

CONTROL DE EMISIÓN

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

CONTROL DE CAMBIOS

| Revisión | Fecha | Apartado(s) afectado(s) | Descripción de cambios |
|-----------------|--------------|--------------------------------|--|
| 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

| 3.1 Entradas | <ul style="list-style-type: none"> • Quejas de usuarios. • Producto y/o servicio no conforme. • No conformidades. | 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. | | | | |
| 3.9 Responsable del proceso | 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. 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: 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 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 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"> • Número consecutivo; • Fecha en que se originó; • Proceso afectado. |
| 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>Nota 1: En 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 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 valida dicho resultado.</p> <p>Nota: 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 Procedimiento de Visitas de Calidad). 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 Concentrado . |

| | | |
|------|---------------------------|--|
| 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 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 **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