

## **NOMBRE**

### **CONTROL DE DOCUMENTOS NO CONFORMES**

## **OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades para asegurar que los resolutiveos no conformes con los requisitos técnicos, jurídicos, y/o con los criterios especificados en los procedimientos operativos de las Direcciones Generales, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.

## **ALCANCE**

Aplica a todos los productos generados durante la atención de los trámites registrados en COFEMER, en las Direcciones Generales que integran la SGPA, así como cualquier comunicado oficial, relacionado con un trámite o asunto, desde que se identifica el oficio no conforme, hasta que se corrige el mismo para su entrega al destinatario.

## **PROCESO**

*MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA*

## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.

**Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Conformidad.-** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección.-** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Documentos No Conformes.-** Son los productos que no cumplen con los requisitos y criterios establecidos por la ley y en los procedimientos de las Direcciones Generales.

**Indicadores.-** Son parámetros de medición y se constituyen como instrumentos referentes que permiten evaluar los documentos que se elaboran para prevenir o detectar desviaciones en el logro de los objetivos y contribuyen a mejorar la operación monitoreando el cumplimiento.

**No Conformidad.-** Incumplimiento de un requisito especificado.

**Producto.-** Resultado de un proceso.

**Producto.-** Son los oficios, resoluciones y/o dictámenes, firmados, fechados y sellados listos para su entrega a la/el usuario que emiten las Direcciones Generales en el proceso de realización de trámites hacia el cliente y en la atención de diversos asuntos de sus atribuciones.

**Punto de revisión.-** Es el área encargada de revisar que los documentos generados como respuesta en la atención de asuntos y trámites, de acuerdo a las competencias y atribuciones de cada Dirección General, cumplan con los requisitos técnicos y legales establecidos en cada una de ellas. Y corresponden a las áreas encargadas del despacho y entrega de los documentos y el Espacio de Contacto Ciudadano (ECC).

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Responsable de corregir el Documento No Conforme.-** Es la persona que elaboró el oficio y es el encargado de realizar la corrección, impresión, obtención de rúbricas y la firma de la/el titular de la Dirección General.

**Responsable del punto de revisión.-** Es la persona que tiene a su cargo el área de gestión de

los oficios y/o entrega a los ciudadanos, ya que es la persona que recibe el oficio firmado por la/el titular de la Dirección General, para darle trámite de salida.

**Resolutivo.-** Acto de autoridad administrativo (oficios, resoluciones, autorizaciones, acuerdos, dictámenes).

**ACRÓNIMOS:**

**COFEMER.-** Comisión Federal de Mejora Regulatoria.

**DG.-** Dirección General.

**DNC.-** Documento no conforme.

**DOF.-** Diario Oficial de la Federación.

**ECC.-** Espacio de Contacto Ciudadano.

**IRD.-** Informe de Revisión por la Dirección.

**LFPA.-** Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**SINAT.-** Sistema Nacional de Trámites.

**SGPA.-** Subsecretaría de Gestión para la Protección Ambiental.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- En virtud de que la SGPA, atiende trámites y asuntos, para los cuales se emite una respuesta por escrito, se consideran como productos las resoluciones y comunicados que se generen durante el proceso, una vez que se encuentran firmados, fechados, sellados y listos para la entrega a la/el promovente. Cuando éstos no cumplen con los requisitos técnicos, legales y/o de forma, por lo que dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y en este procedimiento se consideran como documentos no conformes.
- Las/los responsables de emitir un oficio de respuesta deben revisar que éstos cumplan con los criterios de conformidad, lineamientos y requisitos (establecidos en cada una de las Direcciones Generales), a fin de que se emitan debidamente fundados, y motivados y sin errores.
- Los puntos de revisión serán definidos por cada una de las Direcciones Generales y dependerá del proceso interno de cada una de ellas.
- La/el responsable del punto de revisión debe verificar que los oficios que se van a entregar cumplan con los requisitos de identidad y de presentación (descritos dentro de este mismo apartado).
- Cualquier persona involucrada en el proceso puede identificar casualmente un documento y reportarlo al área correspondiente para su registro y control.
- Cuando el documento no conforme se identifique por la/el promovente, después de su entrega, se debe realizar lo correspondiente, conforme a lo establecido en los artículos 5, 6, 7, 83 y 85 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA) DOF 09-04-2012 y sus reformas, nulidad, anulabilidad del acto administrativo o recurso de revisión (también se llenará el formato correspondiente, en su caso).
  - ✓ *Anulabilidad del acto administrativo.*- Cuando la omisión o irregularidad en los elementos y requisitos señalados en las fracciones XII a XVI del artículo 3 de la

