



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## **SALIDAS NO CONFORMES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SALIDAS NO CONFORMES**

©Derechos reservados

Edición Junio 2025

Gobierno del Estado de México

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Dirección General de Educación Superior

Universidad Politécnica de Tecámac

Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac

de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.


Impreso y hecho en Tecámac, México.

Printed and made in Tecámac, Mexico.

Tel.: (01 55) 59 38 86 70


rectoria\_upt@uptecamac.edu.mx

La reproducción parcial o total de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización expreso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: II

## ÍNDICE

	PÁG.
I. PRESENTACIÓN.....	III
II. OBJETIVO GENERAL.....	IV
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS).....	V
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	VI
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	1-13
VI. SIMBOLOGÍA.....	VII
VII. REGISTRO DE EDICIONES.....	VIII
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	IX
IX. VALIDACIÓN.....	X

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: III

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SALIDAS NO CONFORMES

### I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, logrando mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la maestra Delfina Gómez Álvarez, Gobernadora Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos de prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.


La solidez y buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas Integrales de Gestión bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015)

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Politécnica de Tecámac. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje, ejecución y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer el mecanismo para realizar el control de la salida no conforme dentro de la Universidad Politécnica de Tecámac, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el desarrollo estandarizado de los métodos y procedimientos de trabajo.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: V

### III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

#### MAPA DE PROCESOS


#### SALIDAS NO CONFORMES

Ver diagrama de identificación de procesos del Sistema de Gestión de Calidad  
Código DIIP-SIG-01

#### **IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Ver diagramas DIIP-SIG-01 Y DR-SIG-01**



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: 1 de 12

## V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Salidas no conformes.

### OBJETIVO

Identificar las actividades que deben realizarse para la identificación y tratamiento de las salidas no conformes, dentro de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Politécnica de Tecámac.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica al servicio al usuario en los procesos de Inscripción, Reinscripción y Educativo del Sistema de Gestión de Calidad desde la identificación de la salida no conforme hasta el resguardo de la documentación que avala su tratamiento.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 3 Fracción V, (Diario Oficial de la Federación 05-02-1917, última reforma 08-05-2020).
- Ley General de Educación del Estado de México (Diario Oficial de la Federación 19-09-2018, reformas y adiciones).
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de carácter Estatal denominado "Universidad Politécnica de Tecámac" Art. 4 Fracción IV y Art. 43 (Gaceta del Gobierno No. 33, 18-08-2008).
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (Publicado en el Diario Oficial de la Federación 21-01-2005, última reforma 16-01-2018).
- Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Tecámac. (Gaceta del Gobierno No. 63, 16-10-2018).
- Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 21-05-2019).
- Norma Mexicana IMNC, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Norma Mexicana IMNC, Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 9001:2015. NMX-CC-9000-IMNC.
- Norma Mexicana IMNC, Gestión para el éxito sostenido de una organización. ISO 9004:2009. NMX-CC-9004-IMNC-2009.

## **RESPONSABILIDADES**

La Alta Dirección;

Asegurar la correcta implementación del presente procedimiento.

Los Responsables de los Procesos:

Verificar que la salida no conforme sea identificado y tratado de acuerdo al presente procedimiento.

Atender las solicitudes de atención de los usuarios relativas a las salidas no conformes y establecer las acciones necesarias para atenderlas.

Realizar revisiones periódicas al proceso a su cargo para verificar su correcta ejecución.

Responsable del control de las salidas no conformes:

Llevar el control de los números de folios de las salidas no conformes.

Todos los responsables de procesos:

Comunicar las desviaciones que identifiquen al desempeño satisfactorio de los procesos y que puedan o generen una salida no conforme al responsable del proceso afectado.

## DEFINICIONES

**Usuario:** Cualquier persona que forma parte de la institución y que puede hacer uso de la información, tecnología y herramientas.

