



Código: PGC-CMC-06	Referencia: ISO 9001:2008 – 8.3	Revisión: 00	Página: 1 de 5
------------------------------	---	------------------------	--------------------------

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME.

1. OBJETIVO.

Establecer y mantener el control de la identificación, control y tratamiento del servicio no conforme del Servicio Educativo.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica al SGC del ITL con respecto al plan de calidad del Servicio Educativo del Anexo 5 del Manual de Calidad y el Contrato del Estudiante.

3. POLÍTICAS.

- 3.1. El Servicio Educativo no Conforme se define como el no cumplimiento de las características de calidad establecidas en el Anexo 5 del Plan de Calidad y el Contrato del Estudiante.
- 3.2. Es competencia de los responsables del cumplimiento de las características de la calidad del Servicio Educativo, identificar, registrar y controlar el Servicio no Conforme..
- 3.3. Se deben mantener registros de las no conformidades y las acciones tomadas.
- 3.4. Cuando se corrige un Servicio no Conforme debe someterse a una nueva verificación.
- 3.5. Es responsabilidad del Director y/o del responsable de tomar acciones apropiadas, cuando se detecta un Servicio no Conforme después de la entrega.

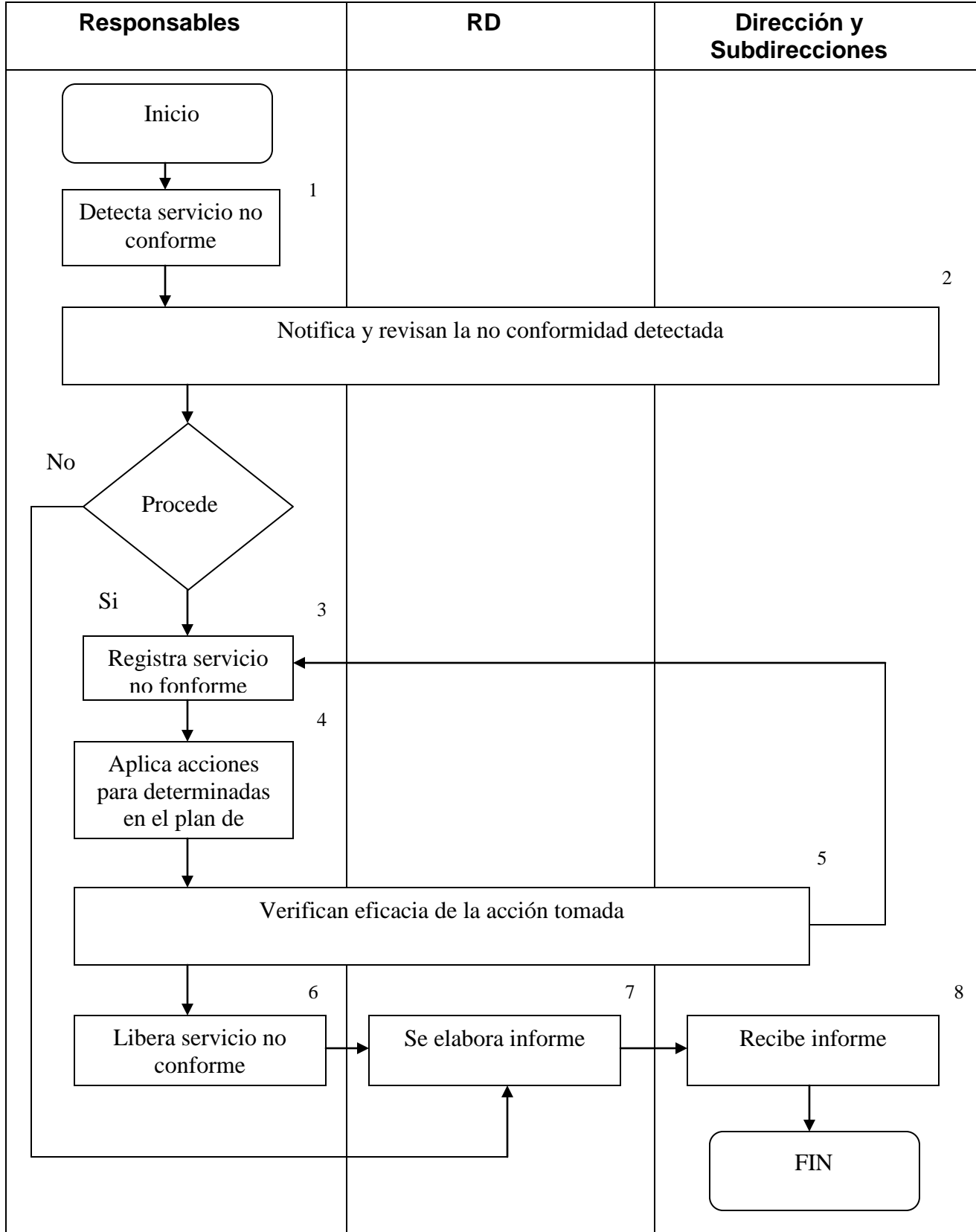
4. DEFINICIONES.

- 4.1. **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.2. **ITL:** Instituto Tecnológico de la Laguna.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Representante de Dirección	Subdirección de Planeación y Vinculación.	Dirección

- 4.3. **RD:** Representante de Dirección.
- 4.4. **Publicación:** Proceso de impresión, revisión, autorización de los documentos de manera controlada y de carácter oficial en formato electrónico.
- 4.5. **Servicio no Conforme:** Incumplimiento con las características de calidad establecidas en el plan de la calidad del servicio educativo.

5. PROCESOS.



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

- 6.1. El Responsable revisa e identifica el Servicio no Conforme de manera periódica en los registros de calidad marcados en el Anexo 5 del Plan de la Calidad del Servicio Educativo y en el Contrato del Estudiante.
- 6.2. El responsable Informa al RD y Subdirección correspondiente y analizan la no conformidad potencial y deciden en base a hechos si procede o no procede. Si procede pasa a 3, si no procede pasa a 7.
- 6.3. El responsable en caso de proceder registra el Servicio no Conforme en el registro RGC-CMC-14 Reporte de servicio no conforme.
- 6.4. El responsable aplica las acciones descritas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo y genera los registros.
- 6.5. El responsable, el RD y Subdirecciones, confirma la implantación de las acciones y las verifican con evidencia objetiva para comprobar si se eliminó el Servicio no Conforme. Si se eliminó pasa a 6 si no se pasa a 3.
- 6.6. El responsable libera el servicio no conforme y firma el RGC-CMC-14 Reporte de servicio no conforme y envía registro a RD y Subdirección correspondiente.
- 6.7. El RD elabora el informe del estado de las acciones implantadas y envía a Dirección y Subdirección correspondiente.
- 6.8. Dirección y Subdirección correspondiente recibe el informe del estado de las acciones implantadas para proponer acciones de mejora al sistema.

7. REFERENCIAS.

- | | |
|---|----------------------|
| MC-CMC-01 | Manual de Calidad. |
| http://www.itlalaguna.edu.mx/ | Página web del ITL. |
| http://www.dgit.gob.mx/calidad/ | Página web de DGEST. |

8. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de servicio no conforme	1 Año	Jefaturas y RD	RGC-CMC-14

9. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	17/01/2011	Elaborado por primera vez