecida(s) en el Plan de Calidad del servicio educativo. 1.2 Identifica en la bitácora el Servicio No Conforme utilizando el formato (SI-IN-PO-004-01). 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 SNC y un número consecutivo a 3 dígitos 001 a 00n. (Ejemplo: AC-EA-001, AC-IS-001, VI-GT-001, VI-AE-001).	Jefe de Departamento
2. Aplica acciones determinadas en el plan de calidad del servicio educativo	2.1 Atiende el Servicio No Conforme aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad. 2.2 En caso de recurrencia de un SNC implementa el procedimiento de acciones correctivas (SI-IN-PO-005).	Jefe de Departamento y responsable del proceso al que impacta el SNC
3. Verifica el cumplimiento de las acciones establecidas	3.1 Verifica el cumplimiento de las acciones establecidas 3.2 Envía bitácora a subdirector en forma semestral	Jefe de Departamento
4. Análisis de la información y generación de propuestas	4.1 Analiza la información de la bitácora de SNC y elabora concentrado para enviar al RD en el formato para el control de las acciones correctivas y participa en la revisión por la dirección.	Subdirección
5. Integra información para revisión por la dirección	5.1 Concentra la información institucional en el formato para el control de las acciones correctivas.	RD

6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad (SI-IN-MI-001).
Plan de Calidad del Servicio Educativo (SI-IN-MI-001. Anexo 5)

	Nombre del documento: Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme (SNC)	Código: SI-IN-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.7	Revisión: 2
		Página 4 de 4

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para identificación, registro y control de Servicio No Conforme.	1 año	Jefe de Área y RD	SI-IN-PO-004-01

8. Glosario

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación no deseable

NOTA 1. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

NOTA 3. Existe diferencia entre **corrección** y acción correctiva.

Corrección: acción tomada para eliminar una **no conformidad** detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una **acción correctiva**.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un **reproceso** o una **reclasificación**.

Disposición: Acción que se toma para manejar y eliminar el producto o servicio no conforme generado.

SNC (Servicio No Conforme): Incumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecidas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo.

9. Anexos

9.1	Formato electrónico para el concentrado de Informe de Resultados de Auditoría de Servicio. (pantalla de captura).	SI-IN-FE-04
9.2	Formato electrónico para Proyectos de Mejora. (pantalla de captura).	SI-IN-FE-09
9.3	Formato electrónico para captura de Resultados del Informe para la Determinación y Gestión del Ambiente de Trabajo. (pantalla de captura)	SI-IN-FE-10

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	13 de septiembre	Actualización del procedimiento
1	08 de agosto de 2017	Adaptación a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
0	7 de diciembre de 2015	Revisión total del MSGC para la composición del Sistema de Gestión Integral.