



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Tipo de documento: Procedimiento

Código: PRO CAL 004

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<i>Ing. Carla Paola Pedraza</i> Coordinador de Sistemas de Gestión	<i>Ing. Salvador Santiago Araujo</i> Gerente Administrativo	<i>C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> Director General / Director General Adjunto

Última revisión: octubre 2025

No. de versión: 16

Fecha de emisión: Julio 2006

Revisó: GAD

Aprobó: DGE



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 004

VERSIÓN:
16

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 6

ÍNDICE

I. AUTORIZACIONES.....	1
II. OBJETIVO.....	2
III. HISTORIAL DE CAMBIOS	2
IV. REFERENCIAS	3
V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES	3
VI. FLUJOGRAMA	4
VII. RESPONSABILIDADES	5
VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	5

II. OBJETIVO

Detectar y eliminar las causas que provocan no conformidades, por medio del tratamiento de salidas no conformes.

III. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	MBS	Julio 2006
2	Adecuación por cambio del representante de la dirección	MBS	Octubre 2007
3	Adecuación por uso de formato. Se elimina formato de servicio no conforme FOR CAL 021 por el uso del formato de Acción Correctiva FOR CAL 022.	MBS	Enero 2008
4	Integración de nuevos apartados (FLUJOGRAMA, ENFOQUE A PROCESOS, INDICADORES, POLITICAS, REGLAS).	MBS	Septiembre 2009
5	Actualización identificando los responsables para el tratamiento del servicio no conforme y su cierre eficaz.	MBS	Noviembre 2011
6	-Logotipo en portada mejor definición. -Cambio de Fecha de última revisión: Noviembre 2011, No. De Versión: 5 por Cambio de Fecha de última revisión: Febrero 2012, No. De Versión: 6 en portada y pie de página. -Sección XII Abreviaturas y Definiciones, se elimina Coordinador Administrativo, CA se sustituye por Coordinador de Calidad, CCA.	SVO	Febrero 2012
7	Adecuación por cambio de la Coordinador Administrativa.	MBS	Junio 2012
8	Se eliminan en 1.1 las deficiencias como fuente de servicios no conformes, se agregan los hallazgos de auditoría del cliente como fuente de servicios no conformes.	MBS	Octubre 2012
9	Adecuación por cambio de puesto responsable de autorizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Gerente General en vez de Director General.).	MBS	Enero 2013
10	Adecuación del procedimiento por actualización de los nombres de puestos de los involucrados en este procedimiento.	CHM	Agosto 2014
11	Modificaciones generales por cambio de versión en la Norma ISO 9001 a versión 2015, adecuaciones al procedimiento por cambio de codificación de los documentos	CHM	Enero 2016



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 004

VERSIÓN:
16

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 3 de 6

	del SGC, Se actualizó del flujograma; se sustituyó el enfoque a procesos por el diagrama de tortuga.		
12	Se agregó la cláusula 1.2 del «desarrollo de actividades» la cual estipula las responsabilidades del puesto de dar seguimiento a los indicadores de la organización y las acciones a emprender.	CHM	Mayo 2016
13	Cambio de Encargado de Calidad, adecuaciones y eliminación de apartados no aplicables, eliminación del Diagrama de tortuga	MAH	Octubre 2016
14	Cambio de puesto de Encargado de Calidad a Coordinador de Sistemas de Gestión	MAH	Enero 2018
15	Se actualizó el rubro de “Autorizaciones” con los nombres del Coordinador del Sistema de Gestión y del Gerente Administrativo.	JCBH	Enero 2021
16	Se actualizó el rubro de “Autorizaciones” con el nombre del Coordinador del Sistema de Gestión y se actualiza el flujograma.	CSG	Septiembre 2023

IV. REFERENCIAS

- MAN CAL 001 Manual de gestión de la calidad
- PRO CAL 001 Control de información documentada
- PRO CAL 002 Acciones correctivas
- FOR CAL 002 Plan de acción

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director General / Director General Adjunto
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
N/A	No aplica
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

Definiciones:

- Salida no conforme: Resultado de un proceso el cual no cumple con las especificaciones requeridas por el cliente en los servicios que se prestan en la Organización.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Áreas operativas: Aquellas que intervienen directamente en la realización del servicio de la Organización.



