

1. Objetivo.

Establecer los criterios para asegurarse que las Salidas que No sean Conforme con los requisitos de los servicios proporcionados, sean identificadas y controladas con el fin de prevenir y mejorar los procesos de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ).

2. Alcance.

Aplica a todas las Áreas de responsabilidad de acuerdo a los requisitos de los procesos establecidos en el sistema de gestión.

3. Definiciones.

- 3.1. Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una *no conformidad* y evitar que vuelva a ocurrir.
- 3.2. Concesión.** Autorización para utilizar o *liberar* un *producto* o *servicio* que no es conforme con los *requisitos* especificados.
- 3.3. Conformidad.** Cumplimiento de un *requisito*.
- 3.4. Control de la Calidad.** Gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
- 3.5. Corrección.** Acción para eliminar una *no conformidad* detectada.
- 3.6. No conformidad.** Incumplimiento de un *requisito*. Las salidas de los procesos que no cumplen con los requisitos establecidos, son salidas no conformes, al igual que las quejas y no conformidades detectadas en auditorías internas y externas.
- 3.7. Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto.
- 3.8. Riesgo.** Efecto de la Incertidumbre. (Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo).
- 3.9. Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 3.10. Salida.** Resultado de un *proceso*.
- 3.11. Seguimiento.** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- 3.12. Servicio.** *Salida* de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- 3.13. Toma de conciencia.** La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.
- 3.14. Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. Políticas.

- 4.1.** Este procedimiento es aplicable cada vez que se detecte una no conformidad o una salida no conforme de acuerdo a lo establecido en el Listado de Salidas No Conformes FOR-15-01 y los procedimientos establecidos.
- 4.2.** Es competencia de los responsables del cumplimiento de las características de calidad del producto o servicio establecido, identificar, registrar y controlar salidas no conformes.
- 4.3.** Los responsables deben tomar acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la no conformidad.
- 4.4.** Deben mantenerse los registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, a través de documentos electrónicos, impresos, etc.
- 4.5.** Es responsabilidad del Departamento de Calidad dar seguimiento a los procesos para validar el cumplimiento y en su caso promover la atención y seguimiento de las no conformidades.
- 4.6.** Es competencia del Departamento de Calidad asignar el folio correspondiente y liberar la salida no conforme en la hoja de control para el registro de No conformidades, para que se remita a la Revisión por la Rectoría.

4.7. Cuando se corrige una Salida No Conforme, debe someterse a una nueva verificación a las áreas responsables del cumplimiento de las características de calidad del producto o servicio establecidas, para demostrar su conformidad con los requisitos.

5. Descripción del Procedimiento.

No.	Responsable	Actividad	
1	Direcciones de área Responsables de proceso	Revisan de manera periódica los registros de calidad relacionados con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones definidas en los procedimientos. Identifican no conformidades de acuerdo a lo establecido en el FOR-15-01 Listado de Salida No Conformes.	Planear
2	Responsable de Calidad	Realiza el Seguimiento a procesos para el control de calidad (FOR-15-03), a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos, la prevención de Salidas No Conformes (SNC), oportunidades de mejor y SNC no identificadas o registradas en el FOR-15-02. Notifica a las personas responsables del proceso para que atiendan lo resultado en el seguimiento.	
3	Direcciones de área Responsables de proceso	Registra la especificación incumplida y las acciones para su corrección, a través del formato FOR-15-02 Control de Salidas No Conformes y Acciones correctivas. Notifica al área involucrada y responsable de calidad para su visto bueno.	Hacer
4	Direcciones de área Responsables de proceso	Se debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad (acciones correctivas) considerando lo siguiente: El origen del problema es conocido o el problema se ha visto antes, el impacto es aceptable, incluso cuando este reincide de forma controlada, solo se corrige pasa al punto 5. El origen del problema es desconocido y una investigación es requerida o la no conformidad deriva de una auditoría al sistema de gestión, una acción correctiva debe ser iniciada pasa al punto 8.	
5	Direcciones de área Responsables de proceso	Trata y corrige las no conformidades, según sea el caso aplica las acciones establecidas en el FOR-15-01 Listado de Salidas No Conformes, para eliminar el incumplimiento.	
6	Direcciones de área Responsables de proceso	Si las acciones tomadas fueron efectivas y la Salida No Conforme ha sido corregida pasa al punto 7. No. La salida no conforme no fue corregida y es repetitiva se requiere aplicar una acción correctiva pasa al punto 8.	
7	Direcciones de área Responsable de Calidad	Verifican para demostrar su conformidad con los requisitos y se procede a continuar con el registro FOR-15-02 Control de Salidas No Conformes. En caso de reincidir pasa al punto 8	

No.	Responsable	Actividad	
8	Direcciones de área Responsables de proceso	Realizar el análisis de causa raíz y establecer acciones para la conformidad mediante el formato de acciones correctivas (FOR-AC). Es responsabilidad de cada área llevar el seguimiento pertinente de las acciones determinadas hasta el cierre de las mismas.	
9	Direcciones de área Responsable de Calidad	Es el responsable de evaluar y liberar el cumplimiento de las acciones implementadas, establecer la fecha de cierre e informar a Rectoría en reunión de Alta Dirección.	Verificar

6. Indicadores.

Indicador	Periodo	Meta
Salidas No Conformes Cerradas	Anual	80%

7. Registros.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-15-01	Formato Listado de Salidas No Conformes	1 año
FOR-15-02	Formato Control de Salidas No conformes y Acciones Correctivas	1 año
FOR-15-03	Formato Seguimiento a Procesos para el Control de Calidad	1 año
FOR-AC	Formato de Acciones Correctivas	1 año

8. Salidas y Salidas No Conformes.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
Corrección de No conformidades	Cumplir el Plan de Acción en el tiempo determinado	No se cumplen tareas en tiempo definido	Comunicación entre áreas, seguimiento cercano, apoyo en cumplimiento a tareas

9. Revisiones y actualizaciones.

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	02/03/2021	Elaboración de Proceso	Maricela Ávila Soto.
1	11/05/2021	Se cambia numeral uno, se envía tabla de revisiones y actualizaciones al final del documento.	Departamento de Calidad
2	03/07/2023	Se agrega la fecha de emisión, actualización de definición de No conformidad, se actualiza la descripción del procedimiento para agregar consigna de evaluación de requisición de Acciones Correctivas Se integran las salidas y salidas no conformes en el numeral 8 y se recorren los demás.	Departamento de Calidad



Procedimiento de Salidas No Conformes

Código: PSN-15
Revisión: 02
Emisión: 03/07/23

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maricela Ávila Soto Jefatura del Depto. de Calidad	Israel Benítez Martínez Dirección de Planeación y Evaluación	Sandra A. Hernández Herrera Rectoría