



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
[PGMA 4.5.3-07-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para asegurar la oportuna detección y control de las no conformidades derivadas de los procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica cuando se detecta una no conformidad en los requisitos de los procesos y servicios que presta el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera, Dr. Rogelio Montemayor Seguy a sus clientes.

3. POLÍTICAS

3.1 Los reportes de no conformidad deben ser enviados al Departamento de Innovación y Calidad para su revisión y seguimiento.

3.2 En el caso de los índices de reprobación deben ser enviados a la División Académica correspondiente para su revisión y seguimiento.

3.3 Los servicios no conformes deben ser atendidos en forma inmediata.

3.4 Los hallazgos detectados se deberán generar en un reporte de servicio no conforme (RC-08-04) excepto para una no conformidad detectada por índices de reprobación deberá usar el registro RC 04-56

Elaboró:

M.P. Verónica Rangel Medina
Jefa del Depto. de Innovación y Calidad

Revisó:

M.A. y L. Rocío Bernal Garza
Representante de la Dirección

Aprobó:

M.C. Alejandro Merced Valdés Aguirre
Director General



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
PGMA 4.5.3-07-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
2 de 8

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Los/as jefes/as de departamento son responsables de:

- 4.1.1 Llenar el RC-08-04 (reporte de no conformidad) cuando se detecte una No Conformidad.
- 4.1.2 Generar las acciones correctoras y/o correctivas necesarias
- 4.1.3 Asegurar la implementación de las acciones correctoras y/o correctivas
- 4.1.4 Realizar el seguimiento a los reportes de no conformidad, en caso de ser ellos los que reporten el hallazgo

4.2 El/la Auditor/a es responsable de:

- 4.2.1 Dar seguimiento a las acciones correctoras y/o correctivas generadas de las no conformidades y entregarlo al Departamento de Innovación y Calidad.

4.3 Los/as docentes de las diferentes áreas académicas son responsables de:

- 4.3.1 Llenar el RC-04-56 (reporte de no conformidad para índices de reprobación) cuando se detecte una No Conformidad.
- 4.3.2 Generar las acciones correctoras y/o correctivas necesarias
- 4.3.3 Asegurar la implementación de las acciones correctoras y/o correctivas

4.4 Los/as Jefes de las Divisiones académicas son responsables de:

- 4.4.1 Dar seguimiento a las acciones correctoras y/o correctivas generadas de las no conformidades y entregarlo a las Subdirección de Estudios Profesionales.



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
PGMA 4.5.3-07-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
3 de 8

5. DEFINICIONES

5.1 NO CONFORMIDAD:

Es el no cumplimiento de un requisito especificado.

5.2 ACCIÓN CORRECTIVA:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

5.3 ACCIÓN CORRECTORA:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada y la cual no requiere una Acción Correctiva.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Detección de no conformidades

6.1.1 Los servicios no conformes pueden ser identificados mediante las siguientes fuentes:

6.1.1.1 Auditorías internas y externas

6.1.1.2 Evaluación de los procesos (PGC-8-06-09-01 Sistema de Indicadores y Objetivos Institucionales)

6.1.1.3 Quejas del cliente por los servicios prestados de acuerdo a la medición de las encuestas realizadas según procedimiento de evaluación de servicio educativo y complementario (PGC 8-05-08-01 Evaluación de los Servicios Educativo y



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
[PGMA 4.5.3-07-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
4 de 8

Complementario Complementarios) PGC 8-01-12-01 Evaluación de los profesores de la educación superior tecnológica

6.1.1.4 Verificación del cumplimiento de la impartición del servicio (PGC-8-03-04-01) Control de expedientes (PGC 8-03-04-02) Supervisiones al Aula, PGC 8-03-04-03)

6.1.1.5 Cuando los índices de reprobación superen el 45%

6.1.1.6 Verificación del cumplimiento de respuesta ante emergencias ([PGMA 4.4.7-18-04-01](#))

6.1.1.7 Evaluación del cumplimiento regulatorio de la normatividad ambiental ([PGMA 4.3.2-02-01](#))

6.1.2 Una vez identificada la no conformidad, la o el jefe del departamento elabora el reporte de no conformidades (RC 08-04), para los índices de reprobación el/la docente elabora el reporte de no conformidades para índices de reprobación (RC 04-56).

