	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-03
	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	REV. 08
		HOJA: 1 DE 10

1. PROPÓSITO.

Establecer los criterios para asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos de los procedimientos, se identifican y controlan para evitar su uso de forma accidental.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

A NIVEL EXTERNO: Este documento aplica a los procedimientos que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.

3. POLÍTICAS.

Las Salidas No Conformes corresponden a un trámite o un servicio que no dio cumplimiento con los requisitos especificados.


Los procedimientos cuentan con entradas para la ejecución de las actividades descritas. Esas actividades ejecutadas se convierten en salidas, que al final son el servicio proporcionado.

Se ha definido que como parte de un sistema los procesos pueden identificar Salidas No Conformes semejantes, de tal manera que afectan a los objetivos del SGC, estas salidas no conformes pueden deberse a:

- Recepción incorrecta de requisitos al solicitante.
- Incumplimiento en tiempos de entrega del trámite o servicio.
- Llenado incompleto y/o incorrecto de formatos o registros.
- Llenado incorrecto y/o incompleto de bases de datos y/o capturas en sistemas.
- Proporcionar información incompleta y/o incorrecta al seguimiento de un trámite.
- Se identifica una queja por un trámite o servicio proporcionado de parte de un proveedor.
- Un trámite o servicio que posterior a la entrega se identificó que no cumplió con los requisitos del ciudadano.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en las encuestas de satisfacción o bien la evaluación de los servicios de apoyo.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 2 DE 10

- Una calificación igual o menor a 4.9 en el indicador del procedimiento.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en clima laboral.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en la evaluación de recursos.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en la evaluación de recursos.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en la evaluación del conocimiento de del SGC

De tal manera que:

Identificación

- Los dueños de los procedimientos de cada Dependencia o Entidad, son los responsables de identificar y registrar las salidas no conformes que pueden afectar la operatividad de su procedimiento ya sea durante y/o posterior a la entrega de su trámite o servicio.
- Se pueden identificar las salidas no conformes antes o durante la liberación del trámite o servicio
- Por la presentación de queja de algún usuario que lo haya detectado.

Acciones y control

- Se deberá determinar como mínimo, una acción de control para cada salida no conforme identificada y deberán de ser tratadas conforme a:
 - Corrección
 - Contención
 - Informar al ciudadano
 - Aceptación, previo acuerdo con el usuario
 - Rechazo total y desecho
- De acuerdo a la operatividad de los procesos y procedimientos de la Presidencia Municipal de León, los servicios no se pueden detener, aunque se presentes salidas no conformes. Sin embargo, estarán bajo control y supervisión por el enlace y dueño del procedimiento.
- En caso de presentarse una salida no conforme, el dueño de procedimiento será el encargado de dar seguimiento, así como implementar las acciones de acuerdo al tratamiento. Los dueños de cada procedimiento deberán conservar información de la evidencia de las acciones de control de las salidas no conformes estas evidencias pueden conservarse de manera digital..

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 3 DE 10

- Las acciones de control determinadas deberán de ser revisadas y se les podrá dar seguimiento en las auditorías internas, así como ser informadas en la revisión por la dirección.

ORIGINAL

ORIGINAL



[Handwritten signature]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 4 DE 10

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud de registro	1.1 Se realiza la solicitud de seguimiento y registro de las salidas no conformes.	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.
2. Detección del producto no conforme	2.1 ¿Se detectó algún trámite o servicio que no dio cumplimiento con los requisitos especificados? SI: Pasa al punto 2.2 NO: Pasa al punto 2.3 2.2 Informa que no se ha presentado la salida no conforme a través de la encuesta de google forms FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC01 2.3 Registra en la encuesta de google forms FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC01: <ul style="list-style-type: none">- Datos de quien realiza el registro- Salida No conforme identificada 2.4 Determina y ejecuta las acciones de control 2.5 Concentra y mantiene evidencia de las acciones ejecutadas	Dueños de procedimiento /Enlace de la Dependencia
3. Integración de información	3.1 Descarga información del registro de salidas no conformes del FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC01. 3.2 Realiza reporte de resultados en el FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC02. 3.3 Da a conocer los resultados de las salidas no conformes FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC02.	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.
	3.4 Verifica en auditorías internas Termina procedimiento	Auditor interno

