



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Código:

PG-CAL-04

Versión No.

13

Vigente a partir de:

25-Octubre-2021

Página:

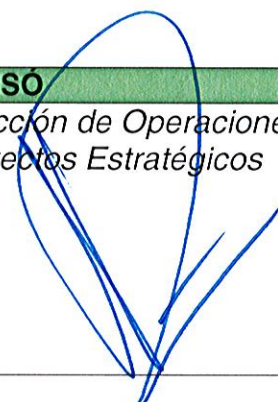
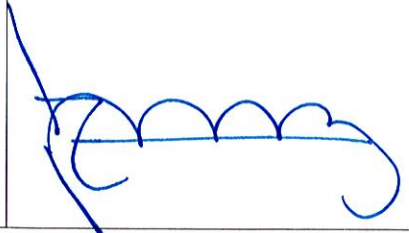
1 de 3

1. OBJETIVO.

Identificar y controlar aquellas salidas no conformes para la operación de la Red Estatal de Autopistas.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los servicios proporcionados por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León que no cumplan con alguna de las características especificadas; desde la identificación de la salida no conforme hasta el cierre de las acciones establecidas para la solución del mismo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Asistente de Auditoría Interna y Calidad 	Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos 	Dirección General 

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
	Código:	Versión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-04	13	25-Octubre-2021	2 de 3

3. PUESTOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

- Asistente de Auditoría Interna y Calidad
- Responsables de las áreas y procesos

4. DEFINICIONES.

Salida no conforme (SNC): servicio que no cumple con los requisitos especificados en los procedimientos de operación de la REA.

5. MARCO JURÍDICO.

No aplica.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL.

6.1 Generalidades.

En el SAC de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León se considera como un servicio no conforme aquel servicio que no cumple con los requisitos especificados.

6.2 Procesos en los que puede detectarse servicio no conforme.

6.2.1 El servicio no conforme puede ser detectado en los siguientes procesos o áreas.

- Operación de la caseta de cobro.
- Condiciones de la autopista.
- Operación del Fideicomitente de la Bursatilización.

6.3 Detección, registro y disposición del producto no conforme.

Servicio no conforme	Registro	Responsable de registro	Disposición	Responsable de autorizar disposición
Daño en la infraestructura de la pista	Bitácora de Actividades de Mantenimiento (FO-SUP-02)	Encargado de Limpieza y Seguridad	Se realiza la corrección del daño de acuerdo a lo indicado en el procedimiento Supervisión y Mantenimiento de Autopistas (PG-SUP-01).	Dirección de Infraestructura
Daño en la infraestructura de la pista que ocasione daño a la propiedad del Usuario	Parte de accidente	Encargado de Limpieza y Seguridad	Se procede de acuerdo a lo indicado en el procedimiento Supervisión y Mantenimiento de Autopistas (PG-SUP-01).	Director de Infraestructura, en conjunto con Coordinador
Ticket impreso incorrectamente.	Se anexan los boletos en el reporte original de pre-liquidación.	Jefe de Turno	El Aforador los analiza para generar la Liquidación final.	Jefe de Caseta

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
	Código:	Versión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-04	13	25-Octubre-2021	3 de 3

Servicio no conforme	Registro	Responsable de registro	Disposición	Responsable de autorizar disposición
Error en el cobro.	Pre-liquidación turno carril	Jefe de Turno	El Aforador los analiza para generar la liquidación final. En caso de diferencia negativa, se le descontará el monto al Cajero, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Operación de Casetas. En caso de diferencia positiva, se retendrá por el Jefe de Turno, y se controlará de acuerdo a lo indicado por el Coordinador Administrativo de Caseta.	Jefe de Caseta / Coordinador Administrativo de Casetas.
Incumplimiento en la realización de reportes requeridos por el Fideicomiso.	Correo electrónico o minuta notificando incumplimiento	Director de Operaciones y Proyectos Estratégicos.	Realización o actualización del reporte según sea requerido.	Director de Operaciones y Proyectos Estratégicos.

6.4 Seguimiento al servicio no conforme.

6.4.1 El Asistente de Auditoría Interna y Calidad da seguimiento al servicio no conforme y determina cuando aplican acciones correctivas de acuerdo al procedimiento PG-CAL-03, de acuerdo a su frecuencia e impacto.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA.

Tipo	Código	Título	Responsable	Retención
Interna	FO-SUP-02	Bitácora de Actividades de Mantenimiento	Encargado de Seguridad y Limpieza	1 año
Interna	FO-SUP-03	Reporte de Accidente	Asistente de Infraestructura	10 años
Interna	N/A	Expediente de operación del turno	Jefe de caseta	10 años
Interna	PG-CAL-03	Acciones correctivas	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	N/A
Interna	PG-SUP-01	Supervisión y Mantenimiento de Autopistas	Encargado de Seguridad y Limpieza	N/A
Interna	PG-OPE-01	Operación de Casetas	Coordinador Administrativo de Casetas	N/A
Externa	N/A	Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
10	9-Mar-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
11	18-Jun-2018	Modificación por parte de Organigrama	Ajuste al puesto del responsable
12	05-Mar-2020	Cambio de Logo Institucional	Se modificó el Logo de Gobierno
13	25-Oct-2021	Cambio de logo Institucional	Se modificó el logo de Gobierno