
 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-SA-12	Página 1 de 4

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Maestra Karen Estefany Amezcua Lucio Jefa del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Maestra Rosa Isela Saldaña Gómez Jefa de la UIPPE	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector

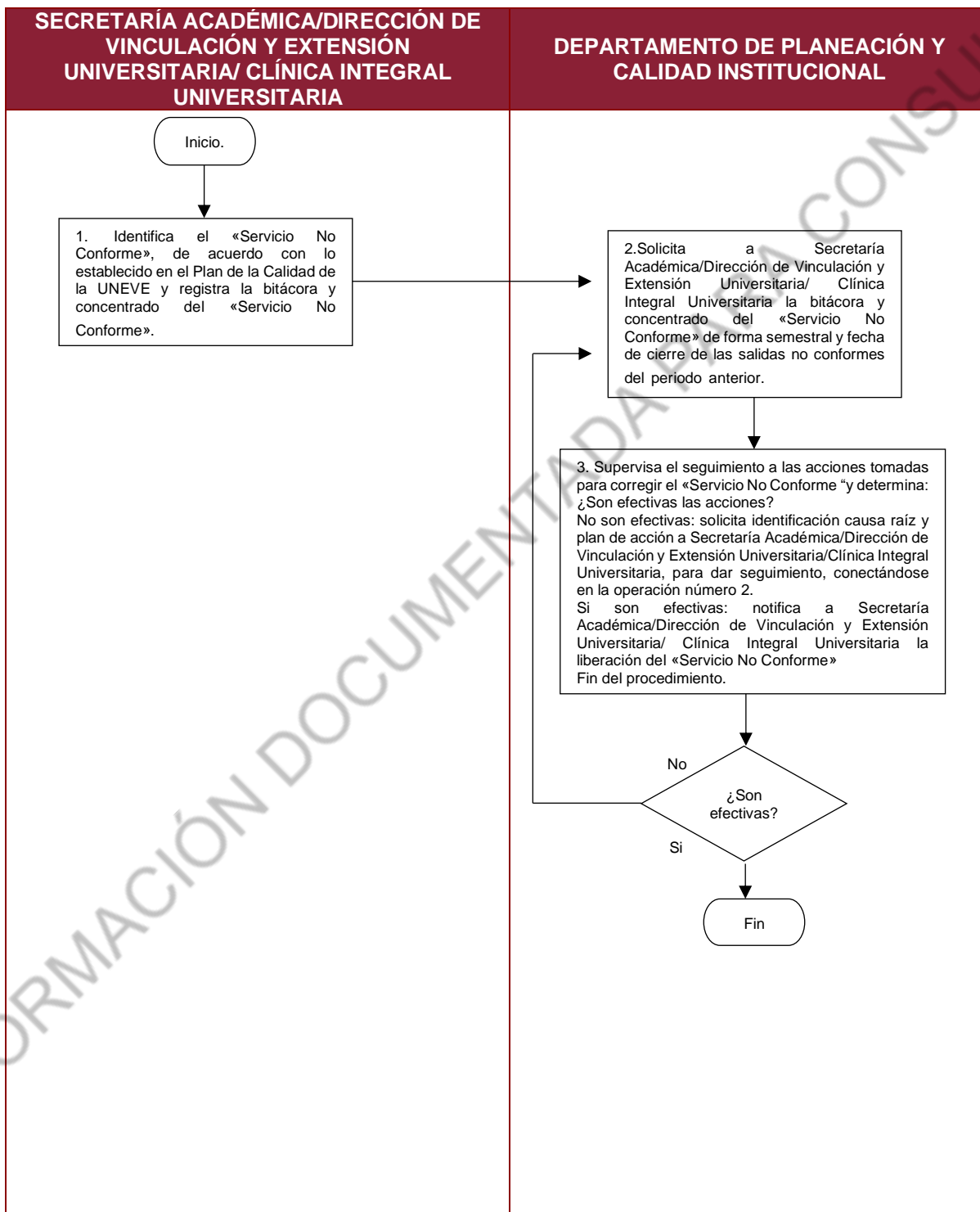
OBJETIVO:	ALCANCE:
Detectar un «Servicio No Conforme», cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos para prevenir su uso o entrega no intencionada, mediante el control y tratamiento.	Aplica a los titulares de procedimientos del SGI de la UNEVE, en las áreas de: Servicios Escolares, Direcciones de Carreras, Dirección de Promoción Educativa y Vinculación, Coordinación de Seguimiento de Egresados y CIU que generen posibles Salidas No conformes (SNC).


DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/ Clínica Integral Universitaria	Identifica el «Servicio No Conforme», de acuerdo con lo establecido en el Plan de Calidad de la UNEVE y registra la bitácora y concentrado del «Servicio No Conforme».
2	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Solicita a Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/ Clínica Integral Universitaria la bitácora y concentrado del «Servicio No Conforme» de forma semestral y fecha de cierre de las salidas no conformes del periodo anterior.
3	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Supervisa el seguimiento a las acciones tomadas para corregir el «Servicio No Conforme» y determina: ¿Son efectivas las acciones? No son efectivas: solicita identificación causa raíz y plan de acción a Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/Clínica Integral Universitaria, para dar seguimiento, conectándose en la operación número 2. Si son efectivas: notifica a Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/ Clínica Integral Universitaria la liberación del «Servicio No Conforme». Fin del procedimiento.

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</p>	<p>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)</p> <p>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</p> <p>Edición: 3</p> <p>Código: PRO-SA-12</p>	
		<p>Página 2 de 4</p>

DIAGRAMA




 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 3		
	Código: PRO-SA-12	Página 3 de 4	

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Acciones sobre las Salidas No Conformes (SNC)	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico y/o Digital	ANE-SA-12-A
Plan de calidad	Departamento de Planeación y Calidad Institucional	Físico y/o Digital	ANE-SA-12-B
Bitácora del Servicio No Conforme	Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/ Clínica Integral Universitaria	Físico y/o Digital	FOR-SA-12-A
Concentrado de Servicios No Conformes	Secretaría Académica/Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria/ Clínica Integral Universitaria	Físico y/o Digital	FOR-SA-12-B

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Académica; Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria; y Clínica Integral Universitaria 	<ul style="list-style-type: none"> Bitácora y concentrado del «Servicio No Conforme». Plan de la Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Liberación del «Servicio No Conforme». 	<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo, docentes, estudiantes, pacientes y personal externo de la UNEVE.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 21001:2018, apartado 8.7 PRO-PI-19 No Conformidad y Acción Correctiva FOR-PI-19-A Registro de Acciones Correctivas FOR-PI-19-C Identificación de Causa Raíz 	
META DEL PROCEDIMIENTO	90% de servicio no conforme corregido
INDICADOR	Corrección del servicio no conforme
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Servicios no conformes corregidos}}{\text{Servicios no conformes detectados}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Semestral

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-SA-12	Página 4 de 4

GLOSARIO DE TÉRMINOS

SALIDA NO CONFORME (SNC): es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

CORRECCIÓN: toda acción encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad en un producto o servicio.

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y CALIDAD INSTITUCIONAL: personal que realiza revisión de indicadores y/o audita las áreas de la UNEVE; identifica un posible «Servicio No Conforme» en cualquiera de los puntos de control del Plan de la Calidad.