ORIGINAL

ORIGINAL

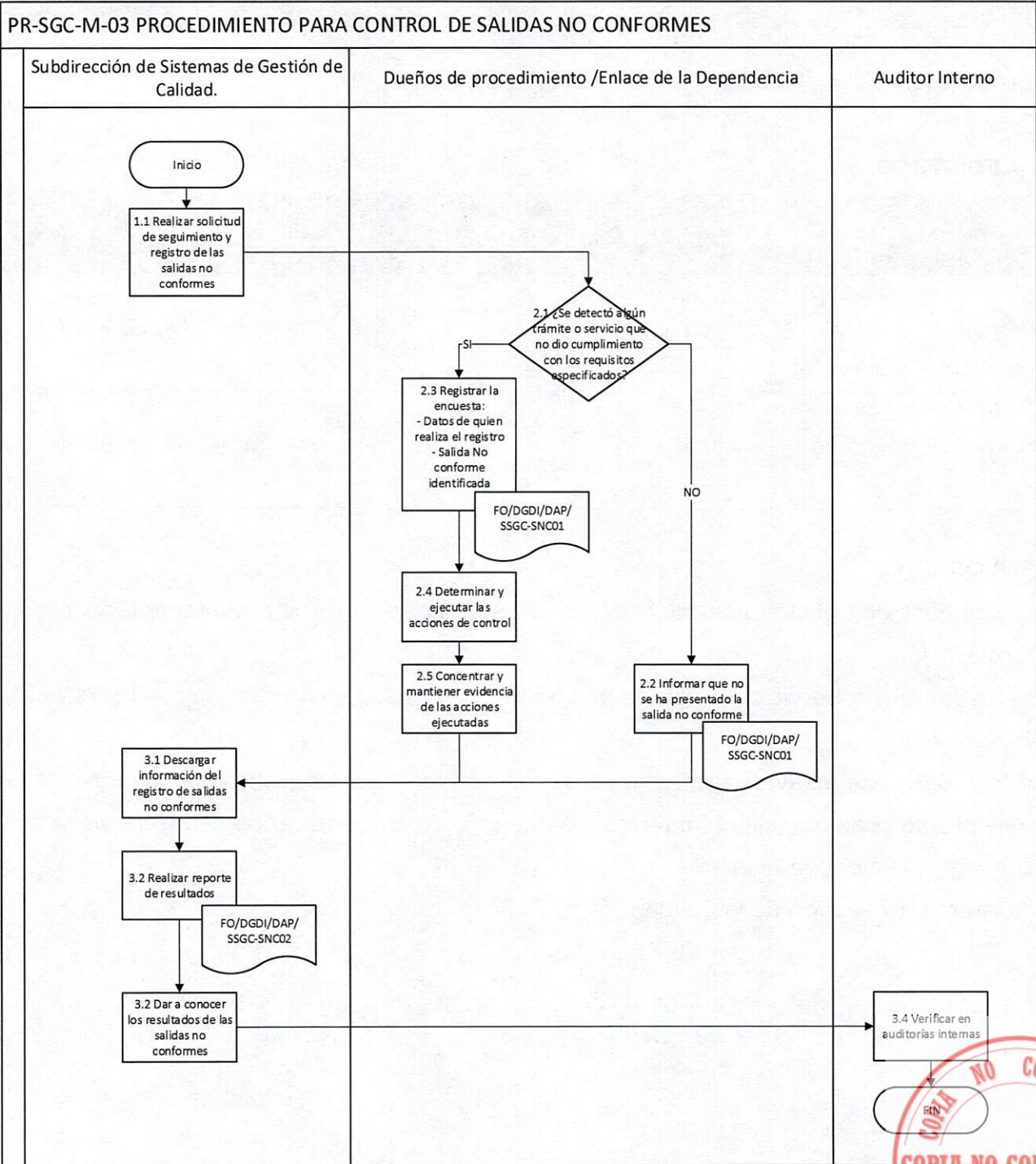


[Handwritten signatures]



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 5 DE 10

5. DIAGRAMA DE FLUJO.




ORIGINAL

ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-03
	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	REV. 08
		HOJA: 6 DE 10

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015. "Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos".	N/A

7. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Registro de Salidas No Conformes (google forms) Registro Digital	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01
Resultados de salidas no conformes (Formato en Excel)	1 año	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02

8. GLOSARIO.

Acción de control: Actividad de control que se ejecuta para corregir o contener las salidas no conformes.

Salida no conforme: Servicio y /o etapa de un procedimiento que no cumple con los requisitos establecidos.


Servicios: Serie de actividades realizadas con la finalidad de satisfacer una necesidad proveniente de cualquier cliente interno y/o externo, así como usuarios de los servicios de la Presidencia Municipal de León.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad



ORIGINAL

ORIGINAL

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 7 DE 10

9. ANEXOS.

Registro de salidas no conformes FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01



Registro de Salidas No Conformes

FO/DGDI/DAP/SSGC-SNC01

Las Salidas No Conformes corresponden a un trámite o bien un servicio el cual no dio cumplimiento con los requisitos especificados.

