

	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA</b>	Área: <b>Calidad</b> Código: <b>PNO-CA-02</b> Revisión: <b>02</b> Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b> Vigencia: <b>JUN-27</b>
---	---	---

Elaboró	Revisó	Aprobó
CRUZ PEREZ JOSE IVAN Coordinador de Sistemas de Gestión	CONZÁLEZ LÓPEZ JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

## A. OBJETIVO

Determinar los lineamientos y pasos a seguir para contar con un sistema de no conformidades y para el manejo de quejas provenientes de los clientes, así mismo tener un sistema para la implementación, seguimiento y verificación de las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (CAPA), con la finalidad de dar seguimiento al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de Quality Service.

## B. ALCANCE

Aplica para todos los incumplimientos de requisitos previamente establecidos, observaciones derivadas de auditorías internas o externas, reclamaciones por parte de Clientes y para la implementación y seguimiento de todas las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (CAPA).

## C. RESPONSABILIDADES

### C.1 Coordinador de Sistemas de Gestión

- Notifica y da seguimiento a las no conformidades.
- Elaborar y dar respuesta a las quejas de cliente.
- Asigna el código a las no conformidades y quejas.
- Clasifica las no conformidades y quejas.
- Realiza el seguimiento de la implementación de las CAPA's.
- Mantiene actualizado el listado de planes de acción.
- Realiza la verificación de efectividad de las no conformidades y quejas.
- Mantener actualizado y difundir este procedimiento

### C.2 Consejo Directivo

- Brindar los recursos necesarios para que las investigaciones y CAPA establecidas se realicen en tiempo y forma.
- Dar el visto bueno para el cierre de la no conformidad y queja.

### C.3 Todo el personal

- Notifica inmediatamente la no conformidad o queja en un lapso no mayor a 48 horas después de haber detectado el incumplimiento.
- Emite el reporte de No Conformidad o Queja.
- Participa en la investigación de la queja cuando sean convocados.
- Establece la fecha compromiso de las CAPA.



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

- Da seguimiento y ejecuta las acciones correctivas y/o preventivas generadas de la No Conformidad y Queja.
- Entrega la evidencia de implementación de las CAPA de su área al Coordinador de Sistemas de Gestión.
- Solicita la extensión de fechas compromiso antes del vencimiento.

### D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación que afecte la calidad del servicio y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección / Acción inmediata:** acción para eliminar una no conformidad detectada, una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001, Manual de Calidad, o Procedimientos internos.

**Producto o servicio no conforme:** Es aquel producto o servicio que no cumple con las especificaciones requeridas por el cliente.

**CAPA:** Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (por sus siglas en inglés Corrective Action and Preventive Action).

**Queja:** Es toda observación proveniente de un cliente, relacionada con la calidad del producto.

### E. GENERALIDADES

1. Todo el personal que integra Quality Service, tiene la obligación de reportar todo incumplimiento a los requisitos del cliente interno o externo, así como su identificación y control.
2. Todo el personal staff de Quality Service, debe notificar a Calidad sobre la detección de una no conformidad o queja.

Las fuentes de identificación pueden ser alguna de las siguientes situaciones:

- Incumplimiento de proceso, contratos, acuerdos o cotizaciones con el cliente.
- Durante la realización del servicio, incumplimientos a la orden de servicio.
- Se detecte un servicio no conforme una vez que ya se ha realizado al cliente.
- Incidencias de las características del servicio, quejas, etc.

Las causas por las cuales un reporte de acción puede ser emitido son las siguientes:

- Incumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- Hallazgo u observación de auditoría interna o externa.

	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA</b>	Área: <b>Calidad</b> Código: <b>PNO-CA-02</b> Revisión: <b>02</b> Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b> Vigencia: <b>JUN-27</b>
---	---	---

- Afectación en la prestación del servicio.
- Por mejora en el proceso.
- Por mejora en el desempeño del servicio.

Cualquier persona que detecte un incumplimiento o no conformidad, servicio no conforme o queja notificará por cualquier medio al Coordinador de Sistemas de Gestión (mensaje, correo, llamada o presencialmente) y se registrará en el Formato correspondiente F1PNO-CA-02.02 "Reporte de Quejas" o F2PNO-CA-02.02 "Reporte de No conformidades" para continuar con el proceso.

