



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE  
MEXICO

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-CAI-04

Página: 1 de 11

Revisión: 0

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para el Control de Salida No Conforme



## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefa del Departamento de Calidad Institucional	Coordinadora de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
LAE. Norma Alicia López Javier	MAP. Adriana Guadalupe Espinosa Maldonado	MTRO. Francisco Javier de Jesús Mollinedo Mollinedo



Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

INDICE

	Página
1.- Objetivo .....	3
2.- Alcance .....	3
3.- <b>Diagrama de Procesos</b> .....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades.....	3
5.- Términos y Definiciones.....	4
6.- Desarrollo de Actividades .....	4
7.- Matriz de <b>Riesgos</b> .....	6
8.- <b>Indicador</b> .....	7
9.- Documentos Relacionados .....	7
10.- Historial de Cambios.....	8
11.- Anexos.....	9

### Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

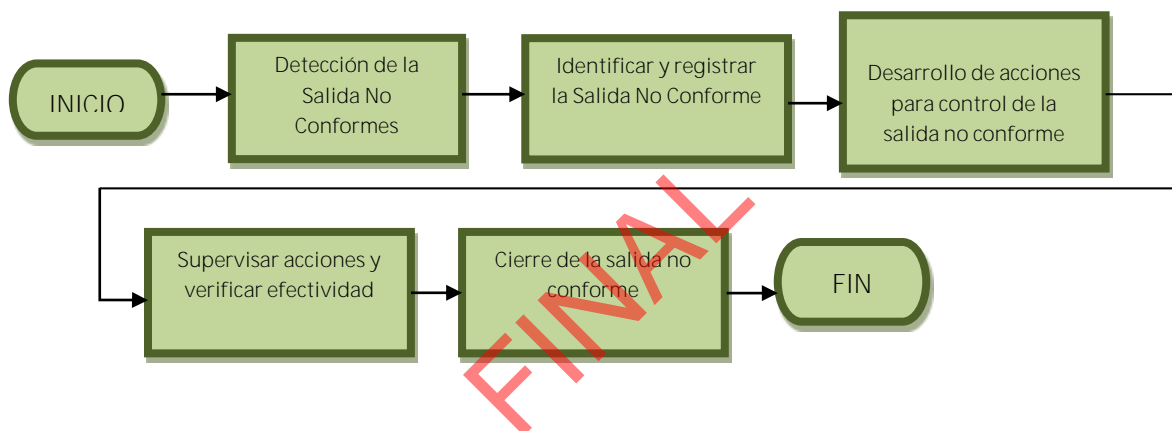
#### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la identificación, control, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conformes (SNC), para prevenir su uso no intencionado.

#### 2. Alcance

Aplica desde la identificación de la salida no conforme hasta el cierre de la misma.

#### 3. Diagrama de procesos



#### 4. Responsabilidades y Autoridades

El/la Líder o Responsable del proceso es responsable de:

- Identificar el servicio no conforme y registrarlo.
- Avisar al Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional del producto no conforme mediante una copia de la Lista de Registros de Servicio No Conformes por Proceso (PR-CAI-04-F2) por proceso
- Realizar las acciones correspondientes para el tratamiento de la no conformidad.
- Asegurar la implementación de las acciones correspondientes.
- Registrar la no conformidad, y las acciones realizadas con el tratamiento de esta.
- Realizar el seguimiento de las acciones tomadas del SNC, para verificar el estatus del SNC.

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO</p> <p style="text-align: center;"><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-04 Página: 4 de 11 Revisión: 0 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020</p>
---	---	--

## Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

Departamento de Calidad Institucional es responsable de:

- Lleva el control de los SNC atendidas.
- Presentar en la Juntas de revisión por la dirección las salidas no conformes detectadas y las acciones realizadas.

### 5. Términos y Definiciones

SNC: Salida No Conforme

Salida No Conforme: Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

### 6. Desarrollo de Actividades

#### 6.1 Detección de la Salida no conforme

Los Responsables de los procesos y/o subprocesos, deben controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos, identificando aquellos productos o servicios que no cumplen, con el fin de evitar su entrega final o uso no intencional por parte de los usuarios u otras partes interesadas; aplica también para los servicios no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios; también se debe considerar las acciones inmediatas a realizar cuando se materialice el riesgo identificado en las actividades de los procesos y/o subprocesos.

La salida no conforme se identifica cuando no se cumple con alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Calidad (MTD-CAI-01).

#### 6.2 Identificar y registrar la Salida No Conforme

La persona que identifique un servicio no conforme elabora el Reporte de Salida No Conforme (PR-CAI-04-F1), siendo el/la Responsable del Proceso el encargado de llevar el control, disposición y cualquier acción a tomar para eliminar la salida no conforme, mediante el llenado del formato Registro de Salida No Conforme por Proceso (PR-CAI-04-F2).

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO <i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-04 Página: 5 de 11 Revisión: 0 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020</p>
---	--	--

### Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

Las acciones a tomar para eliminar la Salida No Conforme están definidas en el Plan de Control para la Salida No Conforme (MTD-CAI-03), estas acciones aplican a las Salidas No Conforme identificados dentro de la Universidad y los que se hayan detectado después de su entrega o que ya esté en uso de manera externa.