6.1.3 La Dirección o Subdirección correspondiente al departamento y el área donde se genera la no conformidad analizan la magnitud del problema, y determina si se requiere o no una acción correctiva para eliminar la no conformidad y se establece en el formato RC 08-04 considerando la magnitud de la no conformidad detectada, para los índices de reprobación el (RC 04-56) (según PGC 8-08-08-01 Auditorías Internas).



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
PGMA 4.5.3-07-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
5 de 8

6.2 Reportes de no conformidad

6.2.1 La ó el jefe del departamento al que se le detecta la no conformidad, entrega el Reporte de No conformidades (RC 08-04) al Departamento de Innovación y Calidad en un plazo no mayor de quince días.

6.2.2 Para el caso de las no conformidades que provienen de los índices de reprobación, el/la docente llena el formato (RC -04-56) y lo entrega en la división académica correspondiente.

6.3 Seguimiento de No conformidad

6.3.1 La persona que detecte el hallazgo, da seguimiento a la implementación de las acciones correctoras y/o correctivas para verificar la efectividad de las mismas en el RC 08-04, para índices de reprobación en el RC 04-56 (Reporte de no conformidades). En el caso de los índices de reprobación el/la Jefe/a de la División Académica realiza el seguimiento correspondiente.

6.3.2 La ó el jefe del departamento que reporta la no conformidad, conserva una copia de dicho registro para su monitoreo. En el caso de índices de reprobación el/la docente conserva una copia como evidencia.

6.4 Acciones Correctivas

6.4.1 Los lineamientos para las acciones correctivas se han determinado en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PGC 8-09-08-01)



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
[PGMA 4.5.3-07-08-01](#)

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
6 de 8

7. REFERENCIAS

- 7.1 PGC 8-09-08-01 – [PGMA 4.5.3-09-08-01](#) (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas)
- 7.2 PGC-8-03-04-01 Verificación del cumplimiento de la impartición del servicio
- 7.3 PGC-8-03-04-02 Control de expedientes
- 7.4 PGC 8-03-04-03 Supervisiones al Aula
- 7.5 PGC 8-01-12-01 Evaluación de los profesores de la educación superior tecnológica
- 7.6 PGC 8-05-08-01 Evaluación de servicio educativo y complementario
- 7.7 [PGMA 4.4.7-18-04-01](#) Verificación del cumplimiento de respuesta ante emergencias
- 7.8 [PGMA 4.3.2-05-01](#) Evaluación del cumplimiento regulatorio de la normatividad ambiental.

8. REGISTROS

- 8.1 RC 08-04 (Reporte de No conformidades)
- 8.2 RC 04-56 (Reporte de No conformidades para Índices de reprobación)



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
PGMA 4.5.3-07-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
7 de 8

9. HISTORIAL

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
Original	00	3 Junio 2002	Documento elaborado por primera vez
00	01	04/Marzo/2003	Cambio de especificaciones
01	02	27/Octubre/2003	Observación de auditoria
02	03	4 Agosto 2005	Oportunidad de mejora
03	04	30 Junio 2006	Cambios Administrativos
04	05	16 Octubre 2006	Acción de auditoria
05	06	29-Enero-2007	Cambio de especificaciones
06	07	18-Junio-2007	Cambios Administrativos
07	08	05 – Sept – 2008	Cambios Administrativos/Normativa ISO 14001:2004
08	09	19-Sep-2008	Cambio por acciones de auditoría
09	10	25 Junio 2010	Cambio de especificaciones



DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código:
PGC 8-07-08-01
PGMA 4.5.3-07-08-01

Fecha de emisión:
03/Junio/2002

Fecha de revisión:
25-agosto-2015
Revisión No: 18

Vigencia:
24-agosto-2017

Página:
8 de 8

10	11	23 Febrero 2011	Cambio de especificaciones
11	12	31- Enero-2012	Cambio administrativo y de especificaciones
12	13	15-October-2012	Cambio por acciones de auditoría
13	14	15 -Enero- 2013	Cambio de especificaciones
14	15	16-Abril-2013	Cambio de especificaciones y administrativos
15	16	16-mayo-2014	Cambio de especificaciones y administrativos
16	17	06 -junio-2014	Cambio de especificaciones
17	18	25-agosto-2015	Cambio Administrativo

COPIA CONTROLADA