



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	1 de 7

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

1.0 Propósito.

Identificar, corregir, separar, contener, devolver, suspender, informar al cliente u obtener su autorización para su aceptación de todo aquel producto o servicio que no cumpla con los requerimientos establecidos y sea considerado un Servicio No Conforme, así mismo prevenir su entrega no intencional y que afecte o pueda afectar potencialmente la calidad de nuestros servicios.

2.0 Alcance.

Este procedimiento aplica a todo aquel servicio no conforme que se detecte en los diferentes *procesos del Sistema de Gestión de Calidad

3.0 Responsables

Coordinaciones	Direcciones de Área
RCDyR	Responsable del Control de Documentos y Registros
AI	Auditor Interno
RSGC/DPA	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

4.0 Políticas de operación

4.1 Se considerará como Servicio No Conforme, además del incumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios al operar los procesos, al alumno que no cumpla las condiciones para ser considerado como alumno regular de acuerdo a los criterios establecidos por la BYCENED, independientemente del Semestre en que se encuentren.

Los Criterios establecidos para Considerar un Servicio Conforme son los siguientes:

- Ser alumno regular sin adeudo de asignaturas
- Ser alumno con buena conducta y sin faltas mayores que ameriten su expulsión parcial o definitiva
- Ser Alumno regular sin adeudo de cuotas o pagos
- Ser alumno regular sin adeudo de documentos comprobatorios requeridos para inscripción o reinscripción.

Por tanto, en caso de presentarse al menos uno de los criterios anteriores, el servicio será considerado como Servicio No conforme y se le dará el tratamiento correspondiente a lo requerido por este procedimiento y a la norma ISO 9001:2015.

- 4.2 El Servicio No Conforme podrá surgir de revisiones, Evaluaciones (pruebas), Circunstancias o Eventos en los diferentes grupos y alumnos en la provisión de los servicios desarrollados por la organización o durante la operación diaria de los mismos.
- 4.3 Cualquier persona en la organización podrá detectar Servicio No Conforme en cualquiera de los subprocesos de la BYCENED.
- 4.4 Todo Servicio No Conforme se deberá notificar de manera mensual al Responsable de control de Producto No Conforme directamente por el Dueño de proceso y registrar en la Bitácora de seguimiento y control de Servicio no conforme y en el formato de control de producto no conforme (FOR-ByCENED-8.7-02) y ser entregado dicho formato con los casos presentados por



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	2 de 7

área durante el mes, al responsable del SGC a más tardar el día 5 hábil del siguiente mes para su seguimiento.

- 4.5 Las áreas identificarán y registrarán el Servicio No Conforme en los medios que requieran en su área (por ejemplo: por sellos, bitácoras, oficios, marcas, etc.), indicando la disposición del Servicio no conforme en formato de control de Servicio No Conforme (FOR-ByCENED-8.7-02).
- 4.6 Todo Servicio No Conforme que afecte la calidad del servicio que llegue inadvertidamente al alumno, deberá analizarse a través del procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas con base en la tabla de criterios de control de Servicio No Conforme DOC-ByCENED-8.7-01.
- 4.7 La disposición del servicio no conforme podrá ser:
 - Separar
 - Contener
 - Devolución
 - Suspensión de provisión
 - Informar al Cliente
 - Obtener autorización del Cliente para su aceptación

Cuando el Servicio no conforme sea por incumplimiento de tiempo, se registrará la disposición de “sólo análisis”. Se registrará la causa para poder determinar si aplicará el proceso de acciones correctivas o preventivas, de acuerdo a la tabla de criterios de control de producto no conforme (DOC-ByCENED-8.7-01)

Esta disposición será definida por el responsable del producto e involucrados si es que aplica y autorizadas por el responsable de acuerdo al inciso 4.6.

