

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |
| | Control de Servicio No Conforme | | |
| Código | Fecha de Emisión | Número de Revisión | Página |
| PCORN01 | Febrero de 2011 | 04 | 1 de 5 |

1. Objetivo:

Este procedimiento define el proceso para identificar, registrar y dar tratamiento a los incumplimientos detectados durante el desarrollo de los procesos sustantivos descritos en el alcance del SGC.

2. Alcance:

Este procedimiento abarca desde la identificación del servicio no conforme, el método para corregirlo y el control estadístico para determinar la necesidad de aplicar acciones correctivas.

Áreas involucradas: Coordinaciones Académicas, Desarrollo Académico

3. Definiciones:

Servicio No Conforme: Incumplimiento de los requisitos especificados por la UNO o la normatividad aplicable.

Corrección: Acción inmediata para resolver un incumplimiento a los requisitos especificados por la UNO o la normatividad aplicable.

4. Referencias:

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001:2008. Requisito 8.3.

Procedimiento para generar acciones correctivas y preventivas

Procedimiento de Evaluación Docente

5. Descripción de Actividades

PROCESOS DE PLANEACIÓN ACADÉMICA

| No. | Responsable | Etapas / Actividad | Documento de Referencia | Registro o Producto |
|-----|-------------------------------|--|--|------------------------|
| 1 | Coordinación de P.E e Idiomas | <p>A más tardar entre la tercera y cuarta semana de haber iniciado el cuatrimestre, verifican que el personal docente haya entregado la dosificación de la asignatura completa para el próximo cuatrimestre, en tiempo y de acuerdo a los formatos previstos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dosificación de la materia ▪ Criterios de Evaluación ▪ Instrumentos de evaluación ▪ Trabajos solicitados a los estudiantes ▪ Propuesta de actividades extracurriculares | <p>Procedimiento de Planeación Administrativa del Área Académica</p> <p>Propuesta de la Planta Docente</p> | |
| 2 | Coordinación de P.E e Idiomas | <p>Registan las observaciones de incumplimientos en el apartado de Servicio No Conforme del Reporte de</p> | | Reporte de Monitoreo y |

Elaboró: Director Académico
Carlos Alberto Perez y Perez

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección.
Julio Gabriel Caamal May



PROCEDIMIENTO

Control de Servicio No Conforme

| | | | |
|---------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| Código | Fecha de Emisión | Número de Revisión | Página |
| PCORN01 | Febrero de 2011 | 04 | 2 de 5 |

| | | Monitoreo y Verificación del Desempeño Docente | | Verificación del Desempeño Docente |
|---|----------------------------------|--|--|---|
| 3 | Coordinación de P.E e Idiomas | <p>En las dos primeras semanas de haber iniciado el cuatrimestre realimentan al docente con las observaciones que en su caso existan para que se realicen los ajustes correspondientes.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de que el o la docente no cumpla con los tiempos establecidos para la entrega de la dosificación notificará a la Dirección Académica para que se tomen acciones administrativas</p> | <p>Procedimiento de Planeación Académica</p> <p>Reporte de Monitoreo y Verificación del Desempeño Docente</p> | |
| 4 | Docente | Realiza modificaciones a la dosificación de la asignatura y entrega a más tardar en la primera semana de inicio del cuatrimestre | | Dosificación de la Asignatura |
| 5 | Coordinación de P.E e Idiomas | <p>A mitad del cuatrimestre se verifica el cumplimiento de los temas y objetivos de la dosificación docente alineados a los programas de estudio mediante el procedimiento de evaluación docente.</p> <p><u>Nota:</u> Identifica las áreas de oportunidad del desempeño del docente en el apartado de servicio no conforme del Reporte de Monitoreo y Verificación del Desempeño Docente.</p> | Procedimiento de Evaluación Docente | Reporte de Monitoreo y Verificación del Desempeño Docente |
| 6 | Docentes | <p>Durante el cuatrimestre si el docente tiene que interrumpir su clase definitivamente por fallas en la instalación eléctrica o en los equipos de audio y video, debe reportar por escrito este hecho al Jefe del Departamento de Informática o de Mantenimiento según sea el caso, para que lo registren, reparen la falla y analicen las causas que la propiciaron para determinar si aplican o no una acción correctiva.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de que la falla eléctrica sea por el suministro externo de CFE o que los equipos se hayan sustituido oportunamente sin afectar el desarrollo de los temas impartidos en clase no será necesario aplicar acciones correctivas.</p> | <p>Procedimiento de Mantenimiento a Infraestructura</p> <p>Procedimiento de Servicios de Soporte Informático</p> | <p>Carta abierta de Reclamo de Servicio No Conforme</p> <p>Bitácora de Servicio de Soporte Informático</p> <p>Bitácora de Servicio de Mantenimiento</p> |
| 7 | Auxiliar de Desarrollo Académico | Una semana antes de terminar el cuatrimestre recepciona los registros de monitoreo y verificación del desempeño docente por parte de las y los Coordinadores de los PE para su integración con los demás reportes. | Reporte de Monitoreo y Verificación del Desempeño Docente | |
| 8 | Auxiliar de | Elabora Reporte Individual de Evaluación que integra | | Reporte |

