

Nombre del Procedimiento: SERVICIO NO CONFORME		Código: P-DRC-06
Responsable: RESIDENTE DE CALIDAD		Fecha de Efectividad: 07/Junio/2016
Requerimiento: 8.7.1	No. Versión: 05	Página 1 de 4

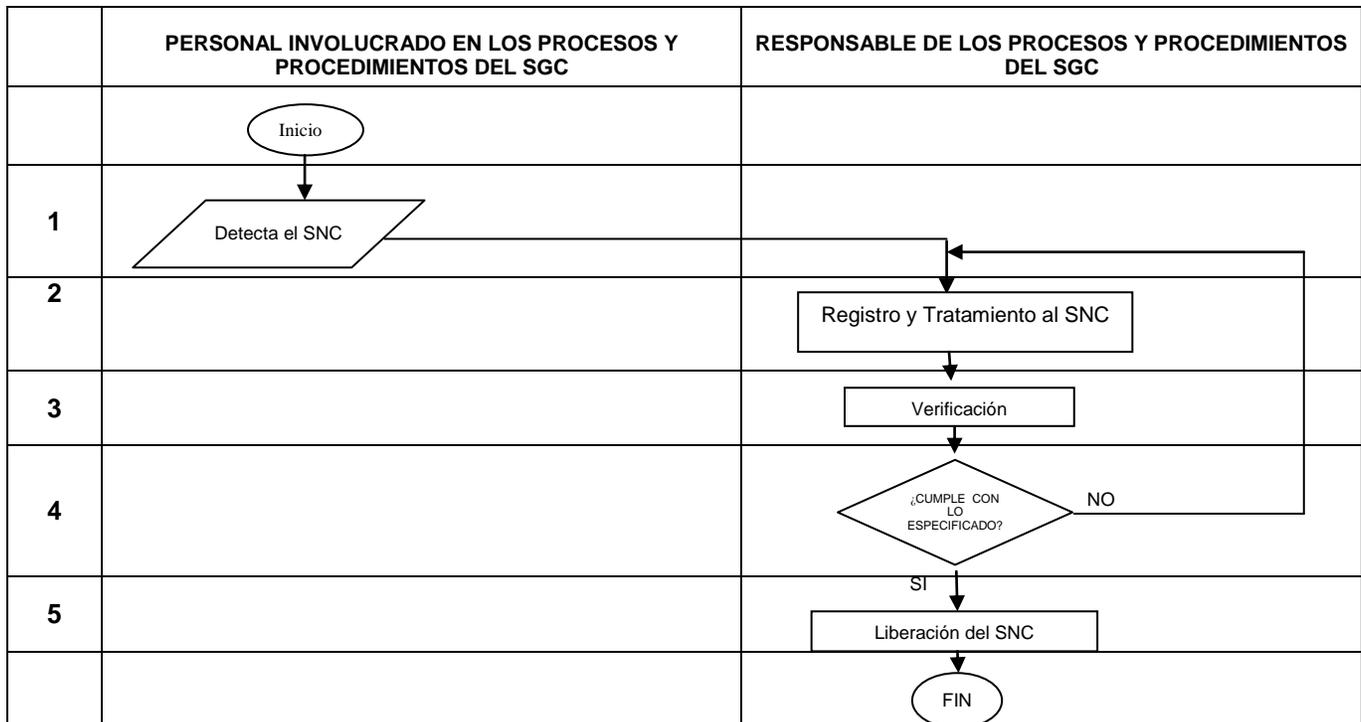
I. OBJETIVO

Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar el manejo adecuado de los servicios no conformes.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la identificación, hasta la disposición del servicio no conforme.

III. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Depto. de Evauación y Calidad Institucional	Auditor Líder	Rectora
Firma			
Nombre	Lic. Alejandro González Vázquez	Lic. Salustino Abreu Jiménez	Dra. Mari Carmen Bravo Guzmán

Nombre del Procedimiento: SERVICIO NO CONFORME		Código: P-DRC-06
Responsable: RESIDENTE DE CALIDAD		Fecha de Efectividad: 07/Junio/2016
Requerimiento: 8.7.1	No. Versión: 05	Página 2 de 4

IV. POLÍTICAS

1. El servicio no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final del proceso dependiendo de la naturaleza del mismo.
2. Se identifica como Servicio No Conforme los resultados de los procesos de sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta que no cumplen con los requisitos especificados.
3. Los responsables de cada proceso deben tomar acciones para impedir el uso del servicio no conforme, estas disposiciones pueden incluir la identificación y segregación según sea posible.
4. La Universidad y sus Áreas, deberán identificar sus servicios no conformes en los documentos que para tal fin establezcan al interior de sus áreas y los cuales les sean útiles para el desarrollo y control de sus procesos.
5. Los responsables de cada área son los encargados de analizar el servicio no conforme y proponer acciones para eliminarlo o controlarlo.

