

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS

Número de Revisión	Fecha de Aplicación	Descripción del cambio
20	28/08/2019	Se cambió el logo de la Secretaría de Economía
21	24/09/2019	Se especifica la responsabilidad de "Vigilar su aplicación en el SNIIM." Se cambió la defición de no conformidad, acción correctiva y corrección. Se eliminó el primer indicador del procedimiento. Se cambiaron algunas actividades del Anexo A.
22	02/12/2019	Se cambió logotipo institucional. Se agregó una responsabilidad a la Jefatura de Departamento de Ferias y Exposiciones.
23	03/03/2020	Se agregó en las definiciones del procedimiento, la oportunidad de mejora.
24	17/04/2020	Se agregó el cuadro de entradas y salidas del procedimiento. En el formato de Control de salidas no conformes se eliminó la acción preventiva ya que no se menciona en la norma ISO 9001:2015. Se agregó en la parte de definiciones no conformidad.
25	05/08/2020	Se hizo el cambio de coordinador del SGC
26	28/08/2020	Se eliminó la responsabilidad del Jefe de Departamento de Ferias y Exposiciones. Se corrigió la fecha del Formato de salidas no conformes. Se agregó en referencias: Procedimiento de Auditorías internas.
27	01/12/2020	Se cambió al responsable de la Dirección del SNIIM
28	18/10/2021	Se cambió al responsable de la Dirección del SNIIM
29	07/03/2022	Se cambió al revisor del procedimiento en los apartados: AUTORIZACIONES y en RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES. En la columna RESPONSABILIDADES, se quitó "Vigilar su aplicación...". En el apartado DEFINICIONES en "Personal del SNIIM", se agregó "enlace de apoyo". En el apartado DESCRIPCIÓN, en la actividad 3, se cambió al responsable. En el apartado CONSERVACIÓN DE REGISTROS, se modificó a "Carpeta electrónica de Control de salidas no conformes en la PC de la CSGC".

AUTORIZACIONES

Elaboró



Berenice de los Dolores
García García
Coordinación del SGC

Revisó



Alejandra Pérez Guerra
Enlace de apoyo

Aprobó



Jorge Caballero Angeles
Director del SNIIM

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVO:

Establecer las acciones que se deben realizar para el control de las salidas que no sean conformes con sus requisitos y la forma de registrar y documentar las medidas tomadas para su recurrencia.

ALCANCE:

Identificar, manejar y controlar las Salidas No Conformes, que se han generado en los procesos de Gestión de la Calidad del SNIIM, las acciones que se toman para evitar su uso no intencionado, así como su tratamiento y verificar su conformidad una vez corregida.

REFERENCIAS:

- Manual del SGC del SNIIM.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.- – Requisitos. (Subcapítulo 8.7. Control de las salidas no conformes).
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad.- Fundamentos y vocabulario.
- Procedimiento de No conformidad y acciones correctivas.
- Procedimiento de Auditorías internas.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES:

PUESTO	RESPONSABILIDADES	AUTORIDADES
Dirección del SNIIM.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar los recursos necesarios para el presente procedimiento. • Asegurar que este procedimiento logre los resultados previstos. • Comprometer, dirigir y apoyar a las áreas para el cumplimiento de este procedimiento. • Aprobar el procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar el presente procedimiento.
Coordinación del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar este procedimiento y mantenerlo actualizado. • Difundirlo con los usuarios del sistema. • Asegurar que la información documentada se encuentre accesible al personal involucrado. • Cuando sea necesario, coordinar con los involucrados, reuniones de trabajo para la atención de las no conformidades y levantar minutas. • Comunicar al personal de SNIIM los cambios realizados al presente procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el control de la información documentada del sistema.
Enlace de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el presente procedimiento. 	
Personal del SNIIM.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el procedimiento. • Proponer mejoras al mismo 	

DEFINICIONES:

Procedimiento: Control de salidas no conformes
--

Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad
--

Se toman como base las establecidas en la norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario; y se hace hincapié en las siguientes definiciones para mejor aplicación de éste procedimiento:

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

SNIIM: Sistema Nacional de Información e Integración de Mercados.

Personal del SNIIM: Dirección, jefaturas de departamento, enlace de apoyo, analistas de seguimiento de la información de precios al mayoreo y analistas de atención a usuarios del SNIIM.

nn: número.

aa: año.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido por la Organización y los objetivos de calidad.

Corrección: Modificación para eliminar un error tipográfico o de redacción.

Salida no Conforme: Resultado de un proceso o etapa del mismo, que no cumple con las características de control y/o requisitos especificados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida.

