



CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"

Código:
CREN-CAL-PG-008

Nombre del Documento:

Rev. 3

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

Hoja: 1 de 5

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 del Centro Regional de Educación Normal "Profra. Amina Madera Lauterio" (CREN); así como a los procesos definidos en el alcance del sistema.

3.0 Políticas de operación.

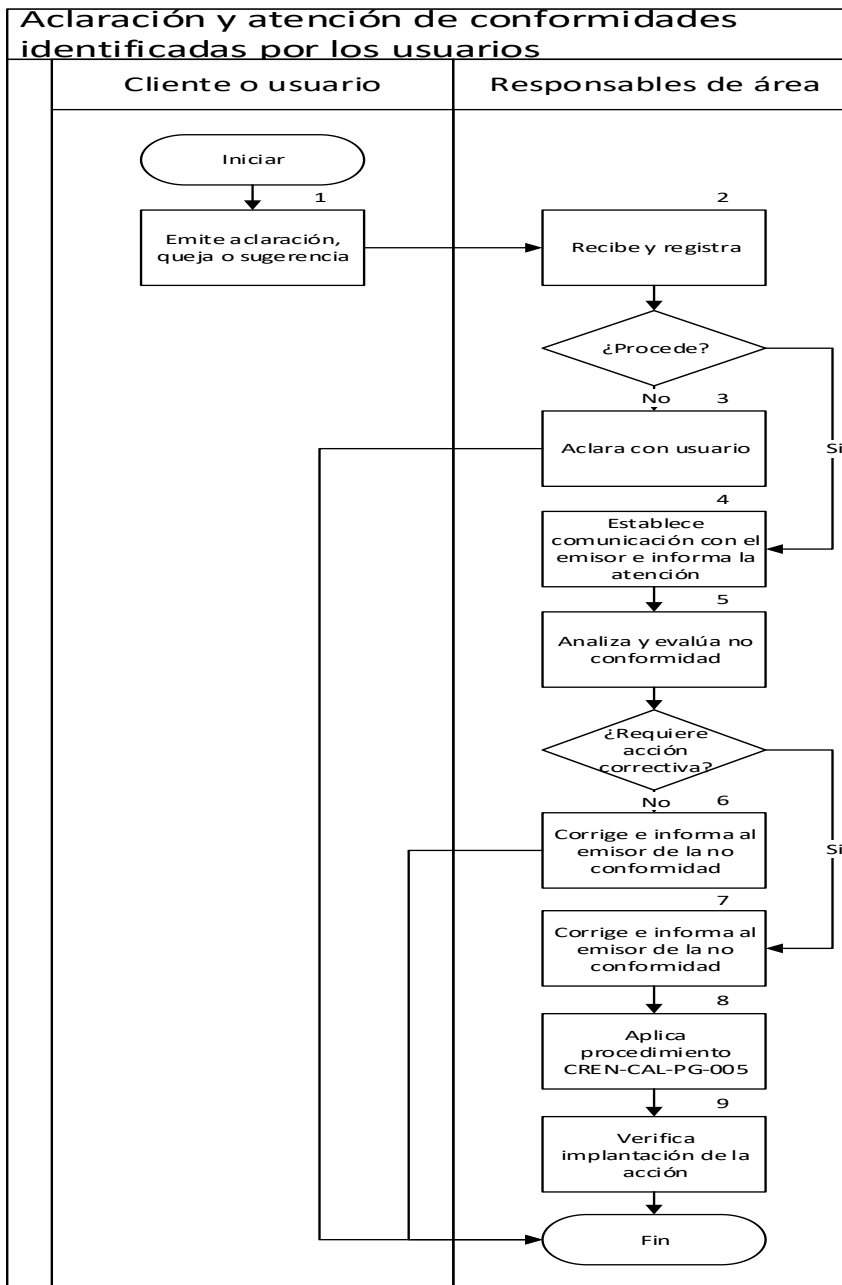
3.1 Los responsables de cada área deberán de atender las no conformidades recibidas por parte de los usuarios de los servicios y/o productos otorgados o generados por el CREN así como la aclaración de las mismas según proceda.

