

ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Las Americas Institute of Technology		FICHA DE PROCESO: PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME			Código: FO-GC-66	
					Versión: 0	
Preparado por:		Revisado por:		Aprobado por:		Fecha: 07/11/2017
Area Responsable:		Calidad en la Gestión			Tipo de proceso	
1. Objetivo:		Establecer la metodología para identificar y controlar la entrega o el uso no intencional de Producto o Servicio No Conforme y definir las responsabilidades o autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.				
2. Alcance:		Abarca desde la identificación de la No Conformidad - realización del informe de seguimiento				
3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?						
3.1 Dueño del Proceso		Representante de Calidad en la Gestión				
3.2 Colaboradores		Responsable de área, todo el personal de la institución.				
4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS						
#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
0	Todo personal de la institución	Identifica la no conformidad y la registra en el Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).	Identificación de la No Conformidad	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04) completado.	Responsable de área o proceso	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).
1	Responsable de área o proceso	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04) completado.	Comunicación al responsable	Personal responsable comunicado	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).
2	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Personal responsable comunicado	Asignación del tratamiento al servicio no conforme	Tratamiento asignado al servicio no conforme	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).
3	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Tratamiento asignado al servicio no conforme	Aplicación del tratamiento	Tratamiento implementado	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).
4	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Tratamiento implementado	Verificación del tratamiento	Tratamiento verificado	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Formulario de Producto o Servicio No Conforme (FO-GC -04).
5	Responsable de Área o Proceso / Personal que identificó el servicio no conforme	Tratamiento verificado	Supervisión de los productos no conformes	Servicios no conformes monitoreados	Representante de calidad / Responsable de Área o Proceso	
6	Representante de calidad / Responsable de Área o Proceso	Servicios no conformes monitoreados	Realización de informe de seguimiento	Informe realizado	Alta Dirección	