

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			Código PD-DG-03
	Fecha 03-05-2017	Revisión 1	Página 1 de 5	

1. OBJETIVO

Describir las actividades para la identificación, registro y tratamiento de las salidas no conformes.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de operación del Sistema de Gestión de la Calidad del index. Inicia con la identificación de salidas no conformes y termina con el tratamiento de las mismas, siempre y cuando sean aplicables a index.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Dirección General y Direcciones de área

- 3.1** Determinar el tratamiento de las salidas no conformes concernientes a su proceso o área bajo su control.
- 3.2** Decidir cuándo aplique acción correctiva derivado de salidas o productos no conformes.

Gerencias

- 3.3** Identificar, registrar y determinar el tratamiento de las salidas no conformes aplicables a su proceso o área, esto incluye productos no conformes.
- 3.4** Decidir cuándo aplique acción correctiva derivado de salidas o productos no conformes.
- 3.5 Todo el personal de index**
- 3.6** Identificar salidas no conformes y/o producto no conforme.
- 3.7** Participar en el tratamiento de las salidas no conformes y/o productos no conformes.
- 3.8** Tomar acciones correctivas o de mejora en donde esté involucrado.

Responsable del procedimiento de salidas no conformes

- 3.9** Controlar los números de folio de las salidas no conformes.

4. DEFINICIONES

- 4.1. No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- 4.2. Salida no conforme:** Materia, energía, información de los procesos de operación, por ejemplo, en forma de producto, servicio o decisión.
- 4.3. Producto/servicio no conforme:** Producto/servicio que no cumple con alguno de los requisitos establecidos para el producto/servicio.

Elaboró	Revisó	Aprobó
José Antonio ZETINA ROBLES DIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	Claudia MANUEL HERNÁNDEZ CONTROLADOR DE DOCUMENTOS	Juan Antonio VÁZQUEZ DURAZO DIRECCIÓN GENERAL

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			Código
	Fecha	Revisión	Página	PD-DG-03
	03-05-2017	1	2 de 5	

- 4.4. Tratamiento:** son las acciones tomadas para corregir o utilizar de forma consiente el servicio no conforme identificado.
- 4.5. Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.
Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir.
- 4.6. Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.
Nota 1: una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
Nota 2: una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- 4.7. Reproceso:** acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
Nota 1: el reproceso puede afectar o cambiar partes del servicio no conforme.
- 4.8. Reclasificación:** variación de la clase de un servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- 4.9. NA:** No aplica o No aplicable.

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Descripción de Actividad	Registro / Referencia
1	Detección de la salida o Producto no conforme	Todo el personal de index	Detecta las salidas o el producto no conforme cuando no se cumple con alguno de los requisitos indicados en el Anexo 1 .	Anexo 1.
2	Identificación y registro de salida o Producto no conforme	Todo el personal de index	Identifica salidas o productos no conformes con la leyenda “salida/producto no conforme” o con las siglas “SNC” o “PNC” y se registra en la Bitácora PD-DG-XX-FO-01	Bitácora PD-DG-03-FO-01
3	Tratamiento a la salida o producto no conforme	Dirección General, Direcciones de área o Gerencia	Determinar el tratamiento para la atención de las salidas o producto no conforme, el cual puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Aceptar por concesión • Desecho o reproceso y someterse a una nueva verificación posterior a su corrección para demostrar su conformidad. • Cancelación del servicio 	Bitácora PD-DG-03-FO-01
4	Acciones y decisiones	Dirección General, Direcciones de área o Gerencia	Se toman acciones correctivas cuando en el mes tengan el número de productos no conformes indicados en el Anexo 1 .	Anexo 1. Procedimiento de No conformidad, acción correctiva y de mejora

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			Código
	Fecha 03-05-2017	Revisión 1	Página 3 de 5	PD-DG-03

6. REGISTROS

Control de Registros						
Identificación	Nombre	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
PD-DG-03-FO-01	Bitácora					

7. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión

8. Anexos

Anexo 1 SALIDAS O PRODUCTOS NO CONFORMES

 index	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			Código PD-DG-03
	Fecha 03-05-2017	Revisión 1	Página 4 de 5	

ANEXO 1 SALIDAS O PRODUCTOS NO CONFORMES

Salida(s) / Producto(s)	Tratamiento y acciones	Registros
PROYECTOS ESPECIALES:		
1	❖ No participación de empresas.	❖ Cancelar el evento y avisar a los participantes.
2	❖ Desfase en el programa.	❖ Ajuste de programa.
3	❖ Falta de control de agendas de negocio (B2B).	❖ Reestructurar agendas de negocio en sitio y entregar a los participantes en sitio.
4	❖ No prevenir condiciones climatológicas o del entorno que eviten la realización de actividades.	❖ Ajustar logística, contratación de proveedores. ❖ Reembolso en porcentaje proporcional al costo de la actividad cancelada.
	❖ Proceso deficiente en el registro de eventos.	❖ Asignar personal de index para apoyo del proveedor encargado del registro
6	❖ No prevenir la capacidad del recinto.	❖ Sacar personal de staff para ceder lugares a clientes. ❖ Localizar personal que no debe estar en el evento y solicitar abandono del mismo.
7	❖ Calidad del hospedaje.	❖ Exigir al hotel cumplimiento de contrato y si es necesario cambio de hotel.
EMPRESA CERTIFICADA		
8	❖ Notificaciones de acuses de ingreso y/o resolución incorrectas	❖ Corregir
9	❖ Envío de manera incorrecta de los formatos oficiales de servicios	❖ Corregir
10	❖ Envío de manera incorrecta de los escritos sugeridos de los servicios	❖ Corregir
11	❖ Incumplir con los tiempos establecidos en un plan de trabajo	❖ Ajustar los tiempos de trabajo
12	❖ Envío incorrecto de paquetería a un domicilio no identificado	❖ Coordinar con la paquetería el retorno del paquete al Remitente
13	❖ Envío de información de servicios de manera incorrecta antes de ingresar a la autoridad	❖ Corregir información de servicios
14	❖ Envío de información de servicios de manera incorrecta posterior al ingreso con la autoridad	❖ Corregir información inicial
15	❖ Envío de precios en una cotización incorrecta	❖ Corregir cotización
GESTIÓN EMPRESARIAL		
16	❖ Notificaciones de acuses de ingreso y/o resolución incorrectas	❖ Corregir
17	❖ Envío de manera incorrecta de los formatos oficiales de servicios	❖ Corregir
18	❖ Envío de manera incorrecta de los escritos sugeridos de los servicios	❖ Corregir
19	❖ Envío incorrecto de paquetería a un domicilio no identificado	❖ Coordinar con la paquetería el retorno del paquete al Remitente
20	❖ Envío incorrecto de precios de los trámites por cantidad de servicios	❖ Solicitar corrección de factura

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			Código
	Fecha 03-05-2017	Revisión 1	Página 5 de 5	PD-DG-03

presentados			
Salida(s) / Producto(s)	Tratamiento y acciones	Registros	
VINCULACIÓN INSTITUCIONAL Y ASESORÍA NORMATIVA			
21	❖ Demora en la respuesta a las solicitudes.	❖ Verificar qué ocasionó la demora y tomar una acción correctiva, dependiendo del caso.	❖ Correo electrónico ❖ Bitácora de solicitudes 2017 ❖ PD-DG-06-FO-01
22	❖ Falta de seguimiento a las solicitudes realizadas por los clientes.	❖ Verificar en qué consistió la falta de seguimiento y realizar acciones correctivas, dependiendo del caso.	❖ Correo electrónico. ❖ Bitácora de solicitudes 2017 ❖ PD-DG-06-FO-01