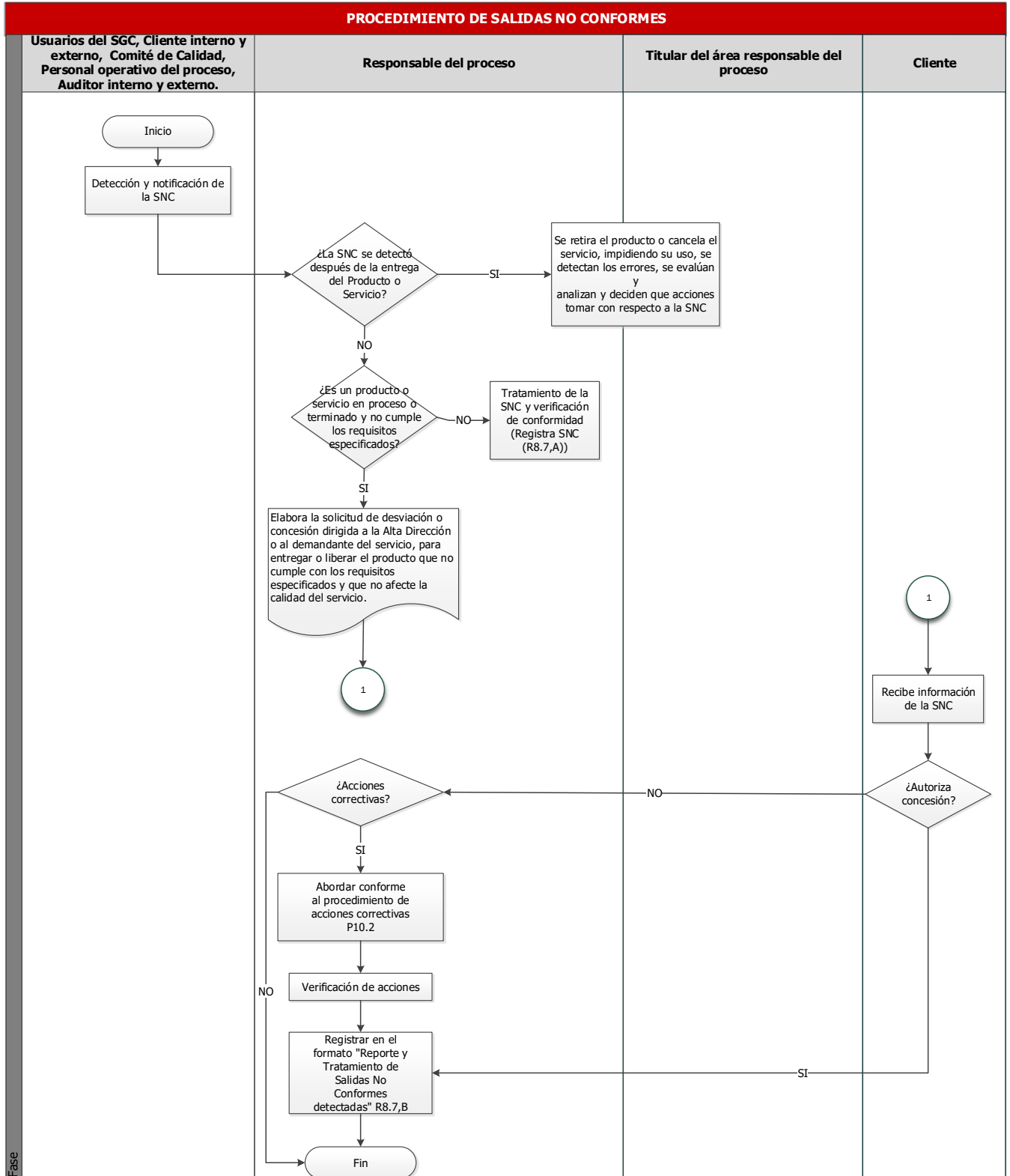


PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES		
¿Qué? Herramientas, Materiales y Equipo	Equipo de cómputo Papelería, Formatos Página Web del SGC Internet	
¿Con quién?	Personal	Competencia
	Alta Dirección, Responsables de procesos, personal operativo	Aplicación de la metodología de análisis causa raíz en el análisis de incidentes.
		Implementación del proceso de administración de riesgos.
		Implementación de la metodología de las 5's para la mejora continua.
		Supervisión efectiva
	Auditores internos	Implementación del proceso de administración de riesgos.
		Aplicación de la metodología de análisis causa raíz en el análisis de incidentes.
		Auditoría de los sistemas de gestión del riesgo.
	Responsable de salidas no conformes de as áreas.	Aplicación de la metodología de análisis causa raíz en el análisis de incidentes.
		Trabajo en equipo
		Implementación de la metodología de las 5's para la mejora continua
	Entrada	<ul style="list-style-type: none"> • Producto y/o Servicio no conforme. • Salidas no conformes de los procesos. • Quejas. • Resultado de revisiones por la alta dirección. • Auditorías (Internas o Externas).
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del SGC. • Cliente Interno y Externo. • Comité de Calidad. • Personal Operativo del proceso. • Auditores Internos y/o Externos. 	
Salida	<ul style="list-style-type: none"> • Producto y/o Servicio conforme • Cambios en el SGC • Actualización de Riesgos y Oportunidades • Mejora • Mejora continua 	
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del SGC • Cliente Interno o Externo • Comité de Calidad. • Personal Operativo del proceso. • Responsables del Procedimiento de Salidas No Conformes. 	
¿Cómo? (De acuerdo a Instructivos, Manuales, Procedimientos y Reglamentos)	<ul style="list-style-type: none"> • Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 en el punto 8.7 • Manual de Calidad en el punto 8.7 • Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2015 Fundamentos y vocabulario • Norma Mexicana NMX-CC-19011-IMNC-2012 • Norma ISO 31000:2009 	

	Indicador	Meta	Frecuencia
