

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a realizar por parte de los responsables de cada proceso ante las posibles salidas no conformes identificadas en sus procesos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la Agencia Metropolitana de Bosques del Área Metropolitana de Guadalajara, que generen salidas no conformes dentro de sus actividades.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Salidas no conformes:** son los productos, servicios y/o resultados de un proceso que incumple con los requisitos definidos.
- 3.3. **SCII:** Sistema de Control Interno Institucional del organismo conformado por las Normas Internacionales ISO 9001:2015 e ISO:37001:2025 en materias de Gestión de la Calidad, y Antisoborno, respectivamente.

4. REFERENCIAS

ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.


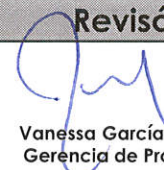

5. INSTRUCCIONES.

5.1. Identificación de salidas no conformes.

- 5.1.1. Todas las áreas de la Agencia, identifican dentro de sus procesos las posibles salidas no conformes que se pueden derivar de sus actividades en el formato de **Identificación de salidas no conformes F-SCII-22**.
- 5.1.2. La identificación de las salidas no conformes de los procesos se realiza con el fin de establecer medidas para prevenirlas, así como para contrarrestarlas en caso de presentarse.

5.2. Evaluación del impacto de las salidas no conformes.

- 5.2.1. Una vez identificadas las salidas no conformes de los procesos estratégicos de la Agencia, cada responsable de área realiza la evaluación de los mismos.
- 5.2.2. Los criterios para evaluar la salida no conforme son los siguientes:

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026



- Sí representa un riesgo en la calidad de los servicios que brinda la Agencia, a usuarios, comerciantes y/o socios de negocio,
- Si representa algún riesgo al ecosistema.
- Si representa algún riesgo a la integridad de los usuarios y/o trabajadores.

5.3. Acciones ante salidas no conformes.

- 5.3.1. Si se detectó alguno de los impactos mencionados en el punto anterior durante los procesos evaluados, cada encargado de área o proceso, es responsable de determinar acciones para prevenir que la no conformidad del proceso ocurra; así como acciones correctivas para atender la no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir, de acuerdo al procedimiento de **Acciones correctivas P-SCII-03**.
- 5.3.2. Si no se detectó ninguno de los casos antes mencionados, los responsables de cada área determinan acciones preventivas para evitar que alguna de las actividades de su proceso se convierta en salida no conforme.

5.4. Aceptación de las partes interesadas

- 5.4.1. Si dentro de algún proceso se genera una salida no conforme, a la cual no se le pueda generar una acción correctiva, se le informa a la parte interesada para su aceptación/autorización depende sea el caso, este realiza un escrito a la agencia de manera libre donde establezca que la agencia no se hace responsable por lo que suceda por la salida no conforme.

6. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Acciones correctivas	P-SCII-03	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Identificación de salidas no conformes	F-SCII-22	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jesús Alberto Navarro Romero Sub gerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 06/febrero/2026