

1.- Objetivo:

Establecer los pasos para atender las no conformidades y para lograr la mejora de los procesos del SGI.

2.- Alcance:

Aplica para el Sistema de Gestión Integral (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional) de los Institutos Tecnológicos Descentralizados pertenecientes al grupo 2 Multisitios; así como para el Sistema de Igualdad de Género y No Discriminación en los ITS que lo tengan implementado.

3.- Políticas de Operación:

3.1. En las siguientes situaciones se determina que es una no conformidad:

- Incumplimiento a cualquier requisito establecido en el SGI de acuerdo a los procesos establecidos en el Sistema Ejem. (Servicios Escolares, Servicios Generales, Servicios Administrativos, Servicio Educativo)
- Quejas o sugerencias de las partes interesadas; siempre y cuando al analizarlas se determine el incumplimiento a un requisito determinado del SGI y la queja proceda.
- Cuando algún Control Operativo no se esté aplicando de manera consistente y este se haya determinado para gestionar algún riesgo u oportunidad del SGI.
- Cuando ocurra algún incidente de Seguridad y Salud Ocupacional o se encuentren incumplimientos a la normatividad de seguridad de las Normas Oficiales Mexicanas.

3.2. Cualquiera de las situaciones que se presenten en el apartado 3.1 deben de ser informadas al RD del ITS y registrar en una base de datos de No Conformidades cual fue la situación y como se atendió la no conformidad.

3.3. El área o personal que haya detectado la no conformidad debe de atenderla si es posible de inmediato y después indicar al RD como solucionó el problema.

3.4. Para las no conformidades que la solución no puede ser atendida de inmediato se les informará a las partes interesadas las acciones que se van a determinar y el tiempo de atención de esta.

3.5. En caso de que la queja se dificulte si es procedente o no; esta decisión la tomará la dirección general del ITS e informará al RD la decisión de este y los motivos, además de informar a las partes interesadas.

3.6. En caso de que el RD identifique que alguna de las no conformidades puede generar un gran impacto a las operaciones y/o genere un gran riesgo al ITS; debe de determinar una acción correctiva de acuerdo con el procedimiento correspondiente.

3.7. En caso de que él o la RD identifique que alguna no conformidad se está presentando de manera frecuente y que se está incrementando la presencia de esta no conformidad; debe de determinar una acción correctiva de acuerdo con el procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
RD's de ITS del grupo 2 Multisitios	Comité de Innovación y Calidad de los ITS	Comité de Innovación y Calidad de los ITS
16 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018	16 de febrero de 2018

4.- Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Base de datos de No Conformidades	1 año	RD