



Número: PNC-8.3-01	Revisión: N
-----------------------	----------------

Tipo de Documento: Procedimiento	Página: 1 de 4
-------------------------------------	-------------------

Título: Servicio No Conforme	Fecha: Marzo 2012
---------------------------------	----------------------

Elaboró: RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Departamento de Calidad y Mejora Continua <i>[Firma]</i> FIRMA:	Revisado por: DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA Lic. María de Jesús Rendón Ramírez <i>[Firma]</i> FIRMA:	Autorizado por: DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE DEL DG EN EL SGC Lic. María de Jesús Rendón Ramírez <i>[Firma]</i> FIRMA:
--	--	--

Aviso: Este documento es de uso exclusivo del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, por lo tanto queda prohibida la salida de esta Institución sin la autorización correspondiente de acuerdo al Procedimiento Control de Documentos (PCD-4.2.3-01)

REGISTRO DE REVISIÓN

REVISIÓN	SECCIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	----	Sept. 2003	Emisión
B	5.1	Noviembre 2003	Se cambio la redacción
	4.0		Se agregó el formato FCD-4.2.3-10 "MATRIZ DE NO CONFORMIDADES EN DOCUMENTOS"
	ENCABEZADO "PREPARADO POR"		Se cambió en responsable del Procedimiento
C	4.0	Diciembre 2003	Se agregaron dos formatos
	5.1		Se cambió la redacción del párrafo
	5.2, 5.3 y 5.3		Se cambió la redacción de los párrafos
	5.5		Se agregó el párrafo
D	4.4	Mayo 2004	Se agregó formato FNC-8.3-04
	5.6, 5.7	2004	Se agregaron los párrafos
E	4.5	Octubre 2004	Se agregó un formato
	5.8, 5.9	2004	Se agregaron los párrafos
F	1.0	Febrero 2005	Se cambió la redacción del Propósito
	4.0		Se agregó formato 4.6 FNC-8.3-06 Matriz de control de registros de no conformidades al servicio institucional
	5.2		Se cambió la redacción del Párrafo
G	5.6 y 5.7	Feb. 2005	Se eliminaron
H	Encabezado	Marzo de 2007	Se cambió el responsable de la Revisión
	3.0		Se agregaron Definiciones y Abreviaturas
	4.2		Se agregó documento de consulta interno
	4.3		Se eliminó formato FNC-8.3-02 y se reasignaron claves al resto de los formatos, cambió el nombre del formato Medición del Servicio Institucional a Nuestros Clientes Externos" (FNC-8.3-04)
	5.0		Se modificó el procedimiento
I	Revisado por	Diciembre 2007	Se cambió el nombre en DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA
	3.0		Se agregó el termino DIRECTIVO
	5.9		Se agregó el párrafo
J	5.4 y 5.6	Febrero 2008	Se complementaron los párrafos
K	Hoja principal	Septiembre 2008	Se cambió el nombre de quien elaboró y autorizó.
L	Hoja principal, 5.9	Febrero 2009	Se modifica el nombre de quien autoriza y elimina párrafo 5.9

Solo la documentación del SGC contenida en la página WEB www.cobachbc.edu.mx se considera actual y vigente, cualquier versión impresa o electrónica fuera de la misma es responsabilidad de quien la usa, por lo que queda también bajo su responsabilidad asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual.





TÍTULO:

Servicio no Conforme

1.0 PROPÓSITO

Establecer y mantener un control de las no conformidades que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad y del servicio, proporcionado por el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California.

2.0 ALCANCE

A todo el Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California.

3.0 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **CLIENTE INTERNO:** Miembro del Personal o área de la Institución que recibe un producto o servicio de la misma.
- 3.2 **CLIENTE EXTERNO:** Alumnos del Colegio y sus Padres.
- 3.3 **ENFOQUE AL CLIENTE:** Dedicación de la organización tanto a sus clientes internos como externos para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva.
- 3.4 **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un Requisito
- 3.5 **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un Requisito
- 3.6 **DIRECTIVO:** Director de Área, Jefe de Departamento, Coordinador, Director de Plantel y Encargado de CEMSAD

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN

4.2 DOCUMENTOS INTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN
PAI-8.2.2-01 Procedimiento "Desarrollo de Auditorías Internas"	Depto. de Calidad y Mejora Continua

4.3 REGISTROS

NOMBRE	*CLAVE	TIPO		MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		E	P			
Reporte de no Conformidad	FNC-8.3-01		*	Carpeta/Escritorio	2 Años	Archivo de Concentración
Matriz de No Conformidades en Documentos	FNC-8.3-02		*	Carpeta/Escritorio	2 Años	Archivo de Concentración
Encuesta del Servicio Institucional	FNC-8.3-03	*	*	Carpeta/Escritorio	2 Años	Archivo de Concentración
Matriz de Control de Registros de no Conformidades al Servicio Institucional	FNC-8.3-04		*	Carpeta/Escritorio	2 Años	Archivo de Concentración
Encuesta al Cliente Externo	FNC-8.3-05		*	Carpeta/Escritorio	2 Años	Archivo de Concentración

E= Electrónico

P= Papel

Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de no serla notificar al responsable de Control de Documentos.



TÍTULO:

Servicio no Conforme

5.0 PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

- 5.1 Un servicio no conforme puede ser identificado por cualquier miembro de la comunidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, y/o por un cliente externo. Los instrumentos de apoyo son:
Encuesta al Cliente Externo, Encuesta del Servicio Institucional y Reporte de Quejas.
- 5.2 Para las no conformidades derivadas de las auditorías internas de la calidad, se procederá conforme al procedimiento “Desarrollo de Auditorías Internas “(PAI-8.2.2-01)”.
- 5.3 Los Directivos del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California son los responsables del llenado del “Reporte de no Conformidad” (FNC-8.3-01) y su seguimiento hasta la eliminación de la no conformidad detectada. El responsable del servicio no conforme lleva el control y registro en la “Matriz de No Conformidades en Documentos” (FNC-8.3-02).
- 5.4 Cada Director de Plantel y encargado de CEMSAD, llenará un formato semestralmente que es: “Encuesta del Servicio Institucional” (FNC-8.3-03), indicando el servicio que obtuvieron de oficinas centrales.
- 5.5 El responsable del servicio no conforme enviará el resultado de la encuesta a cada dirección para su solventación.
- 5.6 El responsable del servicio no conforme, lleva el control y registro en la “Matriz de Control de Registros de No Conformidades al Servicio Institucional” (FNC-8.3-04) así como en los procesos.
- 5.7 El cliente externo puede expresar su queja a través de la “Encuesta al Cliente Externo” (FNC-8.3-05), indicando el servicio que obtuvieron de oficinas centrales, y depositarlas en los buzones que se encuentran en lugares estratégicos de las mismas. En el caso de los Planteles y Centros de Educación Media Superior a Distancia se aplicará periódicamente.
- 5.8 El Departamento de Calidad y Mejora Continua, a través del Responsable de Servicio No Conforme, dará Seguimiento y verificará el cumplimiento de las actividades que deriven de la aplicación de este procedimiento.