¿Qué resultados? (Indicadores de Desempeño del Proceso).	Porcentaje de cumplimiento de entrega de Reporte y Tratamiento de Salidas No Conformes por sistema	75%	Trimestral

1 FLUJOGRAMA



I. Objetivo

Dar a conocer los lineamientos referentes a la oportuna detección y control de las salidas no conformes, para prevenir su entrega no intencional o en su caso evitar su recurrencia.

II. Alcance

Aplicable a todas las salidas generadas como resultado de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Juárez del Estado de Durango.

III. Definiciones

Usuarios:	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (3.2.3 parte interesada)
Comité de Calidad:	Personal de la Alta Dirección, Responsables de Procesos y Personal Operativo
Cliente:	Persona o proceso que recibe un producto o un servicio. (3.2.4)
Proveedor interno:	Proveedor que es parte de la organización. (3.2.5)
Proveedor externo:	Proveedor que no es parte de la organización. (3.2.6)
Mejora continua:	Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (3.3.2)
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (3.4.1)
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (3.6.4)
No conformidad:	Incumplimiento de un requisito. (3.6.9)
Salida:	Resultado de un proceso. (3.7.5)
Salida no conforme:	Es un producto o servicio de un proceso que no cumple con los requerimientos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega o provisión de servicios al cliente.
Satisfacción del cliente:	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los mismos. (3.9.2)
Queja:	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (3.9.3)
Acción correctiva:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte. (3.12.2)

Fuente: NMX-CC-9000-IMNC-2015

Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario

2 Actividades

2.1 Detectar salida No Conforme.

2.1.1 La salida no conforme (SNC) puede ser detectada antes, durante la ejecución del proceso o después de su entrega por el personal involucrado en los mismos, al identificar el incumplimiento de un requisito.

- 2.1.1.1** Usuarios del SGC.
- 2.1.1.2** Cliente Interno y Externo.
- 2.1.1.3** Comité de Calidad.
- 2.1.1.4** Personal Operativo del proceso.
- 2.1.1.5** Auditores Internos y/o Externos.