3.2 El responsable del área deberá emitir y gestionar los requerimientos de acciones correctivas procedentes de no conformidades de los usuarios de acuerdo al procedimiento de gestión de acciones correctivas (CREN-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.



4.0 Diagrama del proceso





CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”

Código:
CREN-CAL-PG-008

Nombre del Documento:


Rev. 3

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

Hoja: 3 de 5

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. ✓ Escrito (ver anexo CREN-CAL-PG-008-02). ✓ 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 (CREN-CAL-PG-008-01) la comunicación y el resultado de la misma. NOTA. La actividad de los puntos 3.0 y 4.0 podrá realizarla el personal designado para tal fin por los responsables de 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 CREN-CAL- PG-004). ¿Requiere acción correctiva? No, no requiere acción correctiva, pasa a la etapa 6.0. Si, requiere acción correctiva, pasa a la etapa 7.0.	Responsables de área
6.0 Corrige e informa al emisor de la no conformidad (sin acción correctiva)	6.1 Atiende la no conformidad y aplica, en su caso, la corrección. 6.2 Informa al usuario el resultado de la atención de la no conformidad.	Responsables de área

	CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL “PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”	Código: CREN-CAL-PG-008
	Nombre del Documento: Procedimiento de Gestión para aclaración y atención de no conformidades identificadas por los usuarios	Rev. 3
		Hoja: 4 de 5

	6.3 Registra el resultado de la atención de la no conformidad (Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (CREN-CAL-PG-008-01). NOTA. Cuando aplique la corrección, puntos 6.0 y 7.0 deberá registrarse en la bitácora de salidas no conformes (CREN-CAL-PG-004-01).	
7.0 Corrige e informa al emisor de la no conformidad (con acción correctiva).	7.1 Atiende la no conformidad (por corrección, cuando se requiera) e informa al emisor de la no conformidad por el medio adecuado. 7.2 Registra el resultado de la atención de la no conformidad (Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (CREN-CAL-PG-008-01).	Responsables de área
8.0 Aplica procedimiento (CREN-CAL-PG-005).	8.2 Aplica procedimiento de acciones correctivas (CREN-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. <p style="text-align: center;">Fin de procedimiento</p>	Responsables de área

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.	N/A
Norma ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.	N/A
Manual de la calidad	CREN-CAL-MC-001
Procedimiento de gestión para el control de producto no conforme	CREN-CAL-PG-004
Procedimiento de gestión para acciones correctivas y preventivas	CREN-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	CREN-CAL-PG-008-01
Quejas o sugerencias	3 años	Representante de la Dirección	CREN-CAL-PG-008-02



CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL "PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"

Código:
CREN-CAL-PG-008

Nombre del Documento:

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

Rev. 3

Hoja: 5 de 5

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 el CREN.

8.2 No conformidad: incumplimiento de un requisito.

9.0 Anexos

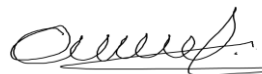
9.1 Bitácora de aclaraciones y no conformidades identificadas por el usuario (CREN-CAL-PG-008-01).

9.2 Formato de quejas o sugerencias (CREN-CAL-PG-008-02).

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
2	27 de Abril de 2018	Se modifica procedimiento de manera general.
3	11 de Junio de 2021	Se modifica diagrama de flujo, la política de operación 3.2 y la descripción del procedimiento, se hicieron cambios en el formato CREN-CAL-PG-008-02

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ma. Cristina Herrera Tovar	María Reyna Isela Cuello Martínez	Vicente Quezada Flores
Firma			
Fecha	11 de Junio de 2021	14 de Junio de 2021	14 de Junio de 2021