



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES



CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	24 de abril de 2017	
Revisó	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	24 de abril de 2017	
Autorizó	César Amador Díaz Pelayo	Coordinador de Servicios Académicos / Representante de la Dirección	24 de abril de 2017	

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
41	24 de abril de 2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015, se modificó el título del procedimiento, así como su formato según el Instructivo de Creación de Información Documentada.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES



1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la identificación y el tratamiento de no conformidades detectadas en cualquier salida de los procesos y en el producto y/o servicio proporcionado, según el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implantado en el Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR).

2. ALCANCE

Aplica a las no conformidades detectadas en salidas de procesos, productos y servicios contemplados en el campo de aplicación del SGC del CUCSUR.

3. ELEMENTOS DEL PROCESO

3.1 Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas de usuarios. • Producto y/o servicio no conforme. • Salidas no conformes de los procesos. 	3.3 Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Control de no conformidades. • Re-procesos. • Correcciones y reposiciones. • Producto y servicio conforme. 		
3.2 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • Personal involucrado en el SGC. 	3.4 Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. • Personal involucrado en el SGC. 		
3.5 Recursos	Personal involucrado en el proceso, equipo de cómputo, servidor para la página web.				
3.6 Tipo de proceso	Directivo <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>	Soporte <input type="checkbox"/>	Control <input checked="" type="checkbox"/>	
3.7 Proceso / Subproceso al que pertenece	Control / Control de No Conformidades				
3.8 Áreas involucradas	Unidad de Calidad, personal involucrado en el SGC así como todos los procesos incluidos en el alcance del SGC.				
3.9 Responsable del proceso	Jefe de la Unidad de Calidad				
3.10 Indicadores de medición					
Nombre del indicador	Fórmula (en caso aplicable)	Meta	Fuente de datos (registros)	Frecuencia de medición	Puesto responsable
Producto (P) o Servicio (S) no conforme	$(\text{Cantidad de P/S no conforme} / \text{Cantidad de P/S conforme}) * 100$	0	Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme	Bimestral	Jefe de la Unidad de Calidad
Atención de no conformidades	$(\text{Cantidad de no conformidades atendidas eficazmente} / \text{Cantidad total de no conformidades detectadas}) * 100$	100%	Concentrado de Producto y/o Servicio No Conforme	Bimestral	Jefe de la Unidad de Calidad



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES



4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

4.1 Jefe de la Unidad de Calidad:

- 4.1.1 Realizar visitas bimestrales y confirmar que se hayan realizado las actividades para el control de las salidas de procesos, productos y/o servicios no conformes.
- 4.1.2 Informar al Equipo Directivo sobre el estado de las salidas de procesos, productos y/o servicios no conformes en las reuniones de revisión del SGC.

4.2 Personal involucrado en el SGC:

- 4.2.1 Notificar a los líderes de los procesos sobre la detección de cualquier salida de los procesos, producto y/o servicio no conforme.

4.3 Líderes de los Procesos:

- 4.3.1 Determinar si un producto o servicio es no conforme y autorizar su tratamiento.
- 4.3.2 Determinar el impacto de las salidas de procesos, productos y/o servicios no conformes detectados en su área de competencia.
- 4.3.3 Detener la operación y rechazar un producto y/o servicio, cuando sea detectado algún incumplimiento a los requisitos.

4.4 Responsables del Plan de Actividades:

- 4.4.1 Establecer las actividades para el tratamiento de las salidas de procesos, productos y/o servicios no conformes y dar el seguimiento correspondiente.

5. POLÍTICAS

No aplica.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Puesto responsable	Actividades
6.1	Personal involucrado en el SGC	Identifica cualquier salida de los procesos que no cumpla con los requisitos o el producto y/o servicio no conforme (PSNC) resultante en cualquier etapa de los procesos del SGC, o que sea reportado a través de la queja de un usuario y lo informa al Líder del Proceso involucrado. Nota: Las no conformidades detectadas en las auditorías internas y externas son consideradas desviaciones de salidas de procesos.
6.2	Líder del Proceso	Revisa la información de la no conformidad de acuerdo con los Criterios de Evaluación (ver sección de anexos de este procedimiento) y determina su impacto para el SGC:



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES



		<p>a) Si la no conformidad es menor, lo notifica al personal involucrado para su atención. El proceso continúa en la actividad 6.3.</p> <p>b) Si la no conformidad es mayor o crítica, continúa con las actividades del Procedimiento de Acciones Correctivas.</p> <p>Nota: Los criterios para clasificar las no conformidades (según su impacto) se encuentran descritos en el Procedimiento de Auditorías Internas.</p>
6.3	Personal involucrado	Notifica al Jefe de la Unidad de Calidad para que genere un Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme (RPSNC) .
6.4	Jefe de la Unidad de Calidad	Registra en el RPSNC los siguientes datos y lo entrega al personal involucrado: <ul style="list-style-type: none"> • Número consecutivo; • Fecha en que se originó; • Proceso afectado.
6.5	Personal involucrado	Registra la descripción de la no conformidad en el RPSNC y lo entrega al Líder del Proceso que corresponda.
6.6	Líder del Proceso	Designa al responsable para la atención del RPSNC y le solicita la determinación de las actividades para eliminar la no conformidad.
6.7	Responsable del Plan de Actividades	<p>Establece y registra en el RPSNC las actividades que estime pertinentes para el tratamiento de la no conformidad.</p> <p>Nota 1: Esta actividad podrá ser realizada en su caso junto con el personal involucrado en la no conformidad.</p> <p>Nota 2: Las actividades para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme pueden ser, según aplique: corrección; separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente; obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p>
6.8	Responsable del Plan de Actividades	Da seguimiento al plan de actividades para asegurar que estas se realicen en tiempo y forma.
6.9	Responsable del Plan de Actividades	<p>Una vez realizadas las actividades, registra el resultado obtenido en el RPSNC y lo envía al Líder del Proceso involucrado.</p> <p>Nota: El resultado obtenido puede ser: impedir su uso, liberar bajo concesión de una autoridad pertinente o liberar para su uso determinado (incorporar al proceso para su utilización prevista).</p>
6.10	Líder del Proceso	<p>Revisa el resultado del tratamiento del producto y/o servicio no conforme y firma en el RPSNC para validar dicho resultado.</p> <p>Nota: El Líder del Proceso mantiene el registro original del RPSNC hasta que se verifiquen sus resultados y el Jefe de la Unidad de Calidad realice las visitas bimestrales (ver Procedimiento de Visitas Bimestrales). El responsable del plan de actividades mantiene una copia.</p>
6.11	Jefe de la Unidad de Calidad	Valida que se hayan realizado las actividades del RPSNC así como los resultados obtenidos, en cada visita bimestral a las áreas involucradas en el alcance del SGC.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES



6.12	Jefe de la Unidad de Calidad	Captura la información de los reportes de producto y/o servicio no conforme en el Concentrado de Producto y/o Servicio No Conforme .
6.13		Presenta la información relacionada con el producto y/o servicio no conforme en las reuniones de revisión del SGC por la Dirección, según lo establecido en el Manual de la Calidad .

7. GLOSARIO

- 7.1 **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 7.2 **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
- 7.3 **Desecho:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Ejemplos: reciclaje, destrucción. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
- 7.4 **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- 7.5 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 7.6 **Producto o Servicio No Conforme (PSNC):** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.
- 7.7 **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

8. REFERENCIAS

- 8.1 Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 8.2 Norma ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 8.3 Manual de la Calidad del CUCSUR.
- 8.4 Procedimiento de Auditorías Internas.
- 8.5 Procedimiento de Acciones Correctivas.

9. REGISTROS

Título	Código	Tiempo de retención	Puesto responsable de su resguardo
Reporte de Producto y/o Servicio No Conforme	FR-MAM-02, FR-MAM-26, FR-MAM-27, FR-MAM-28, FR-MAM-29, FR-MAM-30, FR-MAM-31	3 años	Jefe de la Unidad de Calidad / Líderes de procesos
Resumen de Producto y/o Servicio No Conforme	FR-MAM-14	Permanente	Jefe de la Unidad de Calidad
Anexos.- Criterios de evaluación de servicio no conforme	PR-MAM-02	Permanente	Jefe de Unidad de Calidad

Término del documento