2.2 Notificar Salida No Conforme. Cuando se detecte una salida no conforme (SNC), se deberá notificar a la brevedad posible al responsable del proceso.

2.3 Titular del área y personal que atiende la Salida No Conforme

Si es un producto o servicio entregado:

Da instrucciones para retirar el producto o cancelar el servicio, impidiendo su uso, detecta los errores, evalúa:

2.3.1 Corrige de manera inmediata y verifica la conformidad.

2.3.2 En su caso lo desecha y elabora un nuevo producto o servicio, verificando la conformidad.

2.4 Si es un producto o servicio en proceso o terminado y no cumple los requisitos especificados:

Elabora la solicitud de desviación o concesión dirigida a la Alta Dirección o al demandante del servicio, para entregar o liberar el producto que no cumple con los requisitos especificados y que no afecte la calidad del servicio.

2.4.1 Se autoriza la solicitud: continua el proceso hasta la entrega formal de la SNC o lleva a cabo la entrega formal de la SNC.

2.4.2 Se niega la solicitud: Lleva a cabo la revisión del proceso hasta detectar el error y realiza corrección inmediata, verificando la conformidad.

2.5 Titular del área y personal que atiende la Salida No Conforme Registran la salida No Conforme.

Una vez notificada la salida no conforme (SNC) se registra en el formato "**Registro para el Control de Salidas No Conformes**" **R8.7,A** (Anexo 3.1) excepto el Sistema Bibliotecario, de la siguiente forma:

2.5.1 No. de Control de Salida No Conforme (SNC): Registrar las Salidas No

Conformes según se vayan detectando por número consecutivo, especificando: la codificación del área donde se detectó la SNC, el número consecutivo, el mes y el año (Ejemplo: RH-001-01-18).

2.5.2 Descripción de la Salida No Conforme: Es especificar el motivo por el cual la salida no es conforme.

2.5.3 Detectada por: Registrar el nombre y puesto de quien detecta la SNC.

2.5.4 Cliente: Registrar el nombre del cliente o Área que se le debe entregar la Salida No Conforme.

2.5.5 Fecha en que se detecta la SNC: Registro del día/mes/año en el cual se detecta la salida no conforme.

2.5.6 Indique el tipo de acción que se efectuó marcando con una X:

2.5.6.1 Corrección: Toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.

2.5.6.2 Separación, Contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios: Es la acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Esta forma suele estar enfocada en el producto o servicio que el cliente recibe.

2.5.6.3 Notificación al cliente: Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se da el tratamiento.

2.5.6.4 Autorización para aceptación bajo concesión: Es la autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Por lo general se le autoriza un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general este beneficio es un descuento.

2.5.6.5 Verificación de la conformidad con los requisitos: Se realiza un seguimiento a las acciones tomadas y se evalúa de nuevo las salidas no conformes, para cotejar que sean conformes de acuerdo con los requisitos.

2.5.6.6 Responsable: Registrar el nombre y puesto del responsable de atender la salida no conforme.

2.5.6.7 Fecha de verificación: Registro del día/mes/año en el cual se verificó la acción que se tomo sobre la salida no conforme.

2.5.7 Descripción de las acciones tomadas y concesiones obtenidas: Es especificar las acciones convenientes que consideró El titular del área que atiende la SNC y su personal, basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

2.5.8 Nombre, puesto y firma del Responsable que verifica la SNC: Registrar el nombre, puesto y firma del responsable que verifica el cumplimiento de la acción tomada.

2.6 Registrar en el formato "**Reporte y Tratamiento de Salidas No Conformes detectadas**" **R8.7,B** (Anexo 3.2). Cada una de las salidas no conformes (SNC) mensualmente de la siguiente forma:

2.6.1 Número de Control de la Salida No Conforme: Registrar las Salidas No Conformes según se vayan detectando por número consecutivo.

