



Normas de referencia:

NORMA DE REFERENCIA	REQUISITO (S)
Referencia a la Norma ISO 9001-2015:	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Juan Ramos Ramos Coordinador de Gestión de Calidad	Juan Carlos Munive Colín Subdirector de Planeación y Vinculación	Sergio Octavio Rosales Aguayo Director
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 17 de Octubre de 2022	Fecha: 24 de Octubre de 2022	Fecha: 31 de Octubre de 2022
Vo. Bo. CSGI		

CAMBIOS EN ESTA REVISIÓN		
NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	20 de Diciembre de 2017	Actualización de toda la documentación basada en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
1	01 de Julio de 2021	Modificación de estructura de procedimiento y actualización para incorporación de actividades en modalidad mixta, alineada al Sistema de Gestión de Integral
2	30 de Septiembre de 2022	Se actualiza estructura de procedimiento y se redefinen actividades y formatos de evidencia de operaciones

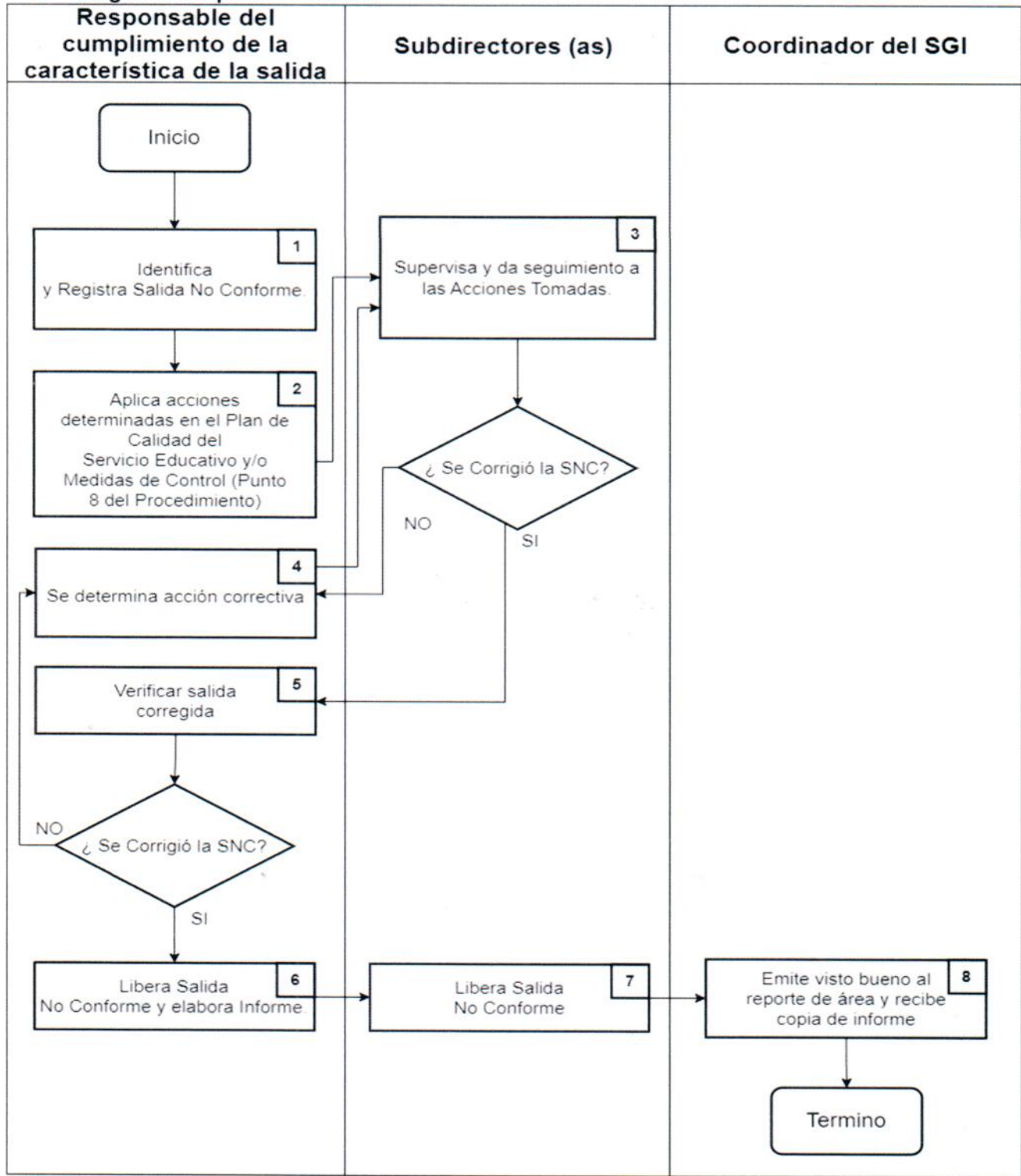
VIGENTE A PARTIR DE: **1 / Noviembre / 2022**