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 004

VERSIÓN:
16

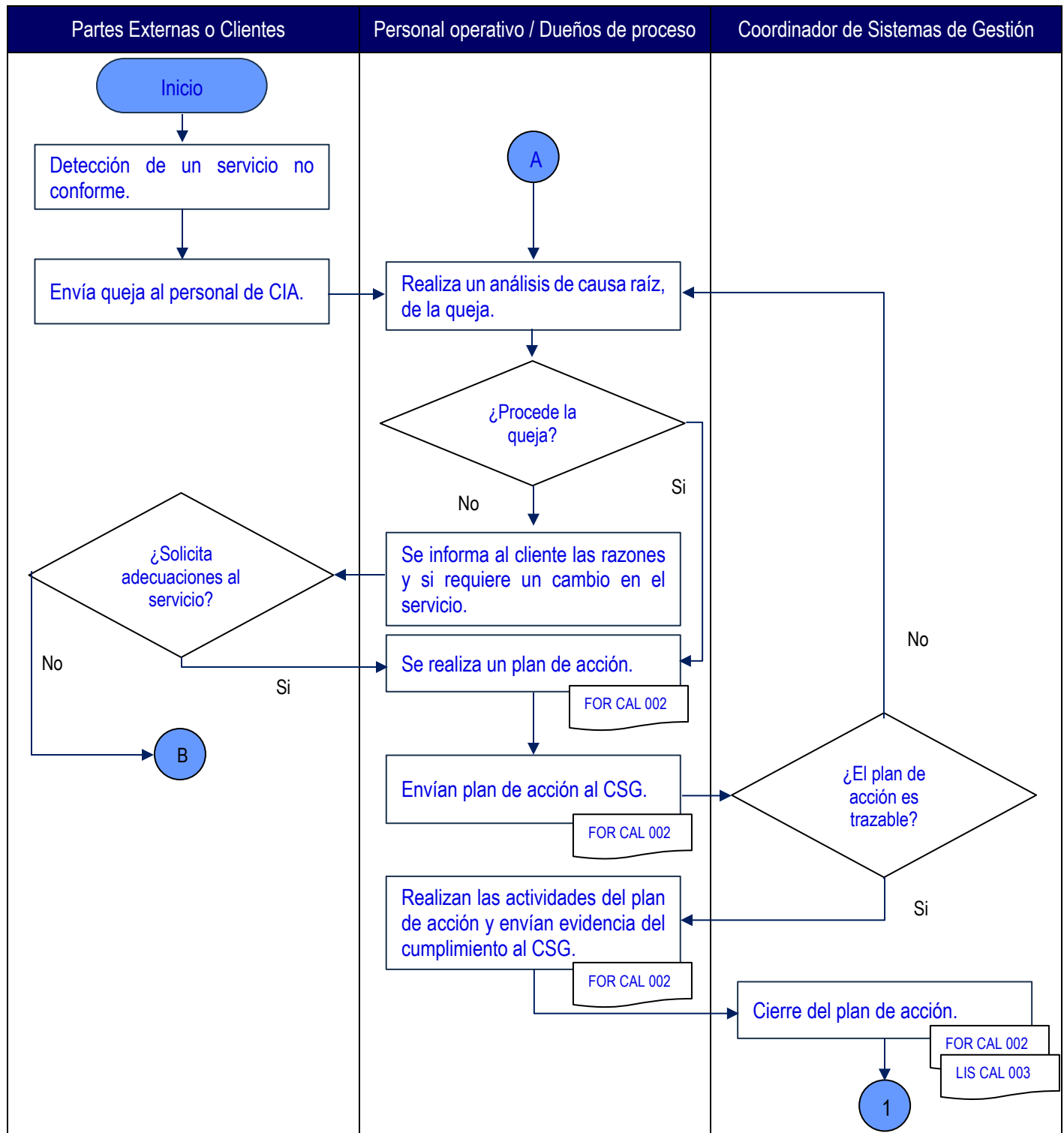
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 4 de 6