**RP:** Responsable del proceso

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso puede documentarse a través de un procedimiento.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar una salida no conforme con los requisitos especificados.

**Corrección:** Se refiere al re trabajo o ajuste y se refiere a una no-conformidad existente.


**Salida no conforme (SNC):** Es el resultado de un proceso que no cumple con algún requisito.

**Requisito especificado:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, que se documenta.

**Producto:** Para términos de este procedimiento producto es igual a servicio.

## INSUMOS

Aviso de Salidas No Conformes

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: 4 de 12

## RESULTADOS

Salida no conforme autorizado bajo concesión.

Salida conforme.

## POLÍTICAS

1. Es competencia de los responsables de los procesos identificar y controlar la salida no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.
2. Dentro de los primeros quince días de cada inicio de cuatrimestre el responsable del proceso de salidas no conformes solicita a través de comunicación interna y externa mediante el formato FO-CIE-01 a los responsables de procesos, procedimientos, programas y/o actividad reporten si tienen o no salidas no conformes, al correo electrónico a [syljav\\_guerrero@uptecamac.edu.mx](mailto:syljav_guerrero@uptecamac.edu.mx)
3. Se deben mantener los registros de la atención a las salidas no conformes y de las acciones tomadas para su tratamiento, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido cuando se corrige una salida no conforme.
4. Las salidas no conformes deben someterse a una nueva verificación por el o los responsables de proceso, para demostrar su conformidad con los requisitos antes de ser liberados.
5. En caso de que una salida no conforme afecte varios procesos se debe asignar a un responsable general para el control y seguimiento de la salida no conforme.
6. Los registros que se generen derivado del tratamiento de la salida no conforme, deben ser resguardados por el Responsable del control de las salidas no conformes en carpetas debidamente identificadas.
7. Todas las posibles salidas no conformes detectados deben ser separados para prevenir su uso o entrega no intencionada y deben ser reportados al Responsable del Proceso.

## MEDICIÓN

$$\frac{\text{No. de Servicios no conformes solucionados}}{\text{No. de Servicios no conformes detectados}} = \% \text{ de servicios no conformes no atendidos}$$

$$\frac{\text{No. de Servicios no conformes detectados}}{\text{No. de Servicios no conformes detectados}} = \% \text{ de servicios no conformes no atendidos}$$

