



1.0 Propósito

- 1.1 Establecer las directrices para la aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios.

2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Oficial de Guanajuato (BCENOG); así como a los procesos definidos en el alcance del sistema.

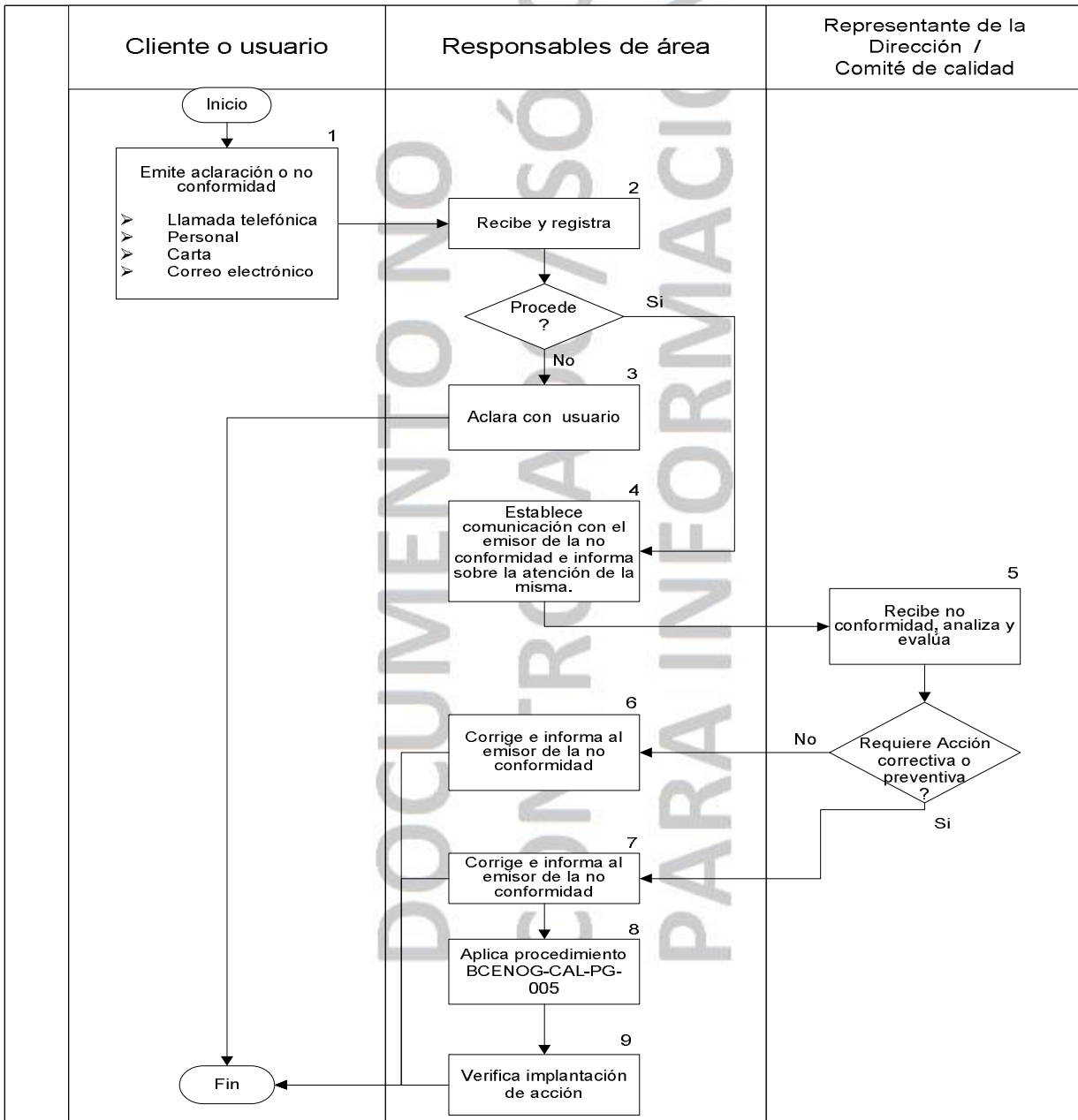
3.0 Políticas de operación.

- 3.1 Los responsables de cada área deberán de atender las no conformidades recibidas por parte de los usuarios de los servicios y/o productos otorgados o generados por la BCENOG así como la aclaración de las mismas según proceda.
- 3.2 Es responsabilidad del Representante de la Dirección y/o comité de calidad emitir y gestionar los requerimientos de acciones correctivas o preventivas procedentes de no conformidades de los usuarios de acuerdo al procedimiento de gestión de acciones correctivas y/o preventivas (BCENOG-CAL-PG-005).
- 3.3 Las no conformidades de los usuarios serán incluidas, por parte del comité de calidad. en el orden del día de las sesiones de revisión por la dirección.