#### 6.3 Desarrollo de acciones para control de la salida no conforme

El/la Responsable de Proceso o el/la Líder de Proceso analizan las causas y establecerá los acuerdos para tratar el SNC, documentando las acciones para solventar las salidas no conformes después de la entrega de los servicios, durante o después de la provisión del servicio y definen la fecha de cumplimiento.

#### 6.4 Supervisar acciones y verificar efectividad

El/la Responsable de Proceso o el/la Líder de Proceso es responsable de supervisar que las acciones para eliminar o tratar la salida no conforme se implementen, también es responsable de verificar que las acciones emprendidas para eliminar la no conformidad sean efectivas y eliminen la no conformidad, si son efectivas se somete a una segunda verificación para demostrar su conformidad con los requisitos

Una vez que se realizaron las acciones para eliminar la no conformidad, se evalúa la efectividad de las acciones realizadas para liberar el producto o servicio no conforme. Una vez eliminada la no conformidad, el responsable o líder de proceso en el que se presentó el SNC será quien autorice la liberación del producto o servicio. En caso necesario el responsable o líder de proceso notifica al personal involucrado. El responsable o líder de proceso envía en forma mensual copia a el/la Jefe de Departamento de Calidad Institucional del formato Registro de Salida No Conforme por Proceso (PR-CAI-04-F2).

#### 6.5 Cierre de la salida no conforme

Llegada la fecha de cumplimiento de la salida no conforme, se registran las acciones tomadas en el formato Registros de Salida No Conforme por Proceso (PR-CAI-04-F2), con la evidencia respectiva.

**Procedimiento para el Control de Salida No Conforme**

Con base a la verificación realizada, se determina si procede el cierre de la salida no conforme, en caso positivo se procede a la firma de cierre, en caso contrario se solicita al responsable nueva fecha de cumplimiento.

En la fecha reprogramada, se verifica nuevamente la implementación de las acciones para el cierre de la salida no conforme y si aún no se cierra, se turna al Rector, para que determine las acciones pertinentes.

Una vez cerrada la salida no conforme, después de un mes con respecto a la fecha de cierre, se verifican las acciones tomadas directamente con la parte afectada para evitar ocurrencia.

Como resultado de lo anterior, cuando sea conveniente se aplica el procedimiento de acciones correctivas y de mejora PR-CAI-03, a fin de prever una no conformidad que cause la aparición de otros problemas suplementarios.

7. Matriz de Riesgo

Semaforización		alta	Media	Baja		
Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Sistema de Gestión de Calidad	Control de Salida No Conforme	Deficiencias en la detección y control de Salidas No Conforme por parte de los Responsables de proceso	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Alta	Mantener actualizado el Plan de Control para el Servicio No Conforme	Mensual
					Asesorías permanentes en términos de identificación y adecuado tratamiento del servicio no conforme	Inmediatamente

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO</p> <p style="text-align: center;"><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-04  Página: 7 de 11  Revisión: 0  Fecha de emisión:  01-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

8. Indicador

Nombre: Porcentaje de salidas no conformes atendidas mensualmente

Concepto: Conocer el porcentaje de salidas no conformes atendidas mensualmente que se presentan en el sistema de Gestión de calidad

PSNCAM= (NSNCAM/NSNCGM) 100

Donde:

NSNCA= Número de salidas no conformes atendidas mensualmente

NSNCG= Número de salidas no conformes generadas mensualmente

Meta: 100%

9. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-04-F1	Reporte de Salida No Conforme	3 años	Responsable del proceso en que se presentó la salida no conforme	Área de Trabajo del Líder de proceso
PR-CAI-04-F2	Registro de Salida No Conforme por Proceso	3 años	Depto. de Calidad Institucional	Depto. de Calidad Institucional
MTD-CAI-03	Plan de Control para la Salida No Conforme	3 años	Depto. de Calidad Institucional	Depto. de Calidad Institucional
PR-SPAR-02-F4	Memorándum	3 años	Responsable del proceso	Depto. de Calidad Institucional

En base al presente procedimiento PR-CAI-01 Elaboración y control de documentos, registros y datos, en el apartado 5: el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido de acuerdo a las necesidades de operación.

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO <i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	Clave: PR-CAI-04 Página: 8 de 11 Revisión: 0 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020
---	--	---

Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

Procedimientos

Clave	Nombre
PR-CAI-03	Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos/ Leyes, Reglamentos, Normas y Procedimientos Normativos que Apliquen.

Clave	Nombre
S/C	Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015(ISO 9001:2015)

10. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó



	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO</p> <p style="text-align: center;"><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-04  Página: 9 de 11  Revisión: 0  Fecha de emisión:  01-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para el Control de Salida No Conforme

11. Anexos

Anexo 1. PR-CAI-04-F1 Reporte de Salida No Conforme



**Reporte de Salida No Conforme**

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Fecha:
Cliente/ Parte interesada:
Departamento/ Area/ Proceso:
Responsable del Departamento / Area/ Proceso:

Motivo de la Queja
FINAL



