
 <p>IMPULSORA del DESARROLLO y el EMPLEO en AMÉRICA LATINA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A F. Modificación: 10/10/2024 Página: 1 de 7
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	

# PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

DOCUMENTO ORIGINAL

<b>ELABORO:</b>  José Nazaret Yáñez Coordinador de SGC	<b>APROBO:</b>  Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales Multimodales	<b>AUTORIZO:</b>  Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Agua y Terminales
--	--	--

 <p>IDEAL IMPULSORA DEL DESARROLLO Y EL EMPLEO EN AMÉRICA LATINA</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A F. Modificación: 10/10/2024 Página: 2 de 7
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	

## 1. OBJETIVO

Determinar las salidas no conformes y asegurar que se tomen acciones para controlar su uso, eliminando las causas que la originaron para evitar su reincidencia.

## 2. ALCANCE

Aplica a los incumplimientos de las salidas de los procesos definidos dentro de este procedimiento.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Salida.** Resultado de un proceso.

**3.2 Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, puede ser implícita u obligatoria.

**3.3 Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.

**3.4 No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

### Mayor.

- a) Ausencia total del cumplimiento al SGC y al requisito de la norma ISO 9001
- b) Implica el riesgo de afectar la conformidad de servicio.
- c) Implica el riesgo de sanción por la autoridad respectiva

### Menor.

- a) Incumplimientos aislados y que no ponen en riesgo la conformidad del servicio.
- b) Implica afectación al desempeño del proceso.

**3.5 Salida No Conforme.** Incumplimiento de un indicador que afecta la calidad del servicio, que genera un impacto ambiental, que afecta a partes interesadas o que tiene un impacto legal y en la Seguridad y Salud.

**3.6 Tratamiento.** Acción que se tomará ante una salida no conforme. Será temporal en tanto se corrige el problema de raíz. Puede ser separación, desviación, reclasificación, concesión, reproceso o devolución.

**3.7 Acción.** Actividades para tratar un incumplimiento.

**3.8 Corrección.** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada o incumplimiento. Puede tomar varios tipos de acciones: reproceso o reclasificación.


**3.9 Separación.** Apartarse temporalmente (desviación).

**3.10 Reclasificación.** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales

**3.11 Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

**3.12 Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 3 de 7

**3.13 Reproceso.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

**3.14 Reparación.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**3.15 Desecho.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Nota. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

**3.16 Devolución.** para el caso de que algún insumo material se regrese al proveedor, previa separación e identificación.

#### **4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**


**4.1** Es responsabilidad del **Gerente de Centro Comercial y/o Jefes de área de:**

- Identificar y solicitar las desviaciones o no conformidades en los procesos.
- Documentar o asignar a la persona responsable de documentar las desviaciones o no conformidades que se presenten en los procesos, documentos, equipos y toda aquella que tenga impacto en la calidad del servicio.
- Ejecutar las acciones de contención, inmediatas, correctivas o proyectos de mejora, consecuencia de una desviación o no conformidad.
- evaluar el cumplimiento de los indicadores de cada proceso, identificar las salidas no conformes, tomar acciones para su tratamiento y dar seguimiento de los avances y cumplimientos.
- Promover la mejora continua con los equipos para prevenir y/o solucionar no conformidades

**4.2** El **Gerente de Terminales Multimodales o Gerente de Centro Comercial** tiene autoridad para autorizar permisos de desviación y concesión.

**4.3** Es responsabilidad del **Administrador de SGC** de:

- Resguardar la evidencia documentada de las desviaciones o no conformidades.
- Documentar las desviaciones o no conformidades originadas por una auditoría externa.
- Analizar las principales causas de no conformidades, áreas responsables y acciones implementadas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 4 de 7