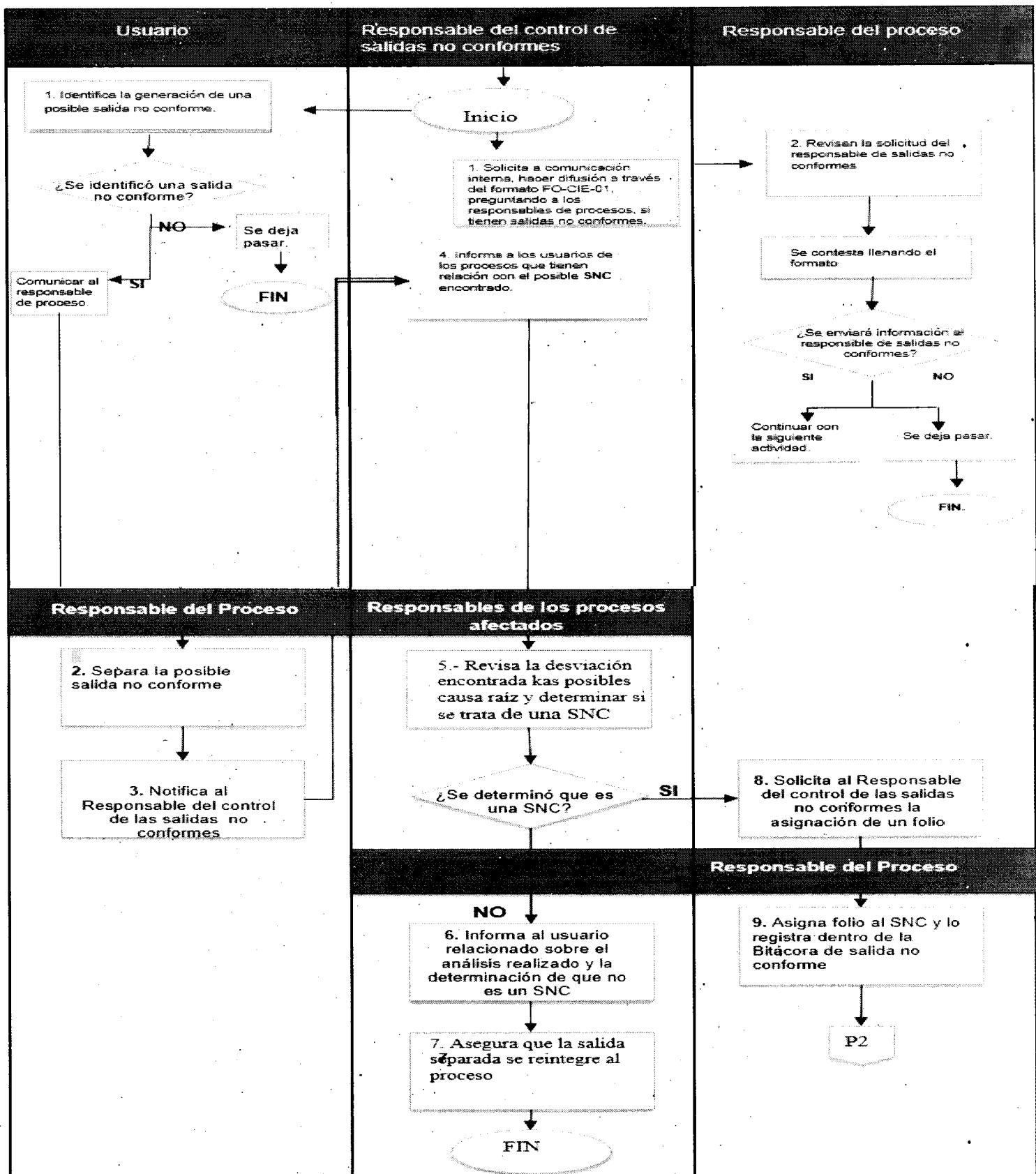
## DESARROLLO

No.	Puesto	Actividad
<b>ATENCIÓN AL SALIDA NO CONFORME</b>		
1	Responsable del control de las salidas no conformes	<b>Inicio de procedimiento</b> Solicita a comunicación interna, hacer difusión a través del formato FO-CIE-01, preguntando a los responsables de procesos, si tienen salidas no conformes.
2	Responsable del proceso	Revisan la solicitud del responsable de salidas no conformes. ¿Se enviará información al responsable de salidas no conformes?  En caso de que <b>NO</b> , se da por finalizado el procedimiento.  En caso de que <b>SI</b> , continuar en la actividad 4.
3	Usuario	Identifica la generación de una posible salida no conforme y lo comunica Responsable del proceso.  ¿Se identificó una posible salida no conforme? En caso de que <b>NO</b> , se da por finalizado el procedimiento. En caso de que <b>SI</b> , continuar con la actividad 4.
4	Responsable del proceso	Separa la posible salida no conforme.
5	Responsable del proceso	Notifica al Responsable del control de las salidas no conformes con el formato Aviso de Salida No Conforme
6	Responsable del control de las salidas no conformes	Informa a los usuarios de los procesos que tienen relación con el posible SNC encontrado.
7	Responsables de los procesos afectados	Revisa la desviación encontrada, las posibles causas y determinar si se trata de un SNC.  ¿Se determinó que es un SNC? En caso de que <b>NO</b> , continuar en la siguiente actividad. En caso de que <b>SI</b> , continuar en la actividad 8.
8	Responsable del proceso	Informa al usuario relacionado sobre el análisis realizado y la determinación de que no es un SNC.
9	Responsable del proceso	Asegura que la salida separado se reintegre al proceso.
		<b>Fin de procedimiento</b>
10	Responsable del proceso	Viene de actividad 5. Solicita al Responsable del control de las salidas no conformes la asignación de un folio.