V. RESPONSABILIDADES

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
1	Personal involucrado en los procesos y procedimientos del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> • Detecta el Servicio No Conforme. • El Servicio No Conforme se identifica a través de los procesos del SGC de la Universidad Tecnológica del Usumacinta. 	En cualquiera de las etapas de los procesos.
2	Responsable de los procesos y procedimientos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Registra y da tratamiento al Servicio No Conforme. • Las alternativas para dar tratamiento del Servicio No Conforme dependen de la naturaleza de cada proceso. 	Cuándo se detecta un SNC
3	Responsable de los procesos y procedimientos del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio. 	Cuándo se detecta un SNC
4		<ul style="list-style-type: none"> • Si el Servicio cumple con los requisitos especificados, se continúa en la secuencia 5, de lo contrario (en caso de no cumplir con los requisitos especificados se procederá a realizar de nuevo el tratamiento del servicio no conforme), se regresa a la secuencia 2. • Mantiene evidencia del cumplimiento de dicha acción 	
5		Se libera el servicio no conforme.	

Nombre del Procedimiento: SERVICIO NO CONFORME		Código: P-DRC-06
Responsable: RESIDENTE DE CALIDAD		Fecha de Efectividad: 07/Junio/2016
Requerimiento: 8.7.1	No. Versión: 05	Página 3 de 4

VI. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Código	Documentos
N/A	Norma ISO 9001:2015
D-DRC-02	Manual de Calidad

VII. GLOSARIO

Servicio No Conforme: Resultados de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta, que no cumplen con los requisitos especificados.

No conformidad:

- Es el incumplimiento de un requisito del SGC o de la norma aplicable
- Es cuando no se cumple con algún requisito del sistema de gestión de la calidad o no se cumple con lo establecido en un procedimiento.
- El término de NO CONFORMIDAD, es aplicado para: auditorías de sistema de gestión, auditorías de procesos y auditorías de productos.

Servicio: conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común.

Responsable de los procesos y procedimientos del SGC: Es aquella persona asignada para el control del producto no conforme.

Personal involucrado en los procesos y procedimientos del SGC: Es aquella persona que de forma directa o indirecta está relacionada con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Usumacinta.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SNC: Servicio No conforme

Procesos del SGC de la Universidad Tecnológica del Usumacinta: Proceso Educativo, Proceso de Gestión de Recursos, Proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

T.S.U: Técnico Superior Universitario.

Nombre del Procedimiento: SERVICIO NO CONFORME	Código: P-DRC-06
Responsable: RESIDENTE DE CALIDAD	Fecha de Efectividad: 07/Junio/2016
Requerimiento: 8.7.1	No. Versión: 05 Página 4 de 4

ANEXO 1

Definición del SERVICIO NO CONFORME, para la Universidad Tecnológica del Usumacinta

La Universidad Tecnológica del Usumacinta describe las características del SERVICIO CONFORME, para cada uno de sus procesos del SGC, si un servicio no cumple con alguno de estos requisitos se considera un SERVICIO NO CONFORME.

- **PROCESO EDUCATIVO**

- La Universidad Tecnológica del Usumacinta da a conocer su modelo educativo, a los clientes potenciales del nivel medio superior.
- El alumno es admitido a través de la aplicación de un examen de ingreso.
- La Universidad implementa los procesos de control y seguimiento de los alumnos desde su entrada (inscripción) hasta su egreso, pasando por las reinscripciones correspondientes.
- La planificación cuatrimestral se realiza basada en los planes y programas de estudio de nivel TSU y Licenciatura/ingeniería.
- La formación de los alumnos abarca lo relacionado con la impartición de clases, asesorías, prácticas y estadias. Para el caso del nivel TSU se contemplan de manera adicional las siguientes actividades: tutorías, visitas, inducción empresarial y estancia.
- La titulación es la parte final del proceso educativo y en la cual el alumno alcanza el grado de T.S.U. ó Licenciatura/Ingeniería.
- Se realiza un seguimiento de egresados para medir el nivel de impacto de los egresados en el sector productivo.

- **PROCESO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS**

- Se realiza promoción y difusión de los servicios a ofertar.
- En el proceso de solicitud, se reciben los requerimientos del servicio a ofertar.
- En la contratación del servicio, se determinan los acuerdos para la realización del servicio
- En el diseño del servicio se establecen los cursos o servicios tecnológicos conforme a los requerimientos del sector demandante.
- Se realiza medición de la satisfacción del cliente para retroalimentar al factor humano y la infraestructura según sea el caso.

- **GESTION DE RECURSOS**

- La Universidad Tecnológica del Usumacinta debe proveer los recursos necesarios (humanos, materiales y de infraestructura), para el buen funcionamiento de los procesos educativos, de educación continua y servicios tecnológicos.