Elaboró: Director Académico
Carlos Alberto Perez y Perez

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección.
Julio Gabriel Caamal May



PROCEDIMIENTO

Control de Servicio No Conforme

| | | | |
|---------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| Código | Fecha de Emisión | Número de Revisión | Página |
| PCORN01 | Febrero de 2011 | 04 | 3 de 5 |

| | | | | |
|----|---|---|----------------------------------|--------------------------|
| | Desarrollo Académico | las 3 evaluaciones por parte de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiante ▪ Coordinadores(as) ▪ Docentes | | Individual de Evaluación |
| 9 | Auxiliar de Desarrollo Académico | Entrega Reporte Individual de Evaluación a la Dirección Académica | Reporte Individual de Evaluación | |
| 10 | Coordinación de P.E e Idiomas / Dirección Académica | Con base en los resultados del Reporte Individual de Evaluación realizan la realimentación a los docentes sobre los servicios no conformes identificados y registrados en dicho Reporte | Reporte Individual de Evaluación | |
| 11 | Docente | El docente establece compromisos de mejora de acuerdo a los resultados y los plasman en una minuta de reunión que se anexa al Reporte Individual de Evaluación | | Minuta de Reunión |
| 12 | Coordinación de P.E e Idiomas | Da seguimiento a los compromisos de mejora establecidos en la minuta de realimentación en el siguiente cuatrimestre | Minuta de Reunión | Minuta de Reunión |

PROCESOS DE SERVICIOS ESCOLARES Y TITULACIÓN

| No. | Responsable | Etapas / Actividad | Documento de Referencia | Registro o Producto |
|-----|-----------------------------|---|---|-------------------------------------|
| 1 | Jefe de Servicios Escolares | Al finalizar la captura en sistema los datos del alumno identifica y registra en el Control de Recepción de Expedientes los servicios no conformes por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Omisión de requisitos ▪ Datos del alumno capturados en sistema Las acciones tomadas serán solicitar los requisitos faltantes y/o corregir los datos en sistema | Procedimiento de Selección, Admisión, Inscripción | Control de Recepción de Expedientes |

PROCESOS DE SERVICIOS DE TUTORÍAS

| No. | Responsable | Etapas / Actividad | Documento de Referencia | Registro o Producto |
|-----|---|---|--|-----------------------------|
| 1 | Responsable del Programa Institucional de Tutoría | La primera semana después de finalizar el cuatrimestre en curso, una vez teniendo los resultados de la evaluación del programa de tutorías identifica y registra en el Reporte General de Tutorías los servicios no conformes por: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inasistencia del docente a las sesiones programadas ▪ Insatisfacción del estudiante con la orientación recibida | Procedimiento del Programa Institucional de Tutorías | Reporte General de Tutorías |

Elaboró: Director Académico
Carlos Alberto Perez y Perez

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección.
Júlio Gabriel Caamal May



