



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



SERVICIO NO CONFORME



REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida,
generalmente implícita u obligatoria.

CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito



**ACCIÓN
CORRECTIVA**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

ACCIÓN CORRECTIVA



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO

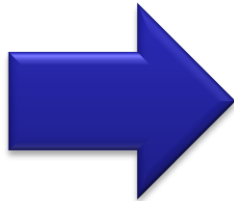


PROCEDIMIENTO

(Forma específica de realizar una actividad o proceso-puede estar documentado o no)



Entradas



Salidas



Resultado
de un
proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Conceptualización de Servicio No Conforme





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Clausula 8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionadas. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Es necesario definir los procesos sustantivos que tienen que ver directamente con el producto/servicio que ofrece la Organización

DIFUSIÓN EN PLANTELES Y SELECCIÓN DE ESTUDIANTES

INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES

IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

REGISTRO Y CERTIFICACIÓN



| PROCESOS | DESCRIPCIÓN DE ASPECTOS QUE AFECTEN LA CALIDAD | RESPONSABLES (Líderes que deben iniciar las respectivas acciones) | TRATAMIENTO (Corrección o Acción Correctiva que se emprende para solucionar el SNC) |
|--|---|---|---|
| Difusión en planteles y selección de estudiantes | | | |
| Inscripción de estudiantes | | | |
| Impartición de programas de estudio y evaluación del aprendizaje | Los docentes no entreguen en tiempo y forma la planeación didáctica, la dosificación programática y el plan de evaluación | Subdirector Académico del Plantel Jefe de Supervisiones Académicas | |
| | Que no se realicen las supervisiones académicas a los docentes | Jefe de Supervisiones Académicas Subdirector Académico del plantel | |
| Registro y certificación | | | |



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



EJEMPLO DE SERVICIO NO CONFORME DEL PROCESO

**IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO Y
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**



Ejemplo de Requisitos del Producto (servicio)

SERVICIO

El docente desarrolle sus clases bajo el enfoque por competencias.