## 5. POLITICAS

### 5.1 Identificación y análisis de las salidas no conformes


- 5.1.1 El personal debe, con base en su competencia y parámetros establecidos e identificar y registrar las salidas no conformes, antes o durante la prestación del servicio y comunicarlas al responsable del proceso, con la finalidad de evitar la entrega o su uso no intencionado al cliente o partes interesadas.
- 5.1.2 El personal, debe prevenir el uso de los servicios o salidas no conformes, mediante la separación, señalización, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos o servicios, además de documentarlo en los formatos correspondientes.
- 5.1.3 Los dueños de los procesos donde se generó la salida No Conforme deben analizar las causas y determinar la acción definitiva para poder corregir y subsanar oportunamente.
- 5.1.4 Los dueños de los procesos deben facilitar la comunicación para la identificación de productos o servicios no conformes que afecten real o potencialmente la prestación del servicio.
- 5.1.5 La redacción de la desviación o no conformidad debe indicar el hallazgo, requisito que se está incumpliendo, ya sea, requisito de un cliente, legal, de normas o de la propia organización.
- 5.1.6 Registrar la información en el **F-CCS-020-A** Desviación o No Conformidad operativa en desviaciones originadas durante la operación o auditorías.
- 5.1.7 Realizar pruebas a los productos según apliquen, para poder asegurar que cumplen con la calidad esperada.
- 5.1.8 Registrar la información en el formato correspondiente con evidencia fotográfica.

### 5.2 Verificación de las salidas no conformes

- 5.2.1 Si en la verificación y seguimiento se detecta que la no conformidad ha sido solucionada, el dueño del proceso deberá determinar la necesidad de implementar una acción correctiva dependiendo del impacto de la salida no conforme y su recurrencia; hasta asegurar que las salidas no conformes cumplen con los requisitos establecidos.
- 5.2.2 El Administrador del SGC debe ser el responsable de verificar que las acciones planteadas para controlar las salidas No conformes sean implementadas.

### 5.3 Registro de las desviaciones o No conformidades

- 5.3.1 Se debe realizar un permiso de desviación con base en el formato **F-CCS-019-A** Permiso de desviación para determinar si es pertinente concluirla.
- 5.3.2 Asignar los folios en la bitácora de registro **F-CCS-021-A** Desviaciones y No conformidades, de acuerdo con el origen de cada desviación con la siguiente estructura:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A F. Modificación: 10/10/2024 Página: 5 de 7
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	

Desviación o no conformidad operativa	Desviación o no conformidad de auditoría
NC-OP-XXX-YY-ZZ	NC-OP-XXX-YY-ZZ
<p><b>NC: Indica No Conformidad</b></p> <p><b>OP: Origen de desviación operativa</b></p> <p><b>AU: Origen de desviación de auditoría</b></p> <p><b>XXX: Número consecutivo asignado por el Administrador del SGC</b></p> <p><b>YY: Dos dígitos del mes</b></p> <p><b>ZZ: Dos últimos dígitos del año</b></p>	

- El folio de las desviaciones o no conformidades se reinicia en cada principio de año.