Al presentarse una No Conformidad o Queja, se reacciona y cuando sea aplicable se toman acciones para controlarla y corregirla, se hace frente a las consecuencias y el responsable del proceso o área debe iniciar acciones correctivas de forma inmediata.

## F. DESARROLLO

La identificación de una no conformidad, servicio no conforme, queja de cliente pueden ser identificados por cualquier miembro de Quality Service o usuarios de los servicios (clientes).

La persona que identifica o recibe la desviación deberá definir si es una desviación que pueda resolverse inmediatamente por el medio que aplique, esto con el fin de agilizar la respuesta pronta, quedando la acción como una evidencia documentada de la Acción Correctiva, también se deberá resolver la No Conformidad o Queja registrando la información en el formato que corresponda (F1PNO-CA-02.02 "Reporte de quejas" o F2PNO-CA-02.02 "Reporte de No conformidades").

### F.1 Detección de un producto o servicio no conforme.

#### F.1.2 No Conformidades

- Todas las no conformidades se deben documentar e investigar, incluidas las observaciones generadas de auditorías internas y externas.
- Los cambios no planeados deben considerarse como no conformidades.
- Reportar al área de Calidad mediante cualquier medio electrónico o personalmente, cualquier incumplimiento a un requisito previamente establecido.
- Integrar el equipo de trabajo para la toma de las acciones de acuerdo con el hallazgo o mejora identificada y llenar el formato F2PNO-CA-02.02 "Reporte de No Conformidades"
- Especificar el Servicio, Equipo, Sistema u otro (instrumento, documento, etc.) implicado en la no conformidad.
- Registrar el nombre del área (s) responsable(s) de la no conformidad.
- Indicar el nombre del área que emite la no conformidad (área que detecta el incumplimiento).
- Colocar el origen de la no conformidad (a qué lineamiento incumple; proceso, especificación, documento, etc.).
- Registrar la fecha de detección de la no conformidad
- Clasificar el incumplimiento de acuerdo con la siguiente tabla:



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

**Tabla 1.** Clasificación de No Conformidades

<b>No Conformidad Mayor</b>	Una falla sistemática o una deficiencia significativa , ya sea como un incidente único o una combinación de varios incidentes similares, en una parte del SGC, o la falta de implementación de alguna parte requerida por las normas aplicables o establecidas por Quality Service.
<b>No Conformidad Menor</b>	Un hecho aislado o esporádico en el contenido o la implementación de procedimientos o registros que razonablemente podría conducir a una falla sistemática o deficiente significativa del sistema si no se corrige.
<b>Observación</b>	Un área de preocupación, un proceso, un documento o actividad que es conforme actualmente pero que, sino se mejora puede dar como resultado un sistema, producto o servicio no conforme.

- Indicar en “Descripción de la no conformidad” en qué consiste el incumplimiento, registrando la información que permita identificar claramente ¿qué pasó?, ¿cuándo pasó?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo detectó?, y si es posible anexar las evidencias que sustenten el incumplimiento.
- Indicar que herramienta se utilizó para determinar la causa raíz o causas más probables. Ejemplo: Ishikawa, 5 ¿por qué?, diagrama de Pareto, etc.
- Describir los resultados de la investigación, detallando qué documentos se revisaron, personal involucrado en el incumplimiento, evidencia fotográfica, etc.
- Indicar la “Causa raíz o causas probables” del incumplimiento con base en la investigación.
- Determinar las Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas (CAPA) para eliminar la causa o causas raíz probables y prevenir la reincidencia del incumplimiento (se debe establecer al menos una acción para eliminar o mitigar cada causa raíz). Asignar a los responsables (firma y fecha) y fechas compromiso de cumplimiento a las acciones planteadas.
- Llenar el apartado “firmas de aprobación de la no conformidad y plan CAPA”; colocar nombre, puesto, firma y fecha de las personas que participan y aprueban el reporte de no conformidades.
- Una vez implementadas las acciones colocar firma y fecha en el apartado “Verificó”.
- Colocar por parte del área de Calidad el código a la No Conformidad, de acuerdo con lo siguiente:

**NC-MMAA-NN**

Donde:

**NC** -- Indica No Conformidad.



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

<b>MM</b>	-- Dos dígitos correspondientes al Mes en que se levanta la No Conformidad.
<b>AA</b>	-- Los dos últimos dígitos del Año en curso.
<b>NN</b>	-- Dos dígitos para el Número consecutivo de desviaciones levantadas en el mes.