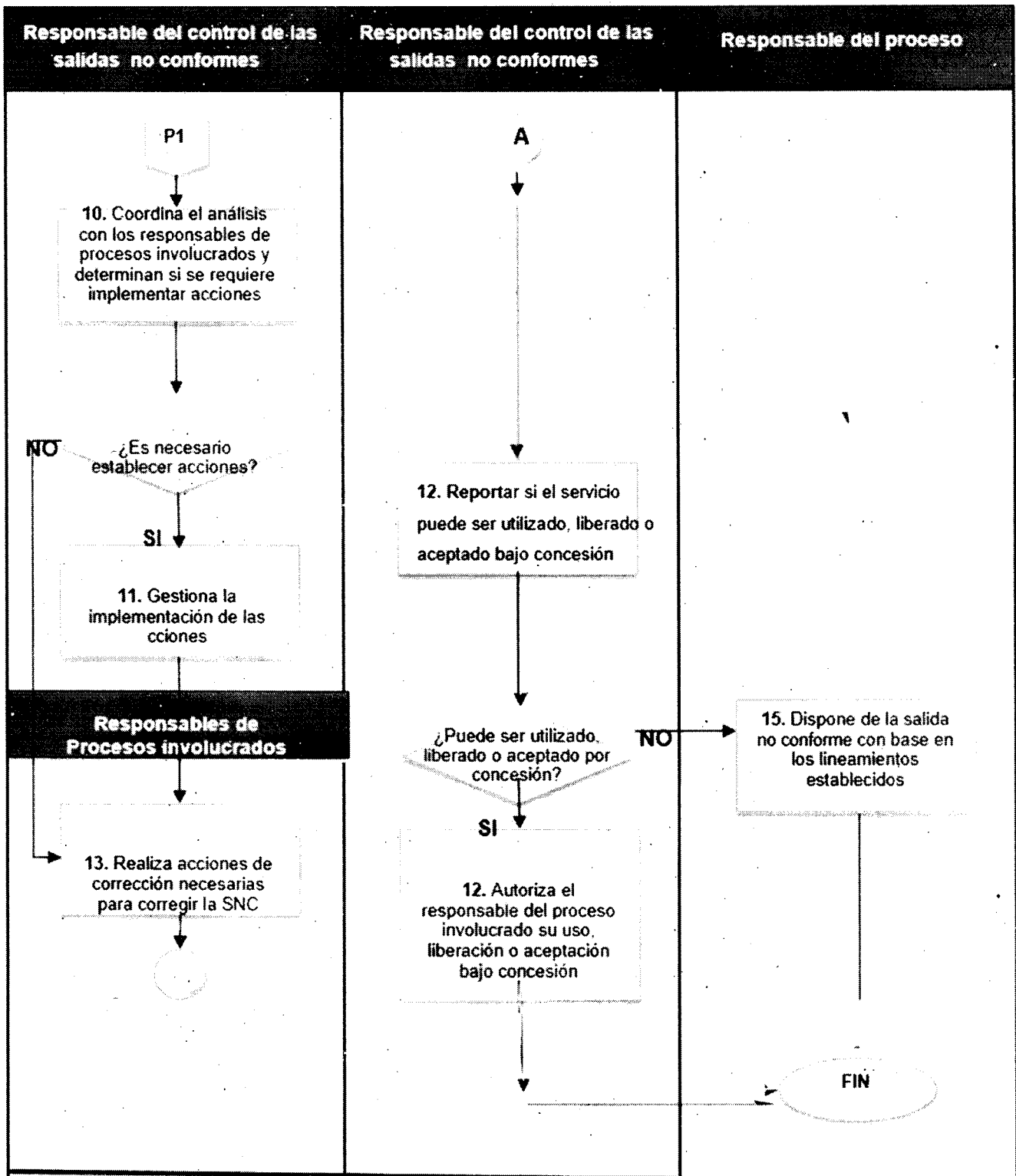
No.	Puesto	Actividad												
1 1	Responsable del control de las salidas no conformes	<p>Asigna folio al SNC y lo registra dentro de la Bitácora de Salida no conforme.</p> <p>Nota: La forma de asignar códigos es la siguiente:</p> <p style="text-align: center;"><b>SNC - BBB - 000</b></p> <div><b>ELEMENTOS DEL CÓDIGO</b></div> <p><b>(SNC)</b> Identificación de Salida no conforme.</p> <p><b>(BBB)</b> Nomenclatura del proceso o sistema en el que ocurrió el SNC. Ver <b>Tabla</b>. “Nomenclaturas de proceso / sistema”.</p> <p><b>(000)</b> Numero consecutivo del SNC.</p> <table><tr><th>Procedimiento</th><th>Siglas</th></tr><tr><td>Proceso Educativo</td><td>PEE</td></tr><tr><td>Inscripción</td><td>INS</td></tr><tr><td>Reinscripción</td><td>REI</td></tr><tr><td>Visitas Guiadas</td><td>VG</td></tr><tr><td>Titulación</td><td>TIT</td></tr></table> <p><b>Tabla</b>. “Nomenclaturas de proceso / sistema”.</p>	Procedimiento	Siglas	Proceso Educativo	PEE	Inscripción	INS	Reinscripción	REI	Visitas Guiadas	VG	Titulación	TIT
Procedimiento	Siglas													
Proceso Educativo	PEE													
Inscripción	INS													
Reinscripción	REI													
Visitas Guiadas	VG													
Titulación	TIT													
12	Responsable del control de las salidas no conformes	<p>Coordina el análisis con los responsables de procesos involucrados y determinan si se requiere implementar acciones.</p> <p>¿Es necesario establecer acciones?</p> <p>En caso de que <b>NO</b>, continuar en la actividad <b>12</b>.</p>												