1. Propósito

Establecer los criterios para asegurarse de que las salidas que No sean Conformes con los requisitos se identifiquen y controlen.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

2. Diagrama de procedimiento



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



3. Descripción del procedimiento

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identifica y registra Salida No Conforme	<p>1.1 Revisa de manera periódica los Registros de Calidad relacionados con las características de calidad establecidas en el anexo A06 Medidas de Control 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 anexo A06 medidas de control.</p> <p>1.3 Registra en el formulario https://forms.office.com/r/6BUnUYG1mX y asigna folio a la salida No Conforme.</p> <p>1.4 Solicita al(a) Subdirector(a) de Área la Validación de los registros y al(a) CSGI su liberación.</p> <p>NOTA: El folio se conforma de 3 campos, es alfanumérico e inicia con las letras del proceso LI (Servicio Educativo de Nivel Licenciatura), seguido de un guion (-) y las iniciales del área, EA, II (Económico-Administrativas o Ingeniería Industrial), en el cual se detectó la SNC y un número consecutivo a 3 dígitos 001 a 00n. (Ejemplo: LI-EA-001, LI-II001).</p>	Responsable del cumplimiento de la característica de la salida
2	Aplica acciones determinadas en el Plan de Calidad del Servicio Educativo y/o Medidas de Control (Punto 8 del Procedimiento)	2.1 Trata y corrige las Salidas No Conformes aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad y/o medidas de control para eliminar el incumplimiento.	Responsable del cumplimiento de la característica de la salida
3	Supervisa y da seguimiento a las acciones tomadas.	<p>3.1 Recibe copia de la lista para identificación, registro y control del PNC. ITAPI-CA-PG-004-01.</p> <p>3.2 Con la copia del registro de la SNC supervisa el seguimiento de las Acciones tomadas para corregir la SNC y</p> <p>3.3 Verifica con cada uno de los responsables del cumplimiento de la(s)</p>	Subdirectores (as)

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

		característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad que estas hayan sido aplicadas y evaluadas. Si se eliminó la SNC continúa al paso 4. NO se eliminó la SNC continúa al paso 6.	
4	Se determina acción correctiva	4.1 Si las acciones tomadas fueron efectivas la Salida No Conforme que ha sido corregida se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se procede a continuar con el registro ITAPI-CA-PG-004-01 En caso de reincidir pasa a la etapa 6	Responsable del cumplimiento de la característica de la salida
5	Verifica Salida corregida	5.1 Informa al(a) Subdirector(a) de Área para que proceda a la Liberación de la SNC y firme el Registro por Áreas de la SNC ITAPI-CA-PG-004-01, enviándose al(a) RD para su registro en el Formato Electrónico para Control de la salida No Conforme ITAPI-CA-FE-06. Informa al(a) Jefe(a) de Área que la SNC ha sido Liberada.	Responsable del cumplimiento de la característica de la salida
6	Libera Salida No Conforme y elabora informe	6.1 Aplica el Procedimiento del SGI implementado para acciones correctivas 6.2 Da seguimiento a las acciones tomadas hasta la liberación.	Responsable del cumplimiento de la característica de la salida
7	Libera Salida No Conforme	7.1 Libera la salida no conforme en el formato de concentrado	Subdirectores (as)
8	Emite visto bueno al reporte de área y recibe copia del informe	Recibe copia del informe de salidas no conformes por cada área involucrada firmando de Vo.Bo.	Coordinador del SGI