LFPA.

- XII. Ser expedido sin que medie error respecto a la referencia específica de identificación del expediente, documentos o nombre completo de las personas;
  - XIII. Ser expedido señalando lugar y fecha de emisión;
  - XIV. Tratándose de actos administrativos deban notificarse deberá hacerse mención de la oficina en que se encuentra y puede ser consultado el expediente respectivo;
  - XV. Tratándose de actos administrativos recurribles deberá hacerse mención de los recursos que procedan, y
  - XVI. Ser expedido decidiendo expresamente todos los puntos propuestos por las partes o establecidos por la ley.
- ✓ *Nulidad del acto administrativo.*- Por la omisión o irregularidad de cualquiera de los elementos o requisitos establecidos en las fracciones I a X del artículo 3 de la LFPA, la cual será declarada por el superior jerárquico de la autoridad que lo haya emitido, salvo que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso la nulidad será declarada por el mismo.
  - ✓ *Recurso de revisión.*- Los interesados afectados por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo.
- En cada Dirección General se definirá al responsable de vigilar el llenado y seguimiento de los formatos de documentos no conformes, en su caso.
  - Cada Dirección General designará al responsable de identificar el documento no conforme, de solicitar la corrección al área correspondiente y, en su caso, llenar el formato correspondiente.
  - La persona que se designe en cada Dirección General debe controlar los DNC, generar periódicamente los reportes de DNC detectados y realizar el análisis correspondiente de causas, para proponer acciones correctivas y/o preventivas.

- Es responsabilidad de las/los Enlaces de Gestión de la Calidad incluir la información correspondiente a DNC en el Informe de Revisión por la Dirección.
- El personal que haya generado un documento no conforme debe proponer acciones para corregir o eliminar la condición insatisfactoria.
- En caso de utilizar algún formato, dentro de las Direcciones Generales, para registrar los DNC deberán contener como mínimo los siguientes datos:
  - a) Bitácora y/o número de expediente y/o clave del proyecto
  - b) Área donde se detectó el DNC
  - c) Fecha del documento
  - d) Clasificación del DNC

Sin perjuicio que las Direcciones Generales puedan incorporar más datos al formato que apliquen.

### **Criterios de conformidad**

1. **Identidad.**- Aquella característica que contiene los siguientes elementos:
  - 1a) Nombre o razón social de la/el responsable de presentar el trámite ante la Secretaría.
  - 1b) Datos de la ubicación objeto del trámite así como de su dirección, para oír y recibir notificaciones.
2. **Presentación:** Aquella característica que contiene los siguientes elementos:
  - 2a) Papel oficial con el logotipo de identidad de la dependencia en el ángulo superior izquierdo o el correspondiente al tipo de respuesta y de acuerdo a la imagen institucional, que sea emitida por la instancia correspondiente.
  - 2b) Nombre de la dependencia que autoriza o que emite la resolución.
  - 2c) Nombre correcto de la/el Director General o de la/el responsable de emitir el oficio.
  - 2d) Firma de la/el Director General o de la/el responsable de emitir la resolución.