#### **5.4 Determinación de Salida No Conforme**

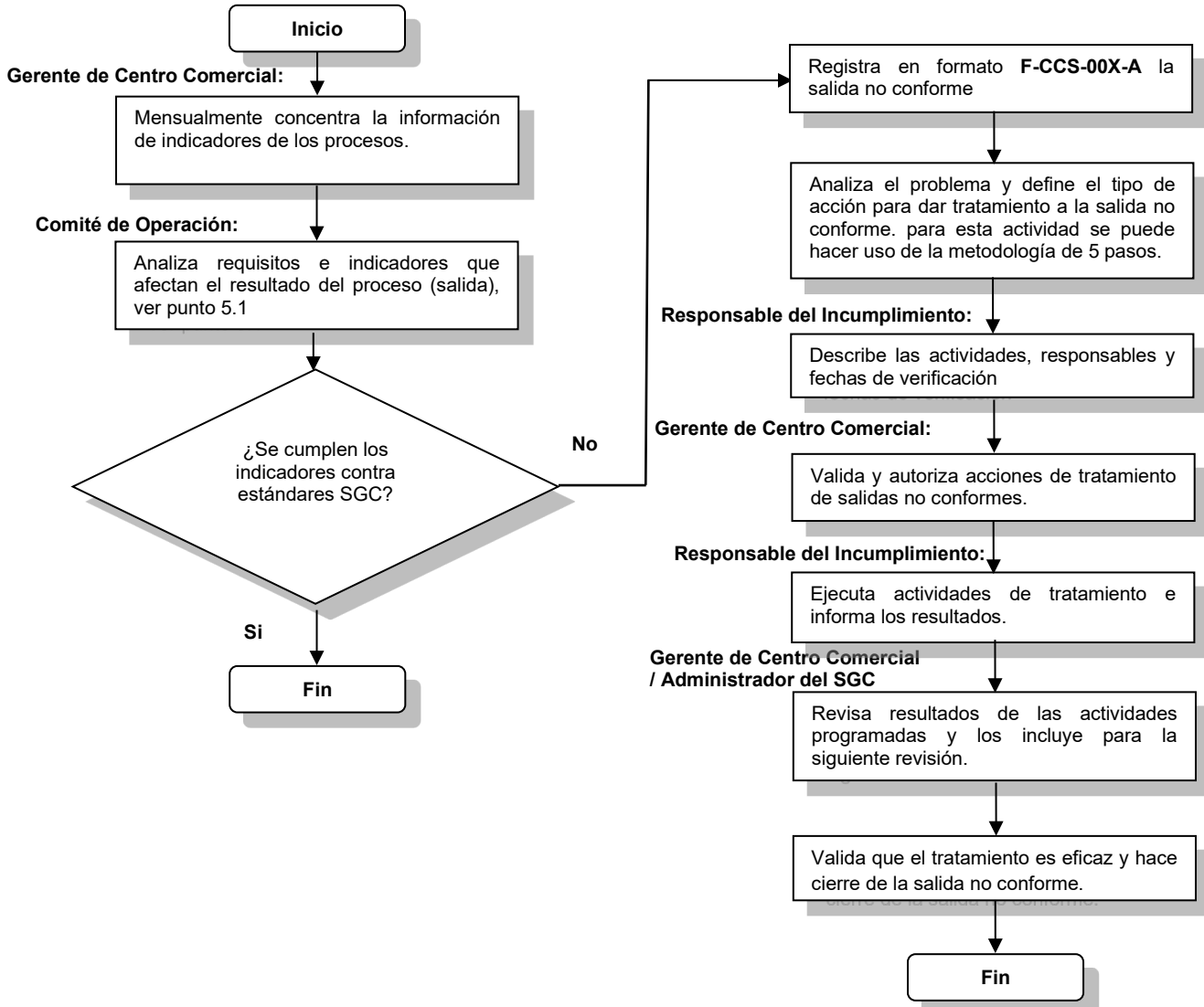
**5.1.1** Se consideran Salidas No conformes los incumplimientos contra el estándar del SGC en los siguientes procesos:


- Proceso Gestión de Mantenimiento
- Proceso Proporcionar Servicio en Instalaciones.
- Proceso Administrar Estaciones
- Proceso Medir Desempeño
- Proceso Proteger Medio Ambiente
- Proceso Recursos Humanos
- Proceso Proporcionar Seguridad y Salud en el Trabajo
- Auditorías

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	F. Modificación: 10/10/2024 Página: 6 de 7

## 6. DESARROLLO

### 5.2 Tratamiento y Control de salidas no conformes



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: P-CCS-005-A F. Modificación: 10/10/2024 Página: 7 de 7
	<b>SALIDAS NO CONFORMES</b>	

## 7. CONTROL DE REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE SU RESGUARDO	LUGAR DÓNDE SE MANTIENE	PERIODO DE RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
<b>F-CCS-009-A</b> Reporte de Acciones Correctivas	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	Destrucción
<b>F-CCS-019- A</b> Permiso de desviación	Administrador de SGC	Archivo Administrador de SGC	Hasta nueva emisión	Destrucción
<b>F-CCS-022- A</b> Bitácora de Salidas no conformes	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	Destrucción
<b>F-CCS-021-A</b> Desviación o No Conformidad operativa	Administrador de SGC	Archivo de Administrador de SGC	36 meses	Destrucción

## 8. REFERENCIAS

8.1 ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad

## 9. ANEXOS