

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaboró</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	28/10/2016	
<b>Revisó</b>	María del Rosario de la Torre Cruz	Jefa de la Unidad de Calidad, Egresados y Ceneval	01/02/2017	
<b>Autorizó</b>	César Amador Díaz Pelayo	Coordinador de Servicios Académicos / Representante de la Dirección	01/02/2017	

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Apartado(s) afectado(s)</b>	<b>Descripción de cambios</b>
38	01/02/2017	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.
39	24/05/2024	Todos	Se actualizo el contenido según el cambio en los procedimientos, logos y colores.

## 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

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

## 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

#### 4.1 Jefe de Unidad de Calidad:

- 4.1.1 Realiza las visitas de calidad 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 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. <b>Nota:</b> 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: a) Si la no conformidad es menor, lo notifica al personal involucrado para su atención. El proceso continúa en la actividad 6.3.

		<p>b) Si la no conformidad es mayor o crítica, continúa con las actividades del <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b>.</p> <p><b>Nota:</b> Los criterios para clasificar las no conformidades (según su impacto) se encuentran descritos en el <b>Procedimiento de Auditorías Internas</b>.</p>
6.3	Personal involucrado	Notifica al Jefe de Unidad de Calidad para que genere una no conformidad.
6.4	Jefe de Unidad de Calidad	<p>Registra una no conformidad con los siguientes datos y lo entrega al personal involucrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número consecutivo;</li> <li>• Fecha en que se originó;</li> <li>• Proceso afectado.</li> </ul>
6.5	Personal involucrado	Registra la descripción de la no conformidad y la entrega al Líder del Proceso que corresponda.
6.6	Líder del Proceso	Designa al responsable para la atención de la no conformidad y le solicita la determinación de las actividades para eliminar la no conformidad.
6.7	Responsable del Plan de Actividades	<p>Establece y registra las actividades que estime pertinentes para el tratamiento de la no conformidad.</p> <p><b>Nota 1:</b> En esta actividad podrá ser realizada en su caso junto con el personal involucrado en la no conformidad.</p> <p><b>Nota 2:</b> 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 y lo envía al Líder del Proceso involucrado.</p> <p><b>Nota:</b> 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 valida dicho resultado.</p> <p><b>Nota:</b> El Líder del Proceso mantiene el registro original de la conformidad hasta que se verifiquen sus resultados y el Responsable del SGC realice las visitas de calidad (ver <b>Procedimiento de Visitas de Calidad</b>). El responsable del plan de actividades mantiene una copia.</p>
6.11	Jefe de Unidad de Calidad	Valida que se hayan realizado las actividades de la no conformidad así como los resultados obtenidos, en cada visita bimestral a las áreas involucradas en el alcance del SGC.
6.12	Jefe de Unidad de Calidad	Captura la información de los reportes de producto y/o servicio no conforme en el <b>Concentrado</b> .

6.13	Jefe de Unidad de Calidad	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 <b>Manual de la Calidad</b> .
------	---------------------------	--

## 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 **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.

***Término del documento***