REQUISITOS

Planeación didáctica

Dosificación Programática
y/o Dosificación de
Contenidos

Plan de evaluación

Cada uno
debe cubrir
elementos
básicos

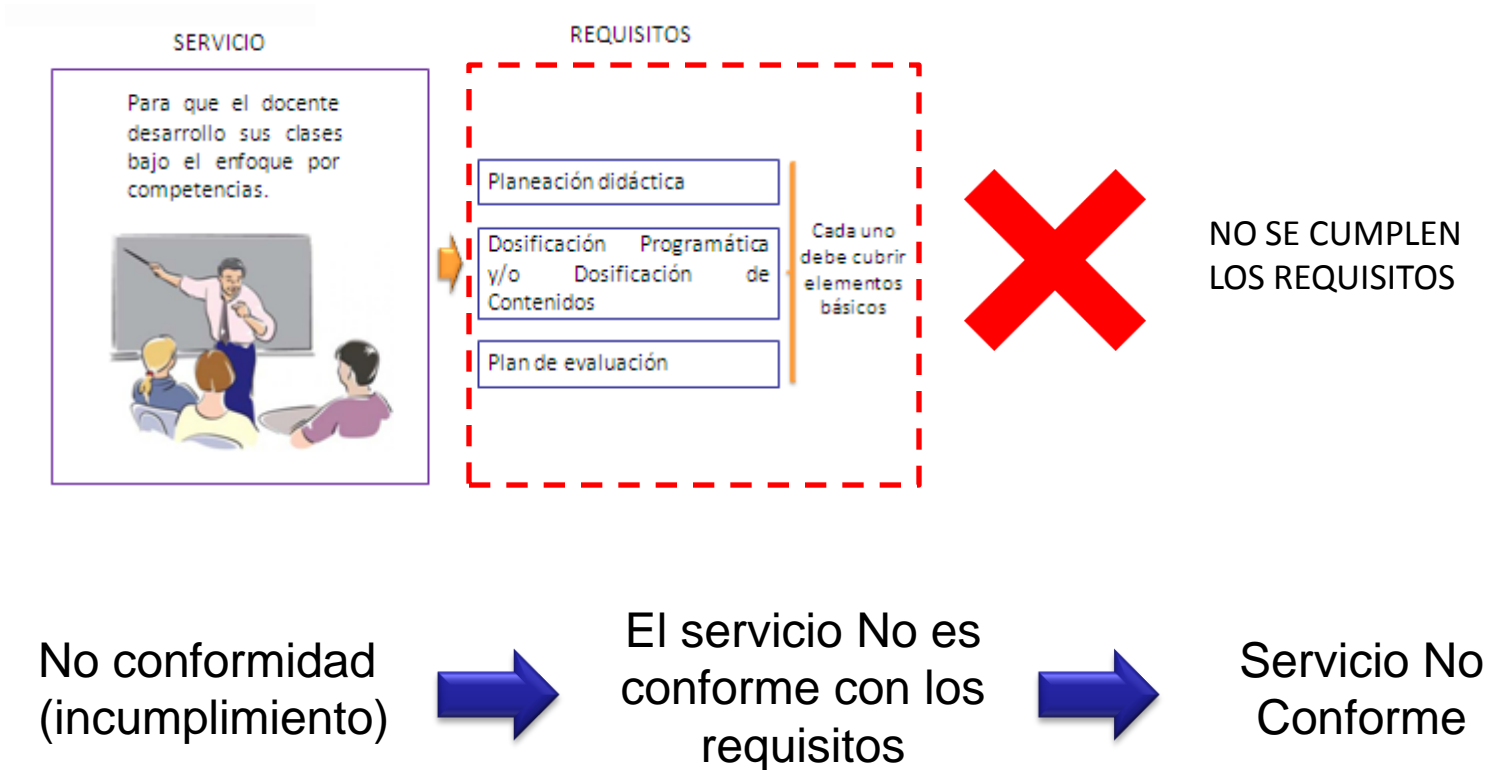


VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Ejemplo de Servicio No Conforme

Detección antes de su entrega





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



EJEMPLO DE PRODUCTO NO CONFORME DEL PROCESO

REGISTRO Y CERTIFICACIÓN



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Ejemplo de Requisitos del Producto (servicio)

PRODUCTO

Que los Certificados de Bachillerato se entreguen a los egresados en tiempo y forma, de acuerdo a la normatividad establecida en el Manual de Trámites y Servicios.



REQUISITOS

Nombre del estudiante
Asignaturas
Calificaciones y capacitación
Fotografía
Sellos
Firmas





VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Ejemplo de Servicio No Conforme

Detección después de su entrega



No conformidad
(incumplimiento)



El producto No es
conforme con los
requisitos



Producto No
Conforme



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Formulario de Aplicación de Alojamiento de NorthWest Homestay. El formulario incluye secciones para: INFORMACIÓN PERSONAL (Nombre, Apellido, País, Domicilio, Teléfono, Correo Electrónico, Dirección, Estado, Municipio, Ciudad, País, Fecha de Nacimiento, Sexo, Fecha de Expedición, Fecha de Expiración, Tipo de Visa, Fecha de Emisión, Fecha de Vigencia, Fecha de Expiración, Tipo de Emisión, Fecha de Vigencia, Fecha de Expiración), INFORMACIÓN DE LA LLEGADA (Nombre de la Institución, Dirección, Ciudad, País, Fecha de Llegada, Fecha de Salida, Tipo de Llegada, Tipo de Salida), INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO (Nombre del Alojamiento, Dirección, Ciudad, País, Fecha de Llegada, Fecha de Salida, Tipo de Llegada, Tipo de Salida).

Se deben mantener registros de la naturaleza de las No conformidades (incumplimientos) y de las acciones tomadas para atender los Servicios No Conformes

Registro de Servicio No Conforme

Reporte de Servicio No Conforme



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



Ejemplo del llenado de registros de SNC