No.	Puesto	Actividad
13	Responsables de procesos involucrados en SNC	Elaboran formato de acciones correctivas firmando de conformidad e informan al Responsable de proceso de SNC, proporcionando copia para resguardo.
14	Responsables de procesos involucrados en SNC	Reportan si fue necesaria alguna concesión para su liberación y la autorización.
15	Responsables de procesos involucrados en SNC	Autorizan la liberación o aceptación bajo concesión.
16	Responsables de procesos involucrados en SNC	Realizan acciones de corrección necesarias para dar salida al SNC.
17	Responsable del proceso	Dispone de la salida no conforme con base en los lineamientos establecidos. <b>Fin de procedimiento</b>
18	Responsable del proceso	Valida que tiene evidencia física o electrónica de -Aviso de salida no conforme (enviada por el responsable de proceso que la detecto) -Asignación de folio de SNC - Acciones correctiva o preventiva *Documentos que demuestran el cumplimiento de la acción correctiva - Autorización de concesión si fue necesaria.  <b>Fin de procedimiento</b>

DIAGRAMACIÓN SALIDAS NO CONFORMES








## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SALIDAS NO CONFORMES

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:**

**FO-MAM-10 BITÁCORA DE SALIDA NO CONFORME**

Objetivo: Mantener un recuento de los SNC encontrados en los procesos del SIG y su atención.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	No	Número consecutivo de la salida no conforme.
2	Folio	Folio asignado a la salida no conforme.
3	Fecha	Fecha de registro de la salida no conforme.
4	Procedimiento	Nombre del procedimiento del que es responsable
5	Responsable	Nombre completo del responsable del procedimiento
6	Descripción	Describir el proceso que presento la salida no conforme.
7	Naturaleza	Definir si es Interna o externa a usted o a la Institución
8	Tratamiento /correctiva	Acción que se tomara para solucionar las salidas no conformes.
9	Evidencia de conformidad del servicio	Documentos que evidencien la conformidad del servicio

