	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	<b>Control de No Conformidades del SGI</b>	<b>Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente</b>	<b>Versión 1.0 Clasificación Interno</b>
---	--------------------------------------	--	---	--


# CONTROL DE NO CONFORMIDADES DEL SGI

---

Este proceso define la forma en que GBInfragroup identifica, registra, analiza y gestiona no conformidades derivadas de la operación, proyectos, auditorías o servicios, asegurando la corrección de desviaciones, la implementación de acciones correctivas y la mejora continua del Sistema de Gestión Integral (SGI).

## Contenido


1. Datos de identificación.....	2
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Definiciones.....	3
5. Roles y responsabilidades.....	4
6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO.....	4
6.1 Entradas del proceso.....	4
6.2 Salidas del proceso.....	4
7. LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES.....	5
7.1 Identificación y registro.....	5
7.2 Corrección inmediata.....	5
7.3 Análisis de causa raíz.....	5
7.4 Definición de acciones correctivas.....	5
7.5 Integración con gestión de riesgos.....	5
7.6 Seguimiento de acciones.....	6
7.7 Verificación de eficacia.....	6

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--

7.8 Cierre y retroalimentación.....	6
8. Registros y documentos asociados.....	6
9. Referencias normativas y documentales.....	6
10. Indicadores de eficacia.....	7
11. Aprobación del documento.....	7
12. Control de cambios.....	7

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Elemento	Definición
Código del documento	SGI-PRC-CAL-07
Nombre	Control de No Conformidades del SGI
Tipo documental	Proceso
Responsable del documento	Responsable del SGI
Propietario del proceso	Responsable del SGI
Responsable de elaboración	Responsable del SGI
Revisor	Project Manager
Aprobador	Director General
Clasificación	Interno
Versión	1.0
Estado	Vigente
Vigencia / revisión	Revisión anual o cuando existan cambios en procesos, resultados de auditoría, incidentes relevantes o alcance del SGI
Ruta maestra editable	docs/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-07_Control_de_No_Conformidades_SGI_v1.0.docx

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--

Ruta PDF publicada	SGI_pdf/01_Procesos_SGI/SGI-PRC-CAL-07_Control_de_No_Conformidades_SGI_v1.0.pdf
Documentos relacionados	SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI; SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI; SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI; SGI-PRC-CAL-06 Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI; SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda del SGI; SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI; SGI-POL-GOV-01 Política del SGI; SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas del SGI.

## 2. OBJETIVO

---

Definir la forma en que GBInfragroup gestiona las no conformidades, asegurando su identificación, control, análisis, tratamiento y seguimiento, con el fin de eliminar causas raíz y prevenir su recurrencia.

## 3. ALCANCE

---


Aplica a todas las no conformidades identificadas en el SGI, incluyendo aquellas derivadas de:

1. Ejecución de proyectos.
2. Entrega de soluciones.
3. Operación de servicios y mesa de ayuda.
4. Auditorías internas.
5. Revisiones del SGI.

Comprende desde la identificación de la no conformidad hasta el cierre de la acción correctiva correspondiente.

Incluye:

1. Identificación de desviaciones.
2. Registro de no conformidades.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--

3. Análisis de causas.
4. Definición de acciones correctivas.
5. Seguimiento y verificación de cierre.

## 4. DEFINICIONES

---

1. No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido.
2. Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar su recurrencia.
3. Corrección: Acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada.
4. Causa raíz: Origen fundamental de una no conformidad.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

---


1. Director General: Asegurar que se tomen acciones sobre no conformidades relevantes.
2. Responsable del SGI: Supervisar la gestión de no conformidades y asegurar su tratamiento adecuado.
3. Responsables de proceso: Identificar, registrar y atender no conformidades en sus áreas.
4. Responsable de seguimiento: Dar seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas.
5. Equipo involucrado: Apoyar en análisis de causas y ejecución de acciones.

## 6. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

### 6.1 Entradas del proceso

---

1. No conformidades identificadas en proyectos, entregas, operación y servicios.
2. Hallazgos de auditoría interna o externa.
3. Resultados de revisiones del SGI.
4. Incidencias, desviaciones o incumplimientos detectados en procesos del SGI.
5. Requisitos aplicables, contractuales o regulatorios incumplidos.
6. Información de procesos origen cuando aplique.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--

## 6.2 Salidas del proceso

---

1. No conformidades registradas y controladas.
2. Correcciones implementadas cuando apliquen.
3. Acciones correctivas definidas e implementadas.
4. Registros de análisis de causa raíz.
5. Registros de verificación de eficacia.
6. Registros de cierre de no conformidades.
7. Información para revisión por la dirección