Instrucciones: Una vez detectada una salida no conforme, realiza su registro en el siguiente apartado:

Identifica tu Dependencia y procedimiento: *

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Municipio de Leon. [Notificar uso inadecuado](#)

ORIGINAL

ORIGINAL

Contenido

Datos de la persona que realiza el registro:

Nombre: *

Tu respuesta

Correo electrónico: *

Tu respuesta

Identificación de la Salida No Conforme

¿Se detectó algún trámite o servicio que no dio cumplimiento con los requisitos * especificados?

- Recepción incorrecta de requisitos al solicitante
- Incumplimiento en tiempos de entrega del trámite o servicio.
- Llenado incompleto y/o incorrecto de formatos o registros
- Llenado incorrecto y/o incompleto de bases de datos y/o capturas en sistemas.
- Proporcionar información incompleta y/o incorrecta al seguimiento de un trámite.
- Se identifica una queja por un trámite o servicio proporcionado de parte de un proveedor.
- Un trámite o servicio que posterior a la entrega se identificó que no cumplió con los requisitos del ciudadano
- Una calificación igual o menor a 4.9 en las encuestas de satisfacción o bien la evaluación de los servicios de apoyo.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en el indicador del procedimiento.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en clima laboral.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en la evaluación de recursos.
- Una calificación igual o menor a 4.9 en la evaluación del conocimiento de del SGC
- No se ha presentado





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

CÓDIGO:
PR-SGC/M-03
REV. 08
HOJA: 8 DE 10

Registro de Salida No conforme

Describe la salida no conforme: *

Tu respuesta

Indica la fecha en la cual se presento la Salida no conforme *

Fecha

dd/mm/aaaa

Cual fue la acción de control: *

Corrección

Contención

Informe al cliente

Aceptación, previo acuerdo con el usuario

Rechazo total y desecho

Indica el nombre del personal responsable de verificar la atención de la "salida no conforme" *

Tu respuesta

Comentarios

Tu respuesta

Atrás **Enviar** ————— Borrar formulario

Describe la acción de control: *

Tu respuesta

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google Formularios


ORIGINAL

ORIGINAL

Resultados de salidas no conformes FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02

PROCEDIMIENTO PARA DETERMINACIÓN Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES													
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL										CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01			
RESULTADOS SALIDAS NO CONFORMES													
IDENTIFICACIÓN					Acciones de control				VERIFICACIÓN				
Dependencia	Procedimiento	2.1: ¿Se detectó algún trámite o servicio que no dio cumplimiento con los requisitos especificados?		Salida no conforme	Corrección	Contención	Informe al cliente	Aceptación, previo acuerdo con el usuario	Rechazo total y desecho	Información de Control	Fecha	Responsable de la Verificación	Comentarios
		SI	NO se ha presentado										
TOTAL													



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 9 DE 10

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
00	08 de febrero de 2015	Alta de procedimiento.
01	06 de Diciembre de 2016	Actualización general del procedimiento, cambio en responsables, actividades; se agregó el punto 10. Medición.
02	19 de Enero del 2018	Actualización de procedimiento Actualización de formatos Actualización a la norma ISO 9001:2015
03	01 de Agosto de 2018	El procedimiento de adapto según el requisito 8.7 de la norma ISO 9001:2015. Se actualizo el formato FO-SGC-05 Bitácora de control de salidas no conformes, de acuerdo a los requisitos del procedimiento.
04	14 de septiembre del 2018	El procedimiento de adapto según el requisito 8.7 de la norma ISO 9001:2015. El formato Bitácora de control de salidas no conformes cambio su código a FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC01 Se integró el formato Registro de salidas no conformes FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02
05	29 de enero del 2020	Actualización de firmantes, y tiempo de conservación, se agrega apartado de fecha de baja.
06	8 de enero del 2021	Actualización de nombre y código de formatos.
07	11 de enero del 2022	Actualización de políticas de operación, actividades, diagrama de flujo, anexos y firmantes.
08	31 de mayo del 2022	Se actualiza políticas de operación actividades y registros FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01 FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02.

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PR-SGC/M-03
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 08
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	HOJA: 10 DE 10

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo-puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	31 de mayo del 2022	31 de mayo del 2022	31 de mayo del 2022

Fecha de baja:

ORIGINAL

