	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-NOCO
	CALIDAD		
	NO CONFORMIDADES		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el tratamiento a las desviaciones encontradas de las no conformidades, generadas por: servicio no conforme, auditorias del SGC, quejas del cliente y procesos establecidos en la organización y SGC para de esta forma establecer acciones inmediatas, correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la organización que detectan una no conformidad que proviene de: servicio no conforme, auditorias del SGC, quejas del cliente y procesos establecidos en la organización y SGC.

3. POLÍTICAS


- Registrar la no conformidad en el FO-SC-CAL-NOCO-02 de forma inmediata, posteriormente debe ser entregada al área de calidad para su asignación a los responsables.
- La No Conformidad puede ser detectada mediante: servicio no conforme, auditorias del SGC, quejas del cliente y procesos establecidos en la organización y SGC.
- Es responsabilidad de la persona que detecto la No Conformidad, así como de los involucrados, dar seguimiento del cierre efectivo de la misma.
- En caso de realizar una acción inmediata esta tiene que documentarse en el FO-SC-CAL-NOCO-02, así mismo esta debe ser aprobada por el jefe inmediato y área de calidad para su ejecución.
- Calidad resguarda el FO-SC-CAL-NOCO-02 original con las acciones correctivas o preventivas plasmadas en FO-SC-CAL-ACCP-02, debidamente cerradas.
- El tiempo establecido para el cierre de la No Conformidad no debe exceder de 30 días.
- En caso que la No Conformidad no sea cerrada en el tiempo establecido se debe justificar por medio de un memorándum, donde se solicite ampliación para el cierre, además de definir una nueva fecha compromiso.
- En el caso de que una no conformidad no proceda, se debe documentar y colocar la razón por la cual no procede en FO-SC-CAL-NOCO-02.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI	Manual de calidad, sección 8.5.2 y 8.5.3.
FO-SC-CAL-NOCO-02	Reporte de no conformidad.
FO-SC-CAL-ACCP-02	Acciones correctivas y preventivas.
FO-SC-CAL-AINT-09-01	Concentrado de No conformidades y observaciones.

5. DEFINICIONES

- **Servicio No conforme:**

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-NOCO
	CALIDAD		
	NO CONFORMIDADES		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 2 de 5

Servicio que no cumple con las características requeridas.

- **No conformidad:**
Incumplimiento de un requerimiento establecido.
- **Acción Inmediata:**
Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada la cual busca corregir dando una solución inmediata al incumplimiento o no conformidad (puede no eliminar la causa raíz de la no conformidad, por lo que se debe tomar una acción correctiva o preventiva posterior).
- **Acción Correctiva:**
Acción tomada para eliminar la causa de una desviación o no conformidad, basada en un análisis de causa raíz.
- **Acción Preventiva:**
Acción tomada que tiene por objeto principal atacar las causas potenciales de una no conformidad y evitar su incidencia.
- **Desviación:**
Incumplimiento de un requisito previamente establecido.

6. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de todas las áreas la detección y registro de no conformidades.
- Es responsabilidad de calidad y áreas involucradas el tratamiento del servicio no conforme y no conformidades.
- Es responsabilidad de todas las áreas el cierre efectivo de las no conformidades en los tiempos declarados.

7. DESARROLLO

7.1 Se detecta la No Conformidad.

Se consideran los siguientes criterios para la apertura de la No Conformidad:


- Servicio No Conforme.
- Auditorias de calidad internas/externas.
- Quejas del cliente.
- Procesos declarados en el SGC y organización.
- Revisión por la dirección.

7.2 Elaborar reporte de No Conformidad

Toda No Conformidad debe ser registrada en el Reporte de No Conformidades (FO-SC-CAL-NOCO-02) por la persona que detecto la misma, llenando los siguientes datos:

- De donde proviene la NC.
- Requisito de la Norma que incumple.
- Descripción de la NC.

Es importante que cuando una No Conformidad sea levantada se debe de redactar de forma clara y entendible.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-NOCO
	CALIDAD		
	NO CONFORMIDADES		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 3 de 5

7.3 Asignar número de Reporte de No Conformidad.

El Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) se llena el mismo día que se detecta la desviación. Se registra fecha y número de reporte en el formato.

El número de reporte se asignará de la siguiente manera:

- Las primeras tres letras del departamento que la genera.
- Seguido de ocho dígitos, los primeros seis indicaran día, mes y año en el que se levanta la no conformidad y los últimos números serán un consecutivo del número de desviación generado ese día separado por un guion.

Por ejemplo: No conformidad reportada en el departamento de Nómina, el día 24 de Mayo del 2013: NOM240513-01.

7.4 Entrega del reporte al responsable de proceso.

La persona que detecta la No Conformidad es el encargado de notificar y entregar el Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) al responsable del proceso, ya que en este debe plasmar la descripción y de donde se origina.

7.5 ¿Procede la No Conformidad?

En caso de SI, Establecer fecha compromiso de cierre.

En caso de NO, Realizar justificación.

7.6 Establecer fecha compromiso de cierre.

El responsable del proceso debe plasmar en el Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) la fecha compromiso para tomar las acciones necesarias y de esta manera darle solución al hallazgo.

7.7 Realizar justificación

El responsable de la recepción de la No Conformidad debe de colocar en el Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) un análisis con la justificación del porque no procede la No Conformidad en la parte de NO PROCEDE.


7.8 Entregar reporte al departamento de Calidad.

Una vez finalizado el llenado del Reporte de No Conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) debe ser firmado y entregado al departamento de Calidad.

7.9 Registrar No Conformidad en Concentrado.

El departamento de Calidad registra las No Conformidades en el Concentrado de No Conformidades (FO-SC-CAL-AINT-09-01) para su seguimiento a las fechas compromiso de cierre y acciones a realizar, posteriormente proporciona una copia del Reporte de No conformidad (FO-SC-CAL-NOCO-02) al responsable de la recepción de la misma para su seguimiento, quedándose el departamento de Calidad con la original.

NOTA: Cuando una No Conformidad no proceda solo se registrara en el Concentrado de No Conformidades (FO-SC-CAL-AINT-09-01) marcándolas de tal manera que solo queden como registro.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-NOCO
	CALIDAD		
	NO CONFORMIDADES		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 4 de 5

7.10 Realizar análisis de las causas.


Ya que se ha entregado la No conformidad al área responsable, se procede a realizar un análisis de las causas siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-SC-CAL-ACCP) y documentando el análisis en el Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas (FO-SC-CAL-ACCP-02).

8. TIEMPO DE RETENCION

Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-SC-CAL-NOCO-02	Reporte de no conformidad	1 año	Físico	Calidad

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	14 / Oct / 13	Todas	Se cambió el nombre del procedimiento a “Control de No Conformidades”. Se modificó todo el desarrollo del procedimiento. Se modificó todo el contenido del formato de Reporte de No Conformidades FO-SC-CAL-NOCO-02. Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección “9. Distribución”.
3	17 / Jun / 15	4	Se agregaron los apartados de “Medio” y “Recuperación” a la sección No. 8 Tiempo de Retención.
4	22 / Oct / 15	Todas	Se modificaron políticas y los puntos 7.4, 7.5, 7.6 y 7.9. Se actualizo el diagrama de flujo.

	PROCESO		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PR-SC-CAL-NOCO
	CALIDAD		
	NO CONFORMIDADES		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 22/Oct/15	Página 5 de 5

10. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO