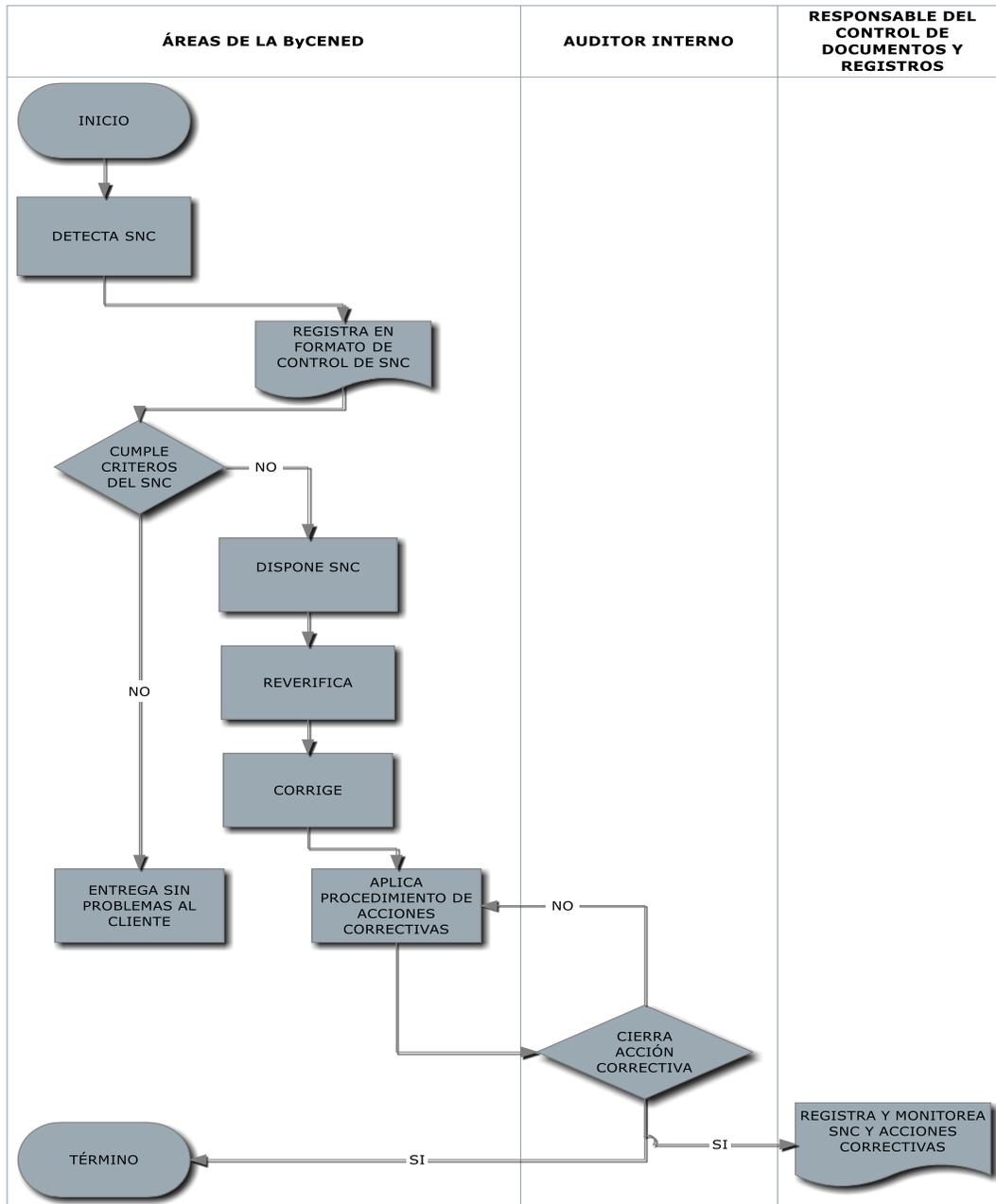
En caso de que la disposición sea “rechazar y corregir” se re verificará el Servicio No Conforme para asegurar que se cumpla con los criterios de aceptación y/o liberación

- 4.8 Todo Servicio no conforme detectado en los procesos deberá segregarse y/o estar identificados mediante algún medio que se considere adecuado de acuerdo a la naturaleza misma del servicio en medida de lo posible y tomar las acciones inmediatas para corregir la no conformidad por parte de los dueños de proceso.
- 4.9 Se convocará al personal involucrado para llevar a cabo el análisis del Servicio no conforme siempre y cuando el impacto de éste involucre a varias áreas o bien al mismo cliente.
- 4.10 El Servicio no conforme está definido para mayor claridad de las áreas y del personal por medio de la tabla de criterios para control de producto no conforme (DOC-ByCENED-8.7-01).



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	3 de 7

5.0 Procedimiento Diagrama





Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	4 de 7

Descripción detallada del procedimiento.

Responsable	Actividad	Registro
Áreas de la BYCENED	1.0 Detecta producto o servicio no conforme. Cuando el personal de las áreas de la BYCENED o alumnos detecta algún producto o servicio no conforme (Que no cumple los requisitos establecidos).	N.A.
	2.0 Identifica y Segrega Identifica por algún medio adecuado y cuando aplique segrega el producto para evitar su posterior entrega.	N.A.
	3.0 Re verifica. Revisa detalladamente acorde a los criterios para control de Servicio no Conforme ¿Cumple con criterios? No, Pasa a actividad número 4 Si, Pasa a actividad número 5	DOC-ByCENED-8.7-01
	4.0 Entrega Sin Problema al Cliente. A través del Responsable de Control de Producto No Conforme entrega a cliente la constancia conservando una copia de la misma al momento de la entrega para su integración al expediente acorde al procedimiento PG-BCND-8.7-00 y da por terminado el procedimiento de control de producto no conforme, con el registro correspondiente en el FOR-BCND-8.7-02	FOR-ByCENED-8.7-02
	5.0 Registra Naturaleza en formato de Control de PNC *FOR-ByCENED-8.7-02 A través del Responsable de Control de Servicio No Conforme se toman los datos para su atención inmediata registrando en el formato *FOR-ByCENED-8.7-02 la información requerida para su análisis de acuerdo a la política 3.8. La disposición a aplicar estará en función del reglamento vigente.	*FOR-ByCENED-8.7-02