Oportunidad de Mejora: Aprovechar los momentos o circunstancias, internas o externas, para llevar a cabo actividades que mejoren el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS Y SALIDAS				
Proveedor (fuente de entrada)	Insumo/Entrada	Actividades	Resultado/Salida	Cliente/Usuario
3	2	1	4	5
Analistas, Responsables de los procedimientos de Atención a Usuarios de SNIIM Y Seguimiento de la información de precios al mayoreo y auditores Internos	Procedimiento de Seguimiento a la información de Precios al mayoreo y Atención a Usuarios.	Identifica las salidas que no están conforme a los requisitos	Salidas no conformes	Coordinación del SGC
Coordinación del SGC	Salidas no conformes solucionadas	Analizar las salidas no conformes	a) cuando no fue solucionada: Reporte de No conformidad y acciones correctivas b) cuando fue solucionada. Registro de Salida No conforme en el formato de Control de Salidas No Conformes	a) Responsables de los procedimientos de Atención a Usuarios del SNIIM Y Seguimiento de la información de precios al mayoreo b) Dirección del SNIIM

DESCRIPCIÓN:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS DE REFERENCIA
Responsables de los procedimientos de Atención a Usuarios del SNIIM y Seguimiento de la información de precios al mayoreo.	1. Identifica las salidas que no sean conformes con sus requisitos, que se genere en su proceso, y procede a actuar de acuerdo a los criterios establecidos en la tabla de Anexo "A", notificando a la Coordinación del SGC, sobre la salida no conforme detectada.	<ul style="list-style-type: none"> Anexo A Criterios de atención de salidas no conformes.

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

Audidores Internos.		
Coordinación del SGC.	<p>2. Registra la salida no conforme en el formato de Control de salidas no conformes del proceso, asigna la abreviatura según el tipo de acción a tomar: AC.- Acción Correctiva OP.- Oportunidad de Mejora CO.- Correccion y asigna número de folio de acuerdo a su identificación por: Auditoría Externa.- AE-aa-nn Auditoría Interna- AI-aa-nn Personal del SNIIM.- PS-aa-nn</p> <p>La clasificación de los hallazgos puede ser: a) Acción Correctiva. b) Oportunidad de Mejora. c) Corrección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de salidas no conformes.
Enlace de apoyo.	<p>3. ¿La salida no conforme quedó solucionada de acuerdo a los criterios establecidos en la tabla del Anexo A sobre las salidas no conformes detectadas? Sí: Continúa con el paso 5. No: Continúa con el paso 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de salidas no conformes
Coordinación del SGC.	<p>4. Procede de acuerdo al Procedimiento de No conformidad y acciones correctivas. Fin de procedimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de salidas no conformes
Coordinación del SGC.	<p>5. Analiza antes de la fecha de la revisión por la Dirección, los registros del Control de salidas no conformes para identificar aquellos que son recurrentes y desprender de ellos una acción correctiva que lo elimine totalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de salidas no conformes

Fin del procedimiento

FORMATOS:

Control de salidas no conformes.

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

CONSERVACIÓN DE REGISTROS:

A continuación se describe la conservación de los registros que se generan en este procedimiento:

No.	Documento	Responsable de custodia	Lugar de resguardo	Plazo de conservación Meses en archivo (T), Conservación (C)			Destino Final
				T	C	Total	
1	Control de salidas no conformes.	Coordinación del SGC.	Carpeta electrónica de Control de salidas no conformes en la PC de la CSGC.	Permanente.			Permanente.

MEDICIÓN DEL PROCESO:

Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de medición	Responsable
Aumentar el número de salidas no conformes atendidas	% de salidas no conformes atendidas	$\frac{\text{Núm. de salidas no conformes atendidos}}{\text{Núm. de salidas no conformes total}} \times 100$	100 %	Mensual	Coordinación del SGC

Procedimiento: Control de salidas no conformes
Área Responsable: Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad

ANEXO A: CRITERIOS DE ATENCIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES

Criterios para la atención de salidas no conformes.

Proceso	Producto	No conformidad que se puede presentar	Acciones a tomar	Tiempo para realizar la corrección	Responsable de atenderla	Personal que revisa las acciones y libera el producto
Seguimiento de la información de precios al mayorista.	Datos de precios y otros datos de los productos.	Se detecte más de 2 errores en los datos registrados en la página web del SNIIM, después de la revisión de los subsistemas informativos.	Corregir datos.	En el mismo día en el que se detecte y confirme el error; la omisión de rúbrica; o las observaciones incompletas.	Jefaturas de Departamento y analistas de Frutas y Hortalizas o de Información de Cárnicos y Productos de la Pesca.	Jefatura de departamento que corresponda.
		Omisión de más de 2 rúbricas en las bitácoras, en forma alineada a la frecuencia de registro de datos.	Rubricar bitácoras.			
		Se encuentre incompleto el llenado de las bitácoras, sección de observaciones.	Completar la sección de observaciones.			
Atención a Usuarios del SNIIM	Respuesta	Que la respuesta no se envíe con oportunidad, en 2 días o menos	Respuesta con una disculpa por el retraso del envío	En el mismo día	Personal del SNIIM (el que atendió la solicitud)	Encargado de Atención a Usuarios
		Que el cliente emita una queja que proceda	Se atiende la queja			