- 2e) Número de controles internos (número de expediente, número de bitácora o proyecto y número de resolución).
  - 2f) Copias que se deben marcar en la resolución.
  - 2g) Hojas sin tachar o doblar y
  - 2h) Fecha y sello.
3. **Fundamentación técnica:** La resolución elaborada debe contener los elementos técnicos suficientes y correctos para sustentar la respuesta emitida.
  4. **Fundamento jurídico:** Cada resolución emitida debe estar correctamente fundado, basado en la normatividad vigente.
  5. **Información discordante:** En este punto se observará que la información que se describe en la resolución sea congruente (ubicación, nombre de la empresa, obras y/o actividades y condicionantes) y tenga una secuencia lógica, de acuerdo al proyecto que se esté evaluando o se haya autorizado, con las fechas, documentos referidos.
  6. **Ortografía:** Que la resolución no presente faltas ortográficas
  7. **Otros.-** Se considerará algún aspecto que no está incluido dentro de los puntos anteriores.

## INDICADORES

Nombre del Indicador: % de Productos No Conformes

Responsable de obtenerlo: Persona designada por el Titular de la Dirección General

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: (Número de productos no conformes en el periodo / Número total de productos revisados) \* 100

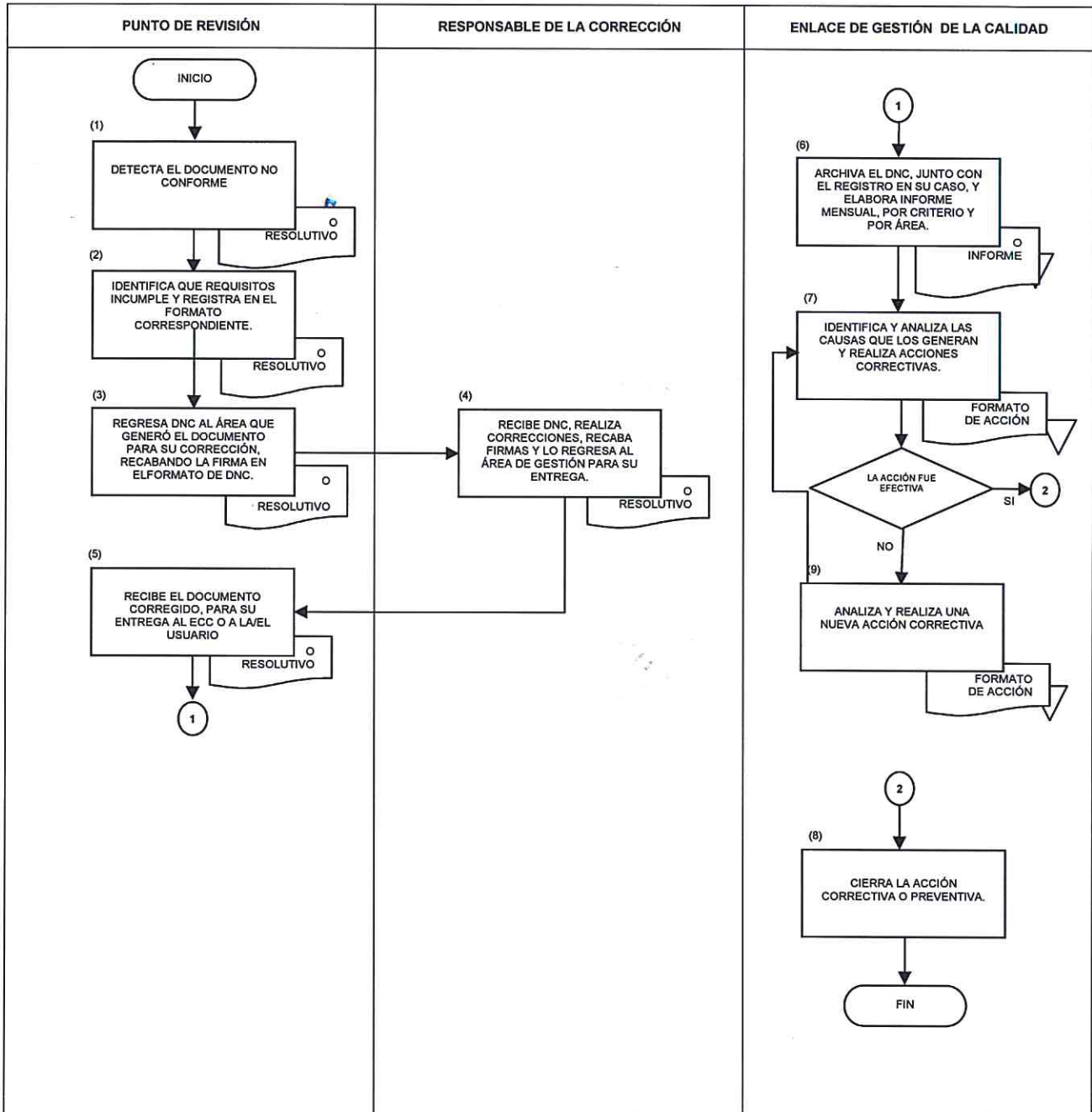
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Responsable del punto de revisión	1	Detecta el Documento No Conforme
	2	Identifica los requisitos que incumple el oficio (criterios de conformidad descritos en políticas de operación) y registra el Documento No Conforme (DNC) en el formato correspondiente, en su caso.
	3	Regresa el Documento No Conforme al área que lo generó, al responsable de su corrección.
Responsable de corregir el Documento No Conforme	4	Recibe el DNC, realiza las correcciones, recaba las firmas correspondientes y lo regresa al área de gestión de documentos para su entrega a la/el usuario (ya sea a través del ECC o de cualquier otro medio).