VI. FLUJOGRAMA





CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 004

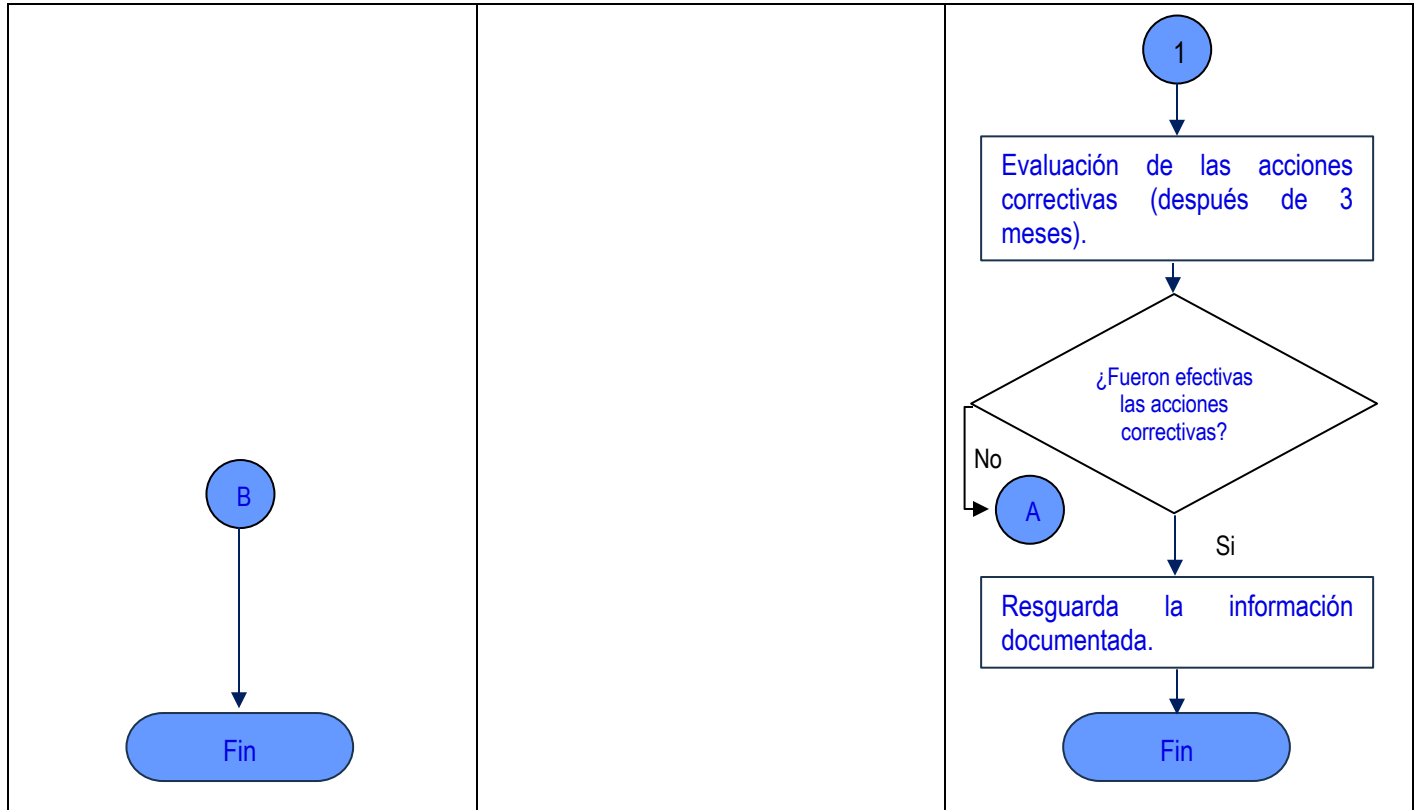
VERSIÓN:
16

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 6



VII. RESPONSABILIDADES

Responsable:

Actividad:

Coordinador de Sistemas de Gestión: Mantener actualizada la información documentada del análisis de causas de acciones y de los seguimientos a la implantación y efectividad de esas acciones. Comunicar las acciones y verificación de resultados a dirección general.

Personal operativo / Dueños de proceso: Detectar, identificar y en su caso, levantar las salidas no conformes apegándose a lo indicado en el presente procedimiento.

VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Identificación de la salida no conforme	
1.1	Se define producto (o servicio) no conforme a los incumplimientos de requisitos del cliente en la realización del servicio. Será considerado como servicio no conforme lo siguiente:	Personal Operativo / Dueños de proceso

DOCUMENTO CONTROLADO: Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de la Organización. Por ello, su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 004

VERSIÓN:
16

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 6 de 6

No.	Descripción	Responsable(s)
	- Tendencias negativas o incumplimiento en los niveles de servicio comprometidos con el cliente en la realización del servicio de forma consistente de acuerdo a la medición de los indicadores. - Las quejas de los clientes derivados de un mal servicio. Los hallazgos detectados por auditorías del cliente siempre y cuando correspondan a la operación (realización del servicio).	
1.2	Para tratar las salidas no conformes se tendrá lo siguiente: - Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada (ver punto 2). - Autorizar su uso bajo concesión del cliente exclusivamente (deberá existir evidencia por escrito del cliente para este supuesto). Este caso se puede presentar en los informes de crédito para el proceso de investigación de crédito, así como en las notificaciones para el proceso de Cobranza especializada Infonavit, resultados de recuperación para recuperación de cartera. - Tomando acciones apropiadas después de que fue entregado al cliente (ver punto 2). La retroalimentación del cliente a través de sus quejas.	Personal Operativo / Dueños de proceso
2	Toma de acciones para corregir las salidas no conformes	
2.1	Una vez identificado el servicio no conforme se tratará de acuerdo al procedimiento de Acciones correctivas PRO CAL 002. Nota: En el caso de que se autorice la liberación del servicio por el cliente, deberá de conservarse copia del correo y/o escrito enviado por el cliente.	Personal Operativo / Dueños de proceso
2.2	Se registra el servicio no conforme en el formato de Plan de acción FOR CAL 002 .	Dueños de proceso / Supervisores y/o Gerentes
2.3	Se realiza un análisis de la causa, acciones a emprender, fechas compromiso de cierre, eficacia. Nota: Este análisis se presenta en las Revisiones por la dirección.	Dueños de proceso / Coordinador de Sistemas de Gestión