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	5 de 7

Responsable	Actividad	Registro
	<p>6.0 Rechaza y Corrige El responsable de Control de Producto No Conforme evalúa la disposición a aplicar al producto no conforme, es: <u>Apegarse a reglamento.</u></p>	
	<p>7.0 Solicita Registro y apertura de Acción Correctiva o Preventiva Acorde a los criterios de control de servicio no Conforme DOC-ByCENED-8.7-01, el responsable de control de producto no conforme registra en bitácora y solicita al responsable de control de acciones correctivas y preventivas, el alta de la acción para su análisis y atención , solicitándolo vía correo electrónico</p>	FOR-ByCENED-10.2-03
Responsable de Acciones Correctivas y Preventivas	<p>8.0 Aplica Procedimiento *P-ByCENED-10.2-00 Inicia con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas registrando en primera instancia la bitácora de control de acciones correctivas y preventivas P-ByCENED-10.2-00 para su seguimiento. Evalúa la conveniencia de poder aplicar acciones correctivas y/o preventivas. En su caso registra motivos de no ser conveniente en la misma Bitácora.</p>	N.A.
Responsable de Control de Producto No Conforme.	<p>9.0 Monitorea y da seguimiento a producto o servicio no conforme Realiza el monitoreo y seguimiento mensual de los productos o servicios no conformes a través del formato de control de producto no conforme *FOR-ByCENED-8.7-02 que recibe de las áreas y de los análisis realizados y mantiene un expediente en forma cronológico por área con los resultados de las acciones tomadas. Vía correo electrónico solicita a los dueños de proceso un informe sobre las acciones tomadas y resultados obtenidos para la atención del producto no conforme detectado, lo cual servirá para dar seguimiento y cierre al mismo. Genera un estadístico acumulado de control de producto y/ o servicio No Conforme *FOR-ByCENED-8.7-04 de manera mensual.</p>	<p>*FOR-ByCENED-8.7-02 *FOR-ByCENED-8.7-04</p>



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	6 de 7

Responsable	Actividad	Registro
Responsable de Control de Producto No Conforme.	<p>10.0 Registra el cierre de producto o servicio no conforme</p> <p>Registra el cierre de la no conformidad en la bitácora de control de producto no conforme *FOR-ByCENED-8.7-02</p> <p>Los formatos de control de producto no conforme que no hayan requerido acciones correctivas de igual forma deberán registrar el cierre de la no conformidad la cual se indicará sobre el formato de control de producto no conforme</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	*FOR-ByCENED-8.7-02

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)
Manual de calidad	MC-ByCENED-7.5
Procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas	P-ByCENED-10.2-00
Procedimiento para el control de Documentos y Registros	P-ByCENED-7.5-00
Criterios para control de producto no conforme	DOC-ByCENED-8.7-01

7.0 Registros

Código-Nombre	Responsable de conservarlo	Tiempo de conservación	Forma de Almacenamiento
Criterios para control de servicio no conforme	Responsable de control de producto no conforme y Dueño del proceso.	1 año	Electrónico
Formato de control de servicio no conforme.			Electrónico
Bitácora de control de Servicio no conforme			Electrónico
Estadístico acumulado de control de producto y/ o servicio No Conforme			Electrónico



Código:	P-ByCENED-8.7-00
Fecha de Emisión:	19/07/2022
No. Revisión:	1
Página:	7 de 7

8.0 Glosario

- 8.1 **Producto No Conforme o Servicio No Conforme = PNC:** Todo aquel producto o servicio que no cumple con las especificaciones o requisitos solicitados.
- 8.2 **No Conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la calidad, procesos y/o productos o servicios.
- 8.3 **No Conformidad Potencial:** Es toda aquella situación identificada que en el futuro pueda provocar un impacto negativo para el Sistema de Gestión de la Calidad, procesos y/o productos o servicios.

9.0 Historial de cambios

Número de Revisión	Fecha de liberación	Descripción del cambio
0	31/08/2018	Documento de Nueva Creación.
1	19/07/2022	Cambio de código BCND a ByCENED

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	DPA	CPSyE	DG