 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 6</b>	
	<b>Código: ANE-SA-12-A</b>	<b>Página 1 de 3</b>

## REQUISITOS DEL CLIENTE UNEVE

REQUISITOS DE LOS DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, ESTUDIANTES Y PACIENTES DE LA 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"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	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"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	Avance programático semanal FOR-SA-04-A
Tutorías académicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	Asignación de tutor FOR-SA-05-A, FOR-SA-05-B
Asesorías académicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	Control de asesorías FOR-SA-06-A.
Promedio establecido por materia de 6.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	Criterios de Evaluación FOR-SA-07-A
Registro de título	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	Evidencias de información Documentada.
Satisfacción al cliente Quejas y sugerencias atendidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Quejas y Sugerencias</li> </ul>

   <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 6</b>	
	<b>Código: ANE-SA-12-A</b>	<b>Página 2 de 3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</li> <li>Información al cliente.</li> <li>Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>De forma personal.</li> </ul>
Actividades Culturales, Deportivas y Recreativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento al programa de actividades Culturales y Deportivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listas de asistencia</li> <li>Cédulas</li> <li>Registros</li> </ul>
Seguimiento de Egresados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento a la aplicación de encuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FOR-SA-11-A</li> <li>FOR-SA-11-B</li> </ul>

### REQUISITOS DE LOS PACIENTES DE 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"> <li>Realización de expediente clínico.</li> </ul>	Expediente clínico.
2. Recibir un resumen clínico cuando el paciente lo requiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Información al cliente.</li> </ul>	Expediente clínico.
3. Ser atendido cuando se inconforme por la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corrección.</li> <li>Atención al cliente.</li> <li>Ejecución de mejora continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzones de Quejas y Sugerencias</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>De forma personal.</li> </ul>

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.

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.

 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>ACCIONES SOBRE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 6</b>	
	<b>Código: ANE-SA-12-A</b>	<b>Página 3 de 3</b>

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**

**AUTORIZÓ**

Mtra. Karen Estefany Amezcua Lucio  
**Jefa del Departamento de Planeación y  
Calidad Institucional**

Mtra. Rosa Isela Saldaña Gómez  
**Jefa de la UIPPE**

**REVISÓ**

**REVISÓ**

**REVISÓ**

Dra. Marisela Salazar Vega  
**Secretaria Académica**

Dra. María Elizabeth Herrera López  
**Encargada de la Dirección de la  
Clínica Integral Universitaria.**

Mtra. Diana Cecilia Casanova Lara  
**Directora de Vinculación y  
Extensión Universitaria**