

### 1.- Objetivo:

Establecer los pasos atender los servicios no conformes y para lograr la mejora de los procesos del SGI.

### 2.- Alcance:

Aplica para los Institutos Tecnológicos del Superiores Descentralizados del grupo D Multisitios.

### 3.- Políticas de Operación:

3.1. En las siguientes situaciones se determina que es un servicio no conforme:

- Incumplimiento a cualquier requisito establecido en el SGI de acuerdo a los procesos establecidos en el Sistema Ejemplo: Servicios Escolares, Servicios Generales, Servicios Administrativos, Servicio Educativo, etc.
- Quejas o sugerencias de los clientes; siempre y cuando al analizarlas se determine el incumplimiento a un requisito determinado del SGI y la queja proceda.
- Cuando algún Control Operativo que se haya determinado para gestionar algún aspecto significativo no se esté aplicando de manera consistente.

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 del Servicio No Conforme cual fue la situación y como se atendió, dicha base de datos deberá incluir al menos los siguientes campos: fecha y nombre de la persona que registra, descripción de la situación, acciones para dar solución, nombre del responsable de atender, fecha de atención y firma de conformidad de quien registro, se debe considerar esta firma después de la fecha en que se resolvió.

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

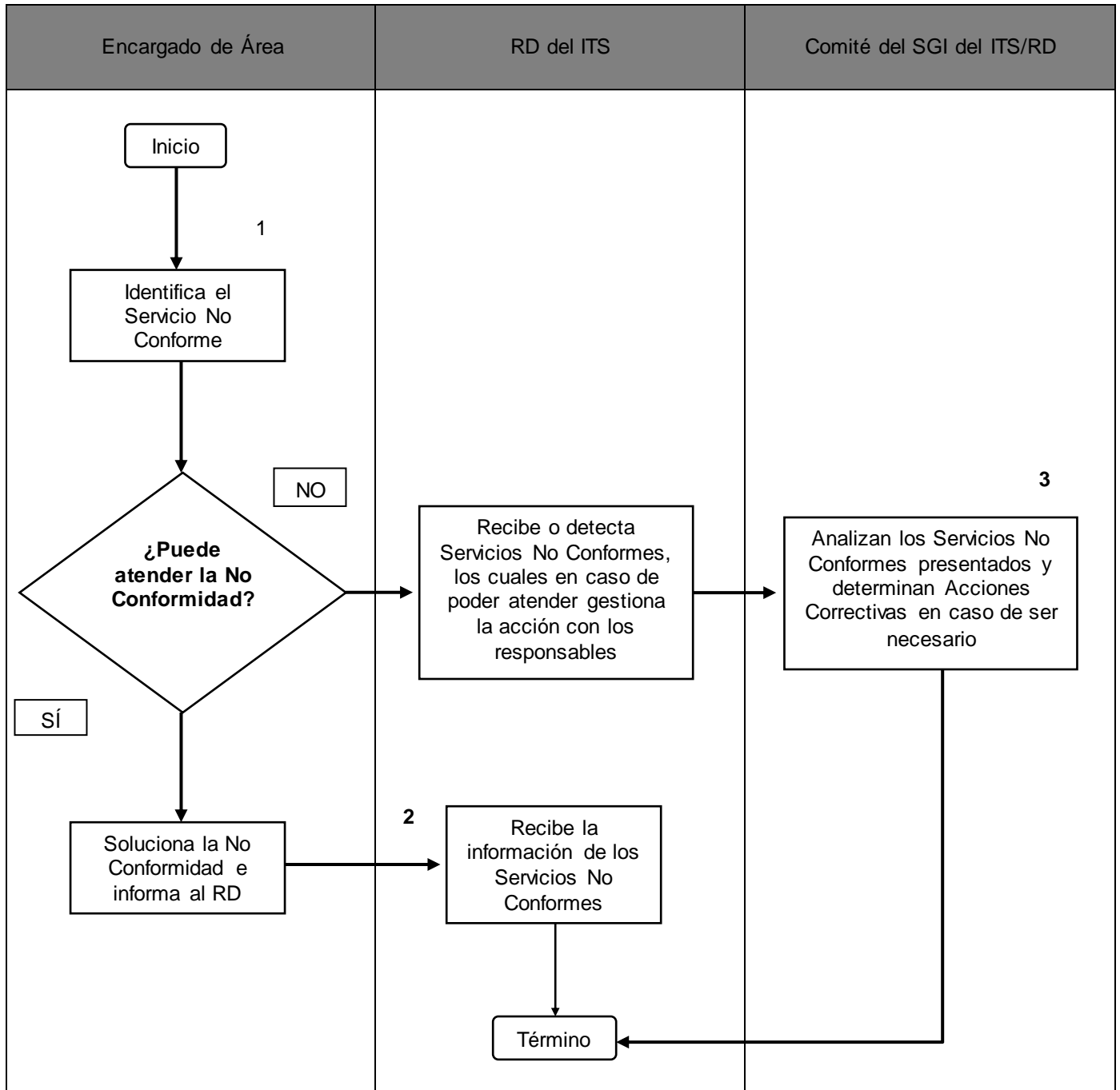
3.4. Para los servicios no conformes, donde la solución no puede ser atendida de inmediato se le informará al cliente en los cinco días posteriores las acciones que se van a determinar y el tiempo de atención de la misma.

3.5. En caso de que las queja se dificulte si es procedente o no; esta decisión la tomará el Director General del ITS e informará al RD la decisión del mismo y los motivos, además de informar al cliente.

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

3.7. En caso de que el RD identifique que alguno de los servicios no conformes se está presentando de manera frecuente, y que se están incrementando la presencia de esta no conformidad; debe de determinar una acción correctiva de acuerdo al procedimiento.

**Diagrama del procedimiento**



**Registros**

Base de Datos de No conformidades