Punto de revisión	5	Recibe el oficio corregido y lo entrega al ECC o a la/el usuario directamente o a través de algún otro medio.
Personal asignado por el Director General	6	Resguarda el DNC con el registro correspondiente (en su caso) y elabora informe mensual de los Documentos No Conformes que contenga la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Total de documentos de respuesta de trámites realizados.</li> <li>o Total de Documentos No Conformes.</li> <li>o Número de Documentos No Conformes por criterio.</li> </ul>
	7	Identifica y analiza las causas que generan Documentos No Conformes y propone acciones correctivas (aplica el PC-SGPA-8.5.2 "Acciones correctiva, preventivas y de mejora").  <i>LAS ACCIONES CORRECTIVAS FUERON EFECTIVAS</i>
	8	Cierra la acción correctiva y/o de mejora. (Fin de procedimiento).  <i>LAS ACCIONES CORRECTIVAS NO FUERON EFECTIVAS</i>
	9	Analiza las causas y propone nuevas acciones correctivas, regresa a la actividad 7.

<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	<b>9</b>
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	<b>Informe Mensual de Documentos No Conformes por DG e IRD</b>
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	<b>Procedimientos de realización de trámites de las DG's.</b>



**DIAGRAMA DE FLUJO**



### REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 6  
**FECHA:** México, D.F. a 16 de junio de 2014  
**DESCRIPCIÓN:** Se realizó una revisión y actualización general, se incluyeron definiciones, políticas de operación aclaratorias del Documento no conforme, se incluyeron criterios de conformidad y se incluyó lenguaje incluyente NMX-R-025-SCFI-2012.

**ELABORÓ**

**Firma:**



**Nombre:** Gisela García Pérez

**Cargo:** Enlace de Gestión de la Calidad de la DGIRA

**REVISÓ**

**Firma:**



**Nombre:** Miguel Ángel Figueroa García

**Cargo:** Enlace de Gestión de la Calidad de la DGZFMTC

**APROBÓ**

**Firma:**



**Nombre:** Adriana Michel López

**Cargo:** Representante del Sistema de Gestión de la Calidad