

Procedimiento para el control de las salidas no conformes

Código: P-DGPLANEI-CC-06

Revisión: 07

Página: 1 de 5

Fecha de emisión: 31 de mayo de 2007

Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para controlar las salidas no conformes (SNC) para prevenir su uso o entrega no intencionados.

2. ALCANCE

Aplica para las salidas no conformes que deriven de la operación de los procesos de las dependencias que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY).

3. GLOSARIO

3.1 .- SIGLAS

DGPLANEI: Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SNC: Salidas No Conformes.

UADY: Universidad Autónoma de Yucatán

3.2 .- DEFINICIONES

Área: Sitio dentro del alcance del SGC.

Dependencia: Conjunto de áreas dentro del alcance del SGC.

Plataforma de seguimiento: Plataforma colaborativa (SharePoint) para administrar, controlar y dar seguimiento a la documentación, acciones correctivas, de mejora y salidas no conformes.

Responsable de área: Persona de mayor rango de un área determinada.

Salida no conforme: Es el resultado de un proceso, ya sea un producto o servicio, que no cumple con los requisitos establecidos.

4. POLÍTICAS

4.1 Cada área se encargará de tratar las salidas conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

4.1.1 corrección;

4.1.2 separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;

4.1.3 información al cliente;

4.1.4 obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

4.2 Se deberán registrar las salidas no conformes en el formato de **Control de Salidas No Conformes (F-DGPLANEI-CC-22)**, ya sea de manera física o en la Plataforma de Seguimiento.



Procedimiento para el control de las salidas no conformes

Código: P-DGPLANEI-CC-06

Revisión: 07

Página: 2 de 5

Fecha de emisión: 31 de mayo de 2007

Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción de la actividad
T1	Identificar y registrar la salida no conforme	Personal involucrado en el servicio	1.1 Identifica aquellos productos y/o servicios que no cumplen con los requisitos especificados. 1.2 Registra la SNC en el formato Control de Salidas No Conformes (F-DGPLANEI-CC-22) , ya sea físico o en la Plataforma de seguimiento. 1.2.1. Anota el área en donde se detecta la SNC. 1.2.2. Anota el nombre del proceso. 1.2.3. Anota la fecha en que se detectó la SNC. 1.2.4. Describe en qué consiste la SNC. 1.2.6 Evalúa con el responsable del servicio el impacto de las salidas no conformes y describe las acciones que se llevarán a cabo para el tratamiento de la SNC, de acuerdo a lo establecido en la política 4.1 1.2.7. Anota el nombre del encargado de llevar a cabo las acciones. 1.2.8. Anota la fecha en que se cumplirá con todas las acciones. 1.2.9. Anota el nombre del responsable de área que verificará el cumplimiento de las acciones.
T2	Implementar acciones	Personal involucrado en el servicio.	2.1 Implementa las acciones establecidas en el formato de Control de Salidas No Conformes (F-DGPLANEI-CC-22) .
T3	Verificar acciones	Responsable de Área	3.1. Verifica que las acciones se hayan cumplido satisfactoriamente Nota: En caso de que el Responsable de Área sea quien implemente las acciones, deberá verificar otra persona del área.

6. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-DGPLANEI-CC-22	Control de Salidas No Conformes	Archivo del área	Responsable de área	3 años	Destrucción
		Plataforma de seguimiento		Permanente	Permanente

Procedimiento para el control de las salidas no conformes

Código: P-DGPLANEI-CC-06

Revisión: 07

Página: 3 de 5

Fecha de emisión: 31 de mayo de 2007

Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018

7. ENFOQUE A PROCESOS

Salida del proceso	¿A quién entrega algo? (Cliente)	¿Qué entrega? (Producto y servicio)	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
	Al responsable del área	Cumplimiento de plan de acción	Con lo establecido en el plan de acción	Revisión del servicio o producto conforme
Entrada del proceso	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
	Del personal involucrado en el servicio	La notificación de una salida no conforme	Lo establecido en el formato de Control de Salidas No Conformes	Revisión de los datos en el formato

Procedimiento para el control de las salidas no conformes

Código: P-DGPLANEI-CC-06

Revisión: 07

Página: 4 de 5

Fecha de emisión: 31 de mayo de 2007

Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018

8. CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Todo el documento	Modificación del formato, ortografía y redacción.	8 de enero de 2008
02	Página 5 Página 7	Se agregó la tarea 3.4. Se agregó la definición de plataforma de seguimiento	20 de enero de 2009
03	Todo el documento	Se verificó la ortografía y redacción del documento.	28 de agosto de 2009
04	Todo el documento	Se revisaron las políticas, las tareas, ortografía y redacción. Se cambió el nombre del procedimiento.	30 de enero de 2012
05	Todo el documento	Se modificó la estructura del documento, actualizándola de acuerdo a los Lineamientos para elaborar y modificar documentos del Sistema de Gestión (L-CIPLADE-CC-02). Se cambió a las personas responsables de la elaboración y revisión del procedimiento.	29 de agosto de 2013
06	Todo el documento	Se reemplazó la sigla CIPLADE por DGPLANEI. Se modificó el objetivo y alcance Se modificaron las políticas Se actualizó el diagrama Se realizó cambios en la descripción del procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Se cambió el nombre de Responsable de Servicio por el nombre de Personal involucrado en el Servicio. - En la T2 se modificó la redacción y se eliminó el punto 2.2 - Se eliminó la T3 - En modifíco el nombre de la activad y la redacción de la actividad de la T4. - En la T5 se modificó la redacción de la actividad. - Se actualizo la numeración de las tareas. En documentos de referencia se actualizó el lugar de almacenamiento En el apartado de control de registros se modificó: <ul style="list-style-type: none"> - Lugar de almacenamiento - Responsable de su protección - Tiempo de retención - Disposición del registro En el apartado de enfoque a procesos se modificó el insumo, proveedor, producto y/o servicio, cliente y/o usuario.	21 de abril de 2015



Procedimiento para el control de las salidas no conformes		
Código: P-DGPLANEI-CC-06	Revisión: 07	Página: 5 de 5
Fecha de emisión: 31 de mayo de 2007	Fecha de modificación: 20 de marzo de 2018	

		En el glosario se agregó la sigla UADY; se modificó la definición de plataforma de seguimiento y se agregó la definición de servicio no conforme. Se cambió el nombre del responsable de elaboración del documento. Se actualizó el cargo de la autoridad responsable de la aprobación del documento.	
07	Todo el documento	Se modificó el nombre del procedimiento Se modificó el objetivo y alcance Se modificaron las siglas y definiciones. Se modificaron las políticas con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Se modificó la redacción de las tareas Se modificó el enfoque a procesos	20 de marzo 2018

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

Revisó

MAO. Paulina Martínez Navarrete
Responsable del Área de Gestión de la
Calidad y Ambiental

Aprobó

Dra. María de la Luz Trasfi Mosqueda
Coordinadora General de Efectividad
Institucional