- Registrar el código de la No Conformidad en el formato F3PNO-CA-02.01 "Listado de planes de acción".
- Imprimir el listado cada fin de año o cuando se requiera para una auditoría o si el cliente lo solicita.
- Realizar dos meses después del cierre de las acciones correctivas y acciones preventivas la evaluación de efectividad del Plan CAPA.
- Anotar en el formato F2PNO-CA-02.02 "Reporte de No Conformidades" la actividad a verificar, quien realiza la verificación, indicar si las acciones fueron efectivas y quien verifica la verificación.
- Firmar por parte del Consejo Directivo o Coordinador de Sistemas de Gestión las firmas de cierre de la no conformidad y plan CAPA.

### F.1.3 Quejas.

- Canalizar la queja o reclamación al Coordinador de Sistemas de Gestión para la gestión de esta.
- Recibir la notificación de queja por parte del Coordinador Sistemas de Gestión ya sea por vía electrónica o personalmente.
- Dar respuesta a la queja en máximo 10 días hábiles.
- Solicitar al Cliente o a quien reporta la observación, todas las evidencias disponibles que fundamenten la queja, así como una muestra de lo que originó la no conformidad (cuando aplique).
- Llenar el formato F1PNO-CA-02.02 "Reporte de Quejas", con la siguiente información:
  1. Indicar el nombre de la persona que reporta la queja.
  2. Compañía u organización a la que pertenece.
  3. Domicilio de la compañía u organización.
  4. Número de teléfono.
  5. Correo electrónico.
  6. Fecha y hora en la que se envió la queja.
  7. Medio por el cual notifica la queja.
  8. Nombre de la persona que recibe la queja y el área a la que pertenece.
  9. Describir claramente el evento, apoyándose en las preguntas: ¿Qué paso?, ¿Cuándo paso?, ¿Quién lo detectó? y ¿Dónde y cómo ocurrió?.
  10. Indicar Sí o No procede la queja.



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

11. Mencionar el área responsable de la queja.

12. Indicar la clasificación de la queja tomando en cuenta la siguiente tabla:

**Tabla 2.** Clasificación de Quejas

<b>Quejas Críticas</b>	Generan un daño a la relación con el cliente al no cumplir con uno de los lineamientos acordados en el servicio o la insatisfacción notificada tiene altas probabilidades de que no haya contrataciones de servicios a futuro con el cliente.
<b>Quejas Mayores</b>	Los defectos notificados pueden afectar la relación con el cliente, reducir la contratación de servicios, afectar el cumplimiento del servicio o no permitir su logro.
<b>Quejas Menores</b>	Los defectos notificados no afectan la relación con el cliente, pueden o no tener un impacto a la calidad del servicio y como parte del sistema de gestión de calidad debe documentarse e investigarse.

- Revisar todos los documentos que proporcionan información importante (evidencia proporcionada por el cliente) y anexar una copia de estos al reporte de queja.
- Extender la revisión de forma prospectiva y retrospectiva a otras quejas con el fin de determinar si estos también están afectados.
- Registrar en el apartado "Descripción de la investigación y resultados" toda la información y resultados obtenidos en la investigación realizada, haciendo referencia a la documentación consultada, incluyendo las tablas, imágenes o evidencia de soporte que correspondan, por lo que este apartado se podrá hacer tan extenso como la investigación lo requiera abarcando las páginas del reporte que apliquen. En caso de anexar copias de bitácoras, reportes, registros de capacitación, etc., numerarlos como anexos al folio de la queja correspondiente e incluirlos al reporte.
- Indicar la herramienta utilizada en la investigación. Ejemplo: Ishikawa, 5 ¿por qué?, diagrama de Pareto, lluvia de ideas, etc.
- Indicar la "Causa raíz o causas probables" del incumplimiento con base en la investigación.
- Determinar las Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas (CAPA) para eliminar la causa o causas raíz probables y prevenir la reincidencia del incumplimiento (se debe establecer al menos una acción para eliminar o mitigar cada causa raíz).
- Asignar a los responsables (firma y fecha) y fechas compromiso de cumplimiento a las acciones planteadas.



