



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento	PR-SGI-021
Edición	1
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.7; 9.1
ISO 14001:2015	6.1; 7.3; 9.1
ISO 45001:2017	6.1; 7.3; 9.1

Proceso para Control de Producto No Conforme

Página 1 de 4

GENERALIDADES

Punto de inicio: Identificación de salidas que no sean conformes con sus requisitos

Punto final: Implementación de acciones respecto a la no conformidad

Alcance: Procesos del Sistema de Gestión Integrado

Involucrado(s): Personal que participa en los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la UPT.

PROCESO

No.	Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Responsable	Salida(s)	Recepción de la(s) salida(s)
1	Procesos del SGI, Manuales y Reglamentación aplicables	Personal de la UPT	<p>Identificación del producto (servicio) no conforme</p> <p>Todas las personas que participan en las actividades de los procedimientos del Sistema de Gestión Integrado, que detecten uno o más productos o servicios no conformes lo deben comunicar a la brevedad posible a su jefa/e inmediato.</p> <p>La detección de productos (servicios) no conformes puede estar relacionada con incumplimientos a procedimientos, manuales, instrucciones de trabajo, reglamentos, o en su caso convenios o contratos establecidos con los clientes.</p>	Personal de la UPT	Notificación de Tarjeta, oficio, correo electrónico u otro medio de comunicación.	Titular del Área que detecta el producto no conforme
2	Personal de la UPT	Notificación de Tarjeta, oficio, correo electrónico u otro medio de comunicación.	<p>La persona Titular del Área que detecta el producto no conforme requisita la Acción correctiva, de los siguientes espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evento, actividad o auditoría que detectó la no conformidad u oportunidad de mejora 	Titular del Área que detecta el producto no conforme	Acción correctiva	Titular del Área encargada del procedimiento



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento	PR-SGI-021
Edición	1
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.7; 9.1
ISO 14001:2015	6.1; 7.3; 9.1
ISO 45001:2017	6.1; 7.3; 9.1

Proceso para Control de Producto No Conforme

Página 2 de 4

			<ul style="list-style-type: none"> • Área / Responsable • Fecha de elaboración • Descripción detallada de la no conformidad u oportunidad de mejora, en este espacio resulta útil que se indique si es un suceso real o potencial, el hecho que propicia la identificación de la no conformidad, el requisito o requisitos que se incumplen. <p>Una vez requisitado el formato se envía por correo electrónico solicitando el respectivo acuse de recibido a la persona Titular del Área encargada del procedimiento donde se debe eliminar el producto no conforme.</p>			
3	Titular del Área que detecta el producto no conforme	Acción correctiva	<p>La persona Titular del Área encargada del procedimiento donde se debe eliminar el producto no conforme recibe la solicitud de mejora</p> <p>Una vez recepcionada la solicitud se procede a realiza la evaluación del incumplimiento, teniendo como alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> corrección; separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; información al cliente; obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. 	Titular del Área encargada del procedimiento	Acción correctiva	Titular del Área encargada del procedimiento



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento	PR-SGI-021
Edición	1
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.7; 9.1
ISO 14001:2015	6.1; 7.3; 9.1
ISO 45001:2017	6.1; 7.3; 9.1

Proceso para Control de Producto No Conforme

Página 3 de 4

			Se debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			
4	Titular del Área encargada del procedimiento	Acción correctiva	Programa de seguimiento Con la finalidad de eliminar las causas que originan productos o servicios no conformes la persona Titular del Área donde se generan establece un programa para efectuar el seguimiento a las acciones establecidas y verificar que se haya eliminado el producto o servicio no conforme. Al concluir el programa, informa a la Coordinación del Sistema de Gestión Integrado los resultados y evidencias obtenidos, a efecto de documentar la atención de la salida no conforme.	Titular del Área encargada del procedimiento	Acción correctiva	Coordinación del SGI
5	Titular del Área encargada del procedimiento	Acción correctiva	De forma periódica la Coordinación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) informa a la Alta Dirección los casos que se presenten de productos no conformes y la atención realizada de los mismos.	Coordinación del SGI	Informe a la Alta Dirección	Alta Dirección

INDICADORES DE DESEMPEÑO

✓ (Salidas no conformes atendidas / Salidas no conformes documentadas) *100



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Proceso para Control de Producto No Conforme

Código del documento PR-SGI-021

Edición 1

Fecha de emisión 24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.7; 9.1
ISO 14001:2015	6.1; 7.3; 9.1
ISO 45001:2017	6.1; 7.3; 9.1

Página 4 de 4

INFORMACION DOCUMENTADA CONSERVADA

Código	Registros
FR-SGI-009	Acción Correctiva

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Fortalezas	Oportunidades
Personal de la UPT con conocimiento y competencias en sus actividades	Capacitación del personal en determinación de causa raíz.
Debilidades	Amenazas
Dificultan en identificar y documentar salidas no conformes significativas	Cambios en las normas y marco normativo aplicable a la UPT

CONTROL DE CAMBIOS

No. de edición	Cambios	Fecha
1	Se cambia el formato para alinearse a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2017	24/Ago/2017

 Departamento de Calidad Mtro. Héctor Eduardo Mendoza Espinoza Elaboró	 Coordinación del SGI Lic. Oswaldo del Villar Furiati Revisó	 Rector Mtro. Arturo Gil Borja Autorizó
--	--	---