
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		Revisión: 5	Código: ANE-GC-12-A
	ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)		Requerimiento ISO (9001:2015) 8.7.1 y 8.7.2	
			Fecha: 07-08-2023	Página 1 de 3

REQUISITOS DEL CLIENTE UNEVE

REQUISITOS DEL CLIENTE UNEVE	ACCIONES APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	REGISTRO
Cubrir al menos el 90% de los contenidos temáticos por asignatura.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Avance programático semanal FOR-SA-04-A
Cumplir al menos el 80% de las horas frente a grupo por asignatura.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Avance programático semanal FOR-SA-04-A
Tutorías académicas.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Asignación de tutor FOR-SA-05-A, FOR-SA-05-B
Asesorías académicas.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Control de asesorías FOR-SA-06-A.
Promedio establecido por materia de 6.0	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Criterios de Evaluación FOR-SA-07-A
Registro de título	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Información al cliente Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Evidencias de información Documentada.
Satisfacción al cliente Quejas y sugerencias atendidas	<ul style="list-style-type: none"> Corrección Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Quejas y Sugerencias

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		Revisión: 5	Código: ANE-GC-12-A
	ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 7.5.3, 7.5.3.1 y 7.5.3.2	
			Fecha: 07-08-2023	Página 2 de 3

	<ul style="list-style-type: none"> Información al cliente. Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción De forma personal.
Actividades Culturales, Deportivas y Recreativas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento al programa de actividades Culturales y Deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> Listas de asistencia Cédulas Registros
Seguimiento de Egresados	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento a la aplicación de encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> FOR-SA-11-A FOR-SA-11-B

REQUISITOS DEL CLIENTE CLÍNICA INTEGRAL UNIVERSITARIA

REQUISITOS DEL CLIENTE CIU	ACCIONES APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	REGISTRO
1. Contar con expediente clínico.	<ul style="list-style-type: none"> Realización de expediente clínico. 	Expediente clínico.
2. Recibir un resumen clínico cuando el paciente lo requiera.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección. Información al cliente. 	Expediente clínico.
3. Ser atendido cuando se inconforme por la atención.	<ul style="list-style-type: none"> Corrección. Atención al cliente. Ejecución de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Buzones de Quejas y Sugerencias Encuestas de satisfacción. De forma personal.

A continuación, se detalla en qué consiste cada acción:



a) Corrección de las Salidas No conformes.

Es la acción que se aplica sobre las Salidas No Conformes para que se cumplan las especificaciones de los compromisos establecidos con el cliente, cumpliendo con los parámetros definidos en cada requisito. Los resultados de las correcciones siempre se miden para evidenciar su conformidad a través de la verificación de evidencias documentas.

b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.

Por ser un servicio educativo la detección de las Salidas No Conformes se realiza durante los tiempos establecidos por el calendario escolar.

c) Información al cliente.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 5	Código: ANE-GC-12-A
	ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)		Requerimiento ISO (9001:2015) 8.7.1 y 8.7.2	
			Fecha: 07-08-2023	Página 3 de 3

En el servicio brindado ante las Salidas No Conformes se le informa al cliente sobre la salida y el tratamiento para su liberación.

d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Es la acción que se aplica a las Salidas No Conformes para liberarlas en cuanto a su uso, sólo podrán ser autorizadas por el o los clientes afectados, es decir, no necesariamente es cumplir con los parámetros definidos en cada requisito. En el caso de la autorización de la concesión por el grupo o el cliente se recaba en la parte posterior del registro o en hoja anexa el nombre y firma de

los clientes que integran el grupo (al menos 50%+1) a través de la verificación de evidencias documentas.

En todos los casos de Salidas No Conformes se dará un seguimiento en la bitácora de control las Salidas no Conformes el mismo registro la acción o acciones a seguir. Se vuelve a medir el indicador correspondiente con la nueva información y se anota en observaciones el tratamiento que se dio por la SNC.

ELABORÓ

Lcda. Karen Estefany Amezcua Lucio
Responsable de Control de las Salidas No Conformes

AUTORIZÓ

Lcdo. Carlos Arturo Martínez Pérez
Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional

REVISÓ

M.E.S.P. José Luis Hernández Olvera
Secretario Académico

REVISÓ

Mtra. Ma. Gabriela Portillo Jiménez
Directora de la Clínica Integral Universitaria

REVISÓ

Lcda. Diana Cecilia Casanova Lara
Directora de Vinculación y Extensión Universitaria