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

- Colocar en el apartado observaciones, la reprogramación de las acciones (si es necesario) antes de que se venza la fecha compromiso establecida, justificar el motivo de la prórroga, establecer una nueva fecha compromiso.
- Llenar el apartado "firmas de aprobación de la queja y plan CAPA"; colocar nombre, puesto, firma y fecha de las personas que participan y aprueban el reporte de no conformidades.
- Una vez implementadas las acciones colocar firma y fecha en el apartado "Verificó"
- Colocar por parte del Coordinador de Sistemas de Gestión el código a la Queja, de acuerdo con lo siguiente:

### **Q-MMAA-NN**

Donde:

Q	--	Queja.
M	--	Dos dígitos correspondientes al Mes
M	--	en que se emite la queja.
AA	--	Los dos últimos dígitos del Año en curso.
NN	--	Dos dígitos para el Número consecutivo de quejas levantadas en el mes.

- Registrar el código de la Queja en el formato F3PNO-CA-02.01 "Listado de plan de acción"
- Imprimir el listado cada fin de año o cuando se requiera para una auditoría o si el cliente lo solicita.
- Realizar dos meses después del cierre de las acciones correctivas y acciones preventivas la evaluación de efectividad del Plan CAPA.
- Anotar en el formato F1PNO-CA-02.02 "Reporte de Quejas" la actividad a verificar, quien realiza la verificación, indicar si las acciones fueron efectivas y quien verifica la verificación.
- Anexar la evidencia que sustente la verificación de efectividad.
- Firmar por parte del Consejo Directivo o el Coordinador de Sistemas de Gestión el cierre de la queja y plan CAPA.
- Resguardar todas las no conformidades, quejas y evidencias generadas de estas por un periodo de 3 años.



## PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA

Área: <b>Calidad</b>
Código: <b>PNO-CA-02</b>
Revisión: <b>02</b>
Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b>
Vigencia: <b>JUN-27</b>

### F.2 Seguimiento plan CAPA

Para dar seguimiento a las implementaciones de las acciones generadas en el plan CAPA, se deberá llenar el formato F4PNO-CA-02.00 “Reporte de Cumplimiento Plan CAPA”, en donde se colocará la acción inmediata, acción correctiva o acción preventiva según aplique y se adjuntará evidencia de la implementación de dicha acción, la cual será verificada por el área de calidad.