 <p><b>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SALIDAS NO CONFORMES</b></p>	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: 12 de 12



**UT**



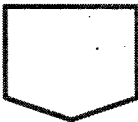



<b>AVISO DE SALIDA NO CONFORME</b>		Código: FO-MAM-18
		Fecha: 01/10/2019
		Edición: 01
<b>FECHA</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	2	
<b>RESPONSABLE</b>	3	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	4	
<b>NATURALEZA</b>	5	
<b>TRATAMIENTO / CORRECTIVA</b>	6	
<b>EVIDENCIA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>	7	

8

Nombre y firma del responsable del procedimiento

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:		
FO-MAM-18 BITÁCORA DE SALIDA NO CONFORME		
Objetivo: Mantener un recuento de los SNC encontrados en los procesos del SIG y su atención.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Indicar la fecha en que esta elaborando el aviso de salida no conforme.
2	Procedimiento	Nombre del procedimiento del que es dueño
3	Responsable	Nombre completo del responsable del procedimiento
4	Descripción	Describir los antecedentes, hechos, que permitan identificar las desviaciones y causas que generaron la salida no conforme.
5	Naturaleza	Definir si es Interna o externa a usted o a la Institución
6	Tratamiento /correctiva	Acción que se tomara para solucionar las salidas no conformes.
7	Evidencia de conformidad del servicio	Definir si es Interna o externa a usted o a la Institución
8	Nombre y firma del responsable del procedimiento	Documentos que evidencien la conformidad del servicio

## VI. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO / FIN:</b> Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>OPERACIÓN / ACTIVIDAD:</b> Representa la realización de una operación o una actividad relativa a un procedimiento.
	<b>CONECTOR DE PÁGINA:</b> Representa una conexión / enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama o la conexión con otro procedimiento.
	<b>LINEA DE FLUJO:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.
	<b>CONECTOR:</b> Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Sirve para conectar dos actividades dentro del diagrama.
	<b>DECISIÓN:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

## VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la	Motivo del cambio
Edición Octubre de 2019	Edición Octubre 2021.	Emisión inicial del documento.
Sistema Integral de Gestión	Sistema de Gestión de Calidad.	Adaptación a la ISO 9001 2015
Proceso de Fortalecimiento académico Proceso de Recursos Humanos	Se eliminaron.	Adaptación a la ISO 9001 2015
Se quito el diagrama de identificación de interacción de proceso	Se incluyo leyenda" Ver diagrama de identificación de procesos del Sistema de Gestión de Calidad"	Adaptación a la ISO 9001 2015
MP-ADA-01 Identificación de aspectos ambientales e impactos MP-ADA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y suscritos MP-ADA-03 Control operacional MP-ADA-04 Preparación y respuesta ante emergencias MP-CIE-01 Comunicación interna y externa MP-ASD-01 Control de Documentos MP-ASD-02 Control de Registros MP-MAM-02 Acciones correctivas MP-MAM-05 Seguimiento y medición operacional MP-REH-01 Contratación de personal MP-REH-02 Competencia, formación y toma de conciencia MP-ABS-01 Adquisición de bienes y servicios	Se eliminarón	Adaptación a la ISO 9001 2015