2.6.2 Fecha en que se identifica la SNC: Registro del día/mes/año en el cual se detecta la salida no conforme.

2.6.3 Proceso: Del que se deriva la salida no conforme.

2.6.4 Descripción de la salida no conforme: Es especificar el motivo por el cual la salida no es conforme.

2.6.5 Tipo de Tratamiento: Acción que se sigue sobre una salida no conforme.

2.6.6 a) corrección;

2.6.7 b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;

2.6.8 c) información al cliente;

2.6.9 d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

2.6.10 Justificación de la Acción Tomada: Es especificar las acciones convenientes que consideró El Responsable del proceso que atiende la SNC y su personal, basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

2.6.11 Responsable del Tratamiento: Registrar el nombre y puesto del responsable de atender la salida no conforme.


2.6.12 Fecha de ejecución del Tratamiento: Registro del día/mes/año en el cual se realizó la acción sobre la salida no conforme.

2.6.13 Fecha de Entrega: Registro del día/mes/año en el cual se hace la entrega de la salida no conforme ya verificada.

2.7 El responsable del proceso después de determinar las acciones a realizar y designar al personal para atender la SNC, levanta la no conformidad, para lo cual se da el seguimiento según lo establecido en el "Procedimiento de Acciones Correctivas" **P10.2.** De igual manera se puede originar una mejora para el proceso, la cual se debe registrar en la minuta de la reunión de Revisión por la Dirección correspondiente, en tiempo y forma.

3 Anexos

3.1 "Registro para el Control de Salidas No Conformes" R8.7,A

 <p>UJED Universidad Juárez del Estado de Durango</p>		<p>Registro para el Control de Salidas No Conformes R8.7,A</p> <p>Edición 3</p>				
No. de Control: Ejemplo: <u>RH-001-01-18</u>						
Sistema al que pertenece:	SIGC	SIBIB	SUA	SC	CDE-FECA	EIFU
Descripción de la salida no conforme:			Detectada por:			
			Cliente:			
			Fecha:			
<p>Dependiendo de los requisitos (Conforme a la Ficha de Proceso correspondiente y la valoración del Tipo de Riesgo (Medio, Bajo y Tolerable), se decidirá tomar las siguientes acciones:</p>						
Indique el tipo de acción: (Marque con una X)			Responsable:			
			Fecha:			
<input type="checkbox"/>	Corrección					
<input type="checkbox"/>	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios					
<input type="checkbox"/>	Notificación al cliente					
<input type="checkbox"/>	Autorización para aceptación bajo concesión		Nombre:		Firma:	
Descripción de las acciones tomadas y concesiones obtenidas:						
<p>Nota 1: Si el riesgo asociado a la Salida No Conforme es Crítico o Alto (Rojo y anaranjado), se tendrán que abordar conforme al procedimiento de acciones correctivas P10.2</p> <p>Nota 2: Si la salida No Conforme se repite consecutivamente 3 veces, se considera una acción correctiva y se debe actualizar matriz de riesgos.</p>						
<p>Responsable</p> <p>_____</p>						

3.2 "Reporte y Tratamiento de Salidas No Conformes detectadas" R8.7,B



Reporte y Tratamiento de Salidas No Conformes Detectadas R8.7,B



Versión: 2

Número de Control de la Salida No Conforme	Fecha de identificación	Proceso o Subproceso	Descripción de la Salida No Conforme	Tipo de Tratamiento				Justificación de la Acción Tomada	Responsable del Tratamiento	Fecha de ejecución del tratamiento	Fecha de Entrega
				a	b	c	d				

Nota: Tipo de tratamiento según requisito 8.7 Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015
 La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:
 a) corrección;
 b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
 c) información al cliente;
 d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Realizó (Puesto y Fecha)

Autorizó (Puesto y Fecha)

4 Responsabilidades

- 4.1** Los Encargados de cada Proceso, así como el personal que está involucrado en el mismo, son responsables directos de que se cumpla lo establecido en este procedimiento.
- 4.2** El Director, Coordinador y/o Jefe de Departamento es responsable de verificar que se cumpla lo indicado en este procedimiento.

5 Lista De Distribución

- 5.1** Áreas que Integran el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)