4. Políticas de operación

- 4.1 La Salida No Conforme (SNC) se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad, de manera específica en las medidas de control de los procedimientos que apliquen (Punto 8).
- 4.2 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad de la salida establecida(s) en el Plan de Calidad o medida de control, identificar, registrar y controlar la salida no conforme.
- 4.3 Los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de salida deben tratar la Salida No Conforme, aplicando las acciones establecidas en el plan de calidad/medidas de control, para eliminar el incumplimiento.
- 4.4 Se deben mantener los Registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.
- 4.5 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 de la salida establecida(s) en el Plan de Calidad o medida de control, para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 4.6 Cuando se detecta una Salida No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el Director y/o quien corresponda según lo establecido en el Plan de Calidad/medidas de control, deberán tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad.
- 4.7 Es competencia de los responsables del cumplimiento de la(s) característica(s) de calidad de la salida establecida(s) en el Plan de Calidad/Medidas de control, asignar el folio correspondiente y registrar la SNC en la hoja de control para registro ITAPI-CA-PG-004-01 y de enviar una copia actualizada del tratamiento y/o seguimiento de la SNC al(a) CSG, el cual requisita el Formato Electrónico ITAPI-CA-FE-06 que será analizado durante la Revisión por la Dirección en el Instituto.
- 4.8 Cualquier cambio planificado o no planificado deberá gestionarse a través del procedimiento de gestión de cambios TecNM-APIZACO-GI-PO-17.
- 4.9 La disposición de los residuos generados y el uso apropiado de los recursos por actividades relacionadas a este proceso se realizará conforme a las medidas institucionales vigentes para la Gestión Ambiental.
- 4.10 En materia de Seguridad y Salud de las Personas, se observará lo dispuesto por la Institución en relación con la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



5. Entradas y salidas críticas



6. Indicadores

- El sistema de indicadores del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco involucra los diferentes procesos institucionales declarados en el SGI.
- Los indicadores institucionales permiten verificar la medida de la condición de los procesos en un momento determinado. En conjunto proporcionan un panorama de la situación de un proceso y/o de la satisfacción de las partes interesadas.

El conjunto de indicadores del proceso es el siguiente:

NOMBRE DEL INDICADOR	METAS PTA/ACREDITACIÓN /SNP/OTROS	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Salidas no conformes en el periodo	Gestión institucional	Valor absoluto	Número de salidas no conformes en el periodo	Semestral
Atención a Salidas no conformes	Gestión institucional	Porcentaje	(Salidas no conformes atendidas / Salidas no conformes detectadas) * 100	Semestral

Los indicadores por periodo son establecidos a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-01 Seguimiento de Indicadores*.

7. Contexto

La comprensión Institucional y su contexto se realiza a nivel de cada proceso, por lo que el análisis FODA es determinante para comprender las cuestiones internas y externas que afectan el desempeño de cada proceso. Los registros de cada periodo evaluado se realizan a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-02 Registro de análisis del contexto*.

8. Partes interesadas

- Las partes interesadas pertinentes al SGI, así como sus requisitos apropiados, son descritas a continuación:

PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SGI	REQUISITOS PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS
Jefes de Departamento/Área	Número de Salidas no conformes detectadas
Alta Dirección (Director, Subdirectores)	Número de Salidas no conformes detectadas Requisiciones de Acción Correctiva declaradas
Coordinación del SGI	Número de Salidas no conformes detectadas Requisiciones de Acción Correctiva declaradas Informe de Salidas no conformes por área
Organismo Certificador	Número de Salidas no conformes detectadas Requisiciones de Acción Correctiva declaradas

9. Análisis de riesgo

- La identificación de riesgos y oportunidades se determina considerando la comprensión del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco y su contexto, así como el alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).
- Riesgo:** Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000).
- Oportunidad:** Factores externos que se pueden aprovechar utilizando nuestras fortalezas y que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución y que nos permiten obtener ventajas competitivas. Surgen como el resultado de una situación externa favorable para conseguir un objetivo previsto o usar en beneficio del proceso.
- La identificación y seguimiento de los riesgos se realiza en cada proceso, registrándolos a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-04 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.

10. Recursos

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDÁCTICOS	OTROS
Audidores internos	Espacio físico	Equipo de computo	Escritorios Sillas	Conectividad a internet	Papelería	Normas	N/A



11. Medidas de control

“No aplica”

12. Registros

Nombre del Registro	Código	Manejo	Almacenamiento y Preservación	Tiempo de Retención	Disposición	Responsable de conservarlo
Identificación, Registro y Control de Salida No Conforme	TecNM-APIZACO-GI-PO-23-01	Por semestre y área	Carpeta y gaveta o archivero	Un año	Archivo histórico	Jefe(a) de Área y CSGI

13. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
<i>Manual del Sistema de Gestión Integral del Instituto Tecnológico de Apizaco.</i>
<i>Plan de Calidad / Procedimientos Documentados</i>