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SALIDAS NO CONFORMES

Edición: Quinta

Fecha: 19 Junio 2025

Código: MP-MAM-07

Página: IX

Sistema Integral de Gestions	Se cambio por "Sistema de Gestión de Calidad.	Adaptación a la ISO 9001 2015.
<p>Proceso de Inscripción Proceso de Reinscripción Proceso Educativo PROCEDIMIENTOS:</p> <p>MP-INS-01 Inscripción MP-REI-01 Reinscripción MP-PED-03 Visitas guiadas MP-ASCD-01 Control de documentos MP-ASD-02 Control de registros MP-MAM-01 Auditorías internas MP-MAM-06 Revisión por la Dirección MP-CIE-01 Comunicación interna y externa MP-MAM-02 Acciones correctivas MP.PED-01 Tutorías MP-PED-02 Asesorías MP-PED-04 Estancias y estadía MP-PED-05 Planeación y seguimiento didáctico.</p>	<p>Se eliminaron y se incluyó leyenda "Ver diagrama de identificación de procesos del Sistema de Gestión de Calidad".</p>	<p>Adaptación a la ISO 9001 2015.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
SALIDAS NO CONFORMES**

Edición: Quinta


Fecha: 19 Junio 2025

Código: MP-MAM-07

Página: X

Se añadió una nueva política de manual de salidas no conformes.	Se agregó una nueva política en relación de solicitar a través del Formato el formato FO-CIE-01 a los responsables de procesos, procedimientos, programas y/o actividad reporten si se tienen o no, salidas no conformes, a través de correo electrónico a <a href="mailto:syljav_guerrero@upt.ecamac.edu.mx">syljav_guerrero@upt.ecamac.edu.mx</a>	Derivado de la última auditoria, 2024.
Se modificó en diagrama de flujo de salidas no conformes.	Se extendió el diagrama de flujo adaptándose a la nueva manera de reportar una SNC.	Derivado de la última auditoria, 2024.
Se agrego la medición de las salidas no conformes.	Se agrego la formula para medir la atención y solución de salidas no conformes.	Derivado de la auditoria interna de mayo 2025.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Edición: Quinta
	Fecha: 19 Junio 2025
	Código: MP-MAM-07
	Página: XI

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SALIDAS NO CONFORMES

### VIII.- DISTRIBUCIÓN

#### Original:

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

#### Electrónico:

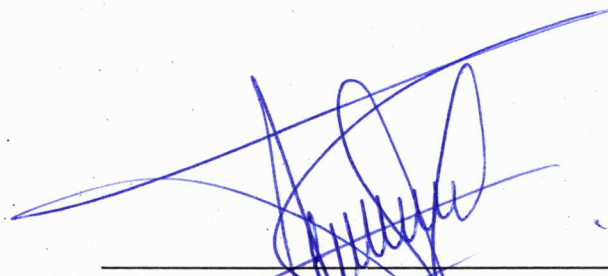
Permisos para consulta vía Portal del SIG a los niveles de usuario:

Administrador

Usuario UPT

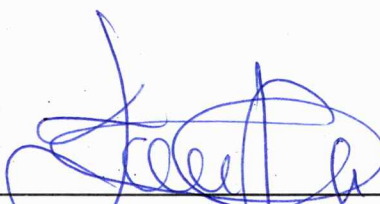
## **IX. VALIDACIÓN**

**Aprobó:**



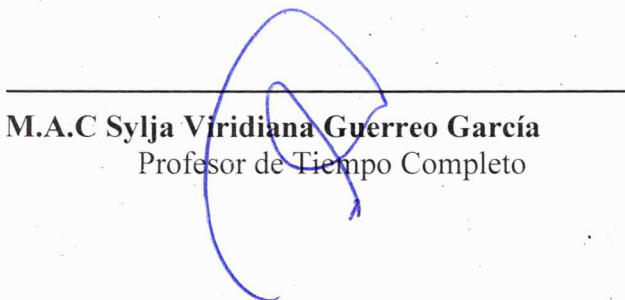
**Tec. Guadalupe Hernández Ávalos**  
Jefa del departamento de Información. Planeación.  
Programación y Evaluación

**Revisó:**



**Lic. Karen Dominguez Perez**  
Auditor interno

**Elaboró:**



**M.A.C Sylja Viridiana Guerreño García**  
Profesor de Tiempo Completo