DOCUMENTO NO
CONTROLADO / SÓLO
PARA INFORMACIÓN



4.0 Diagrama del proceso





Procedimiento de gestión para aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios

5.0 Descripción del procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Emite aclaración o no conformidad	1.1 Emite su solicitud de aclaración o no conformidad del servicio prestado y/o producto recibido utilizando alguno de los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Llamada telefónica ➤ Personal ➤ Carta ➤ Correo electrónico 	Cliente o usuario
2. Recibe y registra.	2.1 Recibe la solicitud de aclaración o atención de no conformidad y registra en bitácora de aclaraciones y no conformidades ¿Procede no conformidad? No procede, es aclaración, pasa al punto 3.0 Si procede, pasa al punto 4.0	Responsables de área
3. Aclara con usuario	3.1 Comunica al usuario la aclaración correspondiente. Por medio escrito, telefónico, etc. 3.2 Registra en bitácora de aclaraciones y no conformidades el resultado de la atención.	Responsables de área
4. Establece comunicación con el emisor de la no conformidad e informa sobre la atención de la misma	4.1 Establece comunicación con el emisor de la no conformidad por medio escrito, telefónico, etc. e informa sobre la atención de la no conformidad 4.2 Registra en bitácora de aclaraciones y no conformidades la comunicación y el resultado de la misma. 4.3 Presenta o envía la no conformidad al Representante de la Dirección y/o al Comité de calidad. NOTA. La actividad de los puntos 3.0 y 4.0 podrá realizarla el personal designado para tal fin por los directores de unidad y/o área.	Responsables de área
5.0 Recibe no conformidad, analiza y evalúa.	5.1 Recibe no conformidad, la analiza y evalúa el requerimiento de la acción a seguir (Ver BCENOG-CAL-PG-004) ¿Requiere acción correctiva o preventiva? No, no requiere acción correctiva o preventiva, pasa	Representante de la Dirección / Comité de calidad.

**BCENTENARIA ESCUELA NORMAL
AL DE GUANAJUATO**

Código:
BCENOG-CAL-PG-008

Rev. 1

Hoja: 4 de 5



Procedimiento de gestión para aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios

	a la etapa 6.0. Si, requiere acción correctiva o preventiva, pasa a la etapa 7.0.	
6.0 Corrige e informa al emisor de la no conformidad (sin acción correctiva)	<p>6.1 Atiende la no conformidad y aplica, en su caso, la corrección.</p> <p>6.2 Informa al usuario el resultado de la atención de la no conformidad</p> <p>6.3 Registra el resultado de la atención de la no conformidad (Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (BCENOG-CAL-PG-008-01))</p> <p>NOTA. Cuando aplique la corrección, puntos 6.0 y 7.0 deberá registrarse en la bitácora de producto y/o servicio no conforme (CREN-CAL-PG-004-01)</p>	Responsables de área
7.0 Corrige e informa al emisor de la no conformidad (con acción correctiva o preventiva).	<p>7.1 Atiende la no conformidad (por corrección, cuando se requiera) e informa al emisor de la no conformidad por el medio adecuado.</p> <p>7.2 Registra el resultado de la atención de la no conformidad (Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (BCENOG-CAL-PG-008-01))</p>	Responsables de área
8.0 Aplica procedimiento (BCENOG-CAL-PG-005).	8.2 Aplica procedimiento de acciones correctivas y preventivas (BCENOG-CAL-PG-005).	Responsables de área
9.0 Verifica implantación de la acción	9.1 Seguimiento y verificación de la implantación de la acción correctiva o preventiva	Responsables de área
Fin de procedimiento		

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de la calidad	BCENOG-CAL-MC-001
Norma ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008	
Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	N/A
Norma. ISO 9000:2005 / NMX-CC-9000-IMNC-2008	
Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario	N/A

**BCENOG ESCUELA NORMAL
AL DE GUANAJUATO**

Código:
BCENOG-CAL-PG-008

Rev. 1

Hoja: 5 de 5



Procedimiento de gestión para aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios

Procedimiento de gestión para el control de producto no conforme	BCENOG-CAL-PG-004
Procedimiento de gestión para acciones correctivas y preventivas	BCENOG-CAL-PG-005

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Bitácora de aclaraciones y no conformidades	3 años	Responsables de área	BCENOG-CAL-PG-008-01

8.0 GLOSARIO

8.1 Aclaración: Proceso descriptivo mediante el cual se le da a conocer, cliente o usuario que sus requerimientos se encuentran fuera del alcance de los productos y/o servicios ofrecidos y declarados por la BCENOG.

8.2 No conformidad: incumplimiento de un requisito.

9.0 Anexos

9.1 Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (BCENOG-CAL-PG-008-01)

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	C.P. Adán Sánchez Sánchez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez
Firma			
Fecha	19 de noviembre de 2013	20 de noviembre de 2013	20 de noviembre de 2013



DOCUMENTO NO
CONTROLADO/ SÓLO
PARA INFORMACIÓN