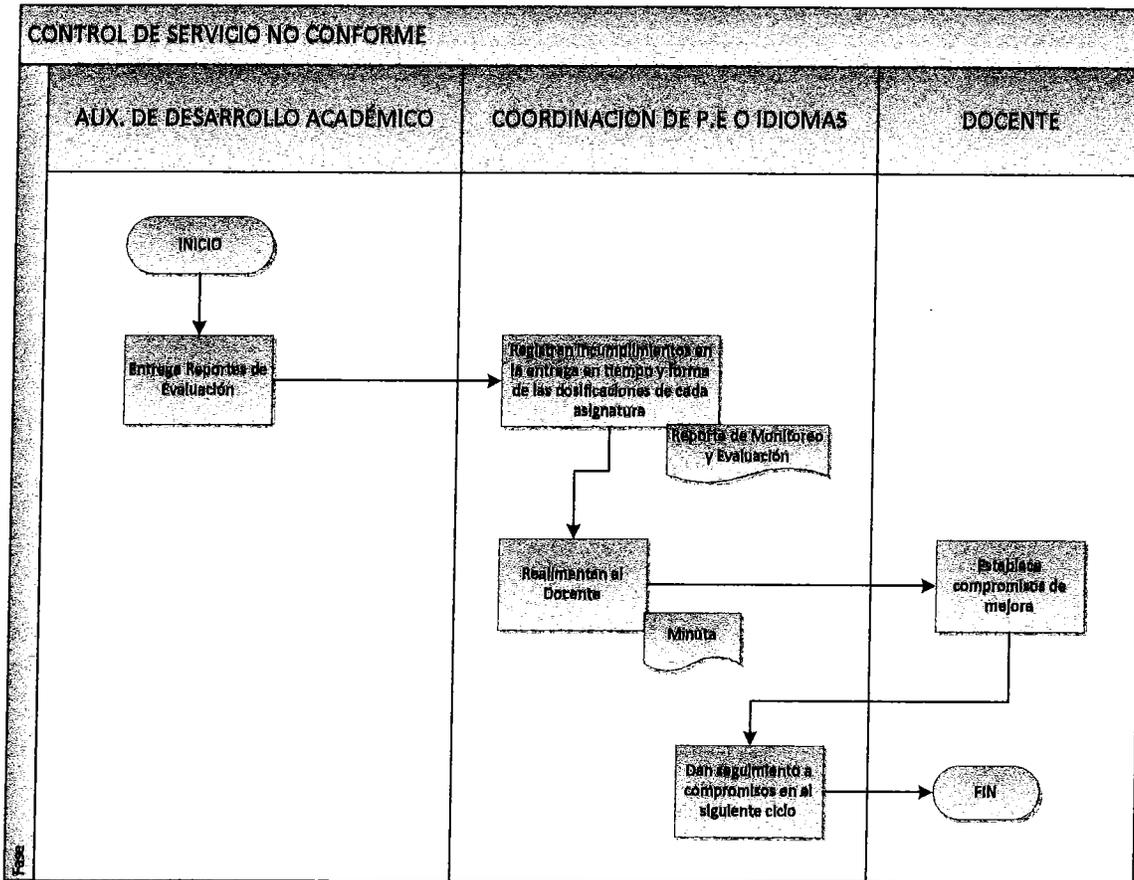
PROCEDIMIENTO

Control de Servicio No Conforme

| | | | |
|--------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|
| Código PCORN01 | Fecha de Emisión Febrero de 2011 | Número de Revisión 04 | Página 4 de 5 |
|--------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>El Informe General se entrega a la Jefatura de Desarrollo Académico para implementar acciones de capacitación a tutoras y tutores.</p> <p>En el siguiente periodo de evaluación da seguimiento a los compromisos establecidos por los tutores y tutoras para mejorar el desempeño de la acción tutorial</p> | | |
|--|--|--|--|

6. Flujograma:



Elaboró: Director Académico
Carlos Alberto Perez y Perez

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección.
Julio Gabriel Caamal May

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |
| | Control de Servicio No Conforme | | |
| Código | Fecha de Emisión | Número de Revisión | Página |
| PCORN01 | Febrero de 2011 | 04 | 5 de 5 |

7. Historial de Cambios:

| Revisión | Fecha | Resumen del cambio con respecto a la revisión anterior |
|----------|-------------------|---|
| 01 | Febrero de 2011 | Emisión del procedimiento. |
| 02 | Junio de 2011 | Modificaciones por cambio de firmas. |
| 03 | Noviembre de 2014 | Se anexa flujograma |
| 04 | Abril de 2016 | Se especifica que el servicio no conforme puede identificarse durante el cuatrimestre en caso de que no se cumplan los temas y objetivos descritos en la dosificación docente alineados a los P.E. y los casos en los que puedan detectarse fallas en infraestructura o equipos que imposibiliten el desarrollo de la clase impartida por el docente. |

Elaboró: Director Académico
Carlos Alberto Perez y Perez

Revisó y Aprobó: Representante de la Dirección.
Julio Gabriel Caamal May