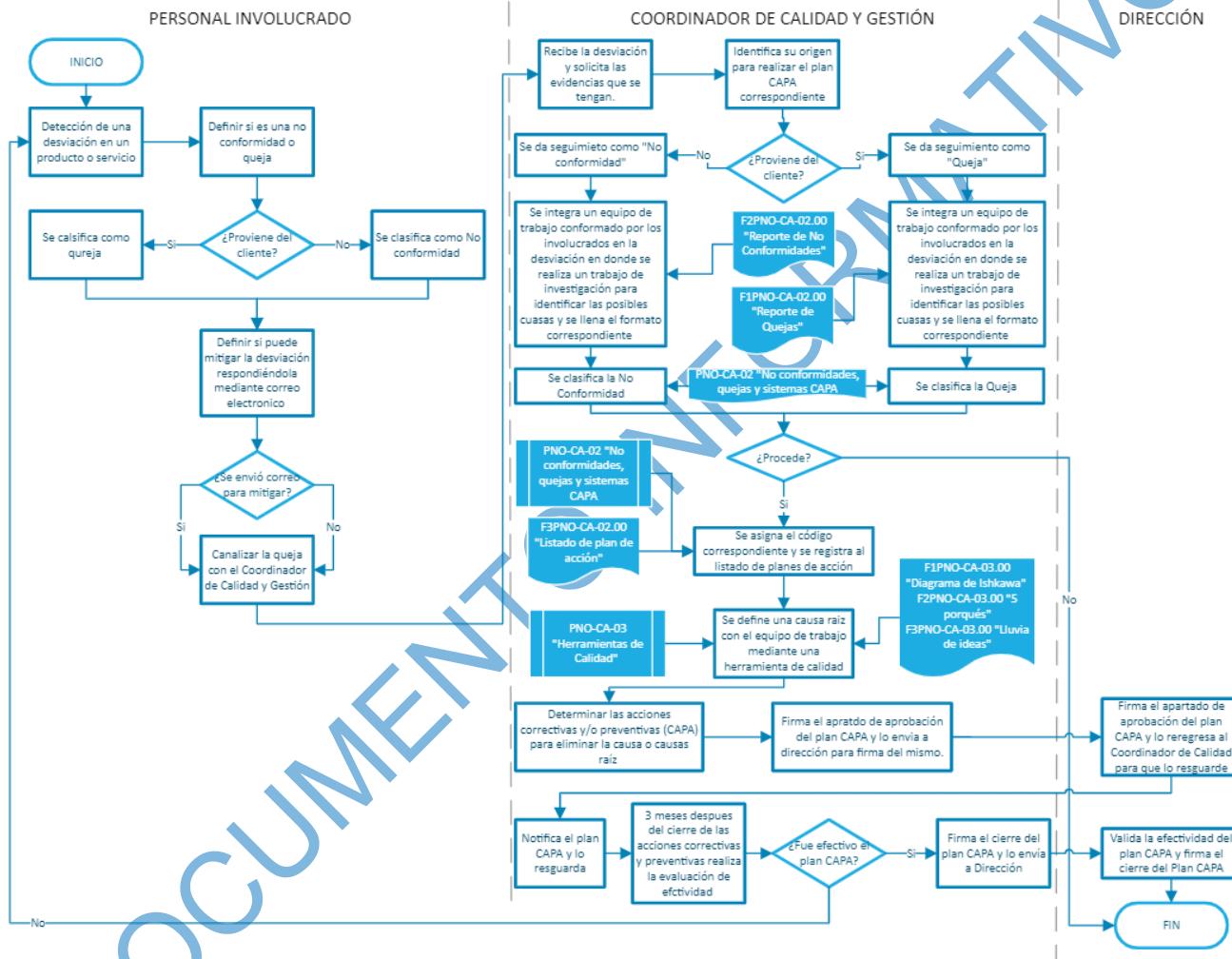
Una vez realizadas las acciones establecidas en el plan CAPA, se deberá firmar el formato por el área de calidad, el responsable del área y el consejo directivo, este formato deberá ir anexo al plan CAPA generado.

DOCUMENTO INFORMATIVO



<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA</b>	<b>Área: Calidad</b> <b>Código: PNO-CA-02</b> <b>Revisión: 02</b> <b>Fecha de alta: 12-JUN-24</b> <b>Vigencia: JUN-27</b>
---	---

## G. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y SISTEMA CAPA</b>	Área: <b>Calidad</b> Código: <b>PNO-CA-02</b> Revisión: <b>02</b> Fecha de alta: <b>12-JUN-24</b> Vigencia: <b>JUN-27</b>
---	---	---

## H. REFERENCIAS

**ISO 9001: 20015** "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".

## I. ANEXOS

**F1PNO-CA-02.02** "Reporte de quejas" vigente

**F2PNO-CA-02.02** "Reporte de no conformidades" vigente.

**F3PNO-CA-02.01** "Listado de plan de acción" vigente.

**F4PNO-CA-02.00** "Listado de "Reporte de cumplimiento plan CAPA" vigente.

## J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se actualiza el punto <b>G.1.2 No Conformidades</b> : Reportar al área de Calidad mediante cualquier medio electrónico o personalmente, cualquier incumplimiento a un requisito previamente establecido.	21-11-2024
02	Se agrega el punto <b>F.2 Seguimiento plan CAPA</b> y se integran al pie de página los logos ISO e IQNET.	17-06-2025