







**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dependencias de la UAEH**

1. Identifican la especificación de su proceso que no se cumple. La identificación del incumplimiento a la especificación puede ser detectado por:
  - La misma dependencia;
  - Quejas y/o reclamos del cliente;
  - Evaluaciones de satisfacción del cliente;
  - Hallazgo de auditoría interna;
  - Hallazgo de auditoría externa
  - Otro (No contemplado en esta lista).
2. Identifican la causa que origina el incumplimiento a la especificación de su proceso establecida;
3. Planifican la acción correctiva a implementar para eliminar el incumplimiento a la especificación de su proceso;
4. Asignan fechas para el inicio de la implementación de la acción correctiva, y los responsables de llevarla a cabo;
5. Asignan fechas para la verificación de la acción correctiva, y los responsables de llevarla a cabo;
6. Notifican la no conformidad de su proceso y la acción correctiva a implementar a la Dirección de Gestión de la Calidad mediante el “Reporte de producto no conforme”;

**Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad**

7. Recibe el “Reporte de Producto No Conforme” y registra en la “Matriz de Reporte y Seguimiento de Producto No Conforme” la fecha en que se recibió, el número de folio del mismo, el macroproceso y la dependencia que lo realizó, el proceso donde se originó, quien lo detecto, la especificación que no se cumple, la causa de incumplimiento, la acción correctiva a realizar por la dependencia para eliminar la no conformidad, la fecha de implementación y verificación, y el estado (“abierta” si la no conformidad aún no se soluciona, “cerrada” si la no conformidad ya se solucionó);

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad**

8. Archiva temporalmente el “Reporte de Producto No Conforme”, creando una carpeta electrónica y nombrándola de acuerdo al número de folio del “Reporte de Producto No Conforme” ;

**Dependencias de la UAEH**

9. Realizan la verificación del impacto de la acción correctiva implementada para eliminar el incumpliendo a la especificación;
10. Repiten este procedimiento a partir de la actividad tres, si las acciones correctivas implementadas para eliminar el incumplimiento a las especificaciones establecidas no son efectivas;
11. Notifican el impacto de la acción correctiva implementada junto con la evidencia documental, a la Dirección de Gestión de la Calidad mediante el “Reporte de seguimiento y verificación de la efectividad de la acción correctiva de Producto No Conforme” situado en el micro-sitio de la dependencia mencionada (la evidencia documental queda resguardada en la dependencia donde se originó);

**Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad**

12. Recibe el “Reporte de Seguimiento y Verificación de la Efectividad de la Acción Correctiva de Producto No Conforme” y registra en la “Matriz de Reporte y Seguimiento de Producto No Conforme”, el resultado de la acción correctiva si fue efectiva o si no lo fue, pone observaciones (en caso de que la acción correctiva implementada no haya sido efectiva);
13. Archiva temporalmente el “Reporte de seguimiento y verificación para eliminar Producto No Conforme” y la evidencia documental del mismo, en la carpeta electrónica donde se archivó el “Reporte de Producto No Conforme”; Analiza los datos contenidos en la “Matriz de Reporte y Seguimiento de Producto No Conforme” para detectar el número de reportes de producto no conforme originados por dependencia y por macroprocesos, suma este último para saber el número total de la institución.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dirección de Gestión de la Calidad-Departamento de Gestión de la Calidad**

14. Analiza los datos contenidos en la “Matriz de Reporte y Seguimiento de Producto No Conforme” para detectar el número de reportes de producto no conforme originados por dependencia y por macroprocesos, suma este último para saber el número total de la institución.

## Anexos

### 1. Reporte de producto no conforme

Formato electrónico situado en el micro-sitio de la Dirección de Gestión de la Calidad  
<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/>

### 2. Reporte de seguimiento y verificación para eliminar Producto No Conforme.

Formato electrónico situado en el micro-sitio de la Dirección de Gestión de la Calidad  
<http://www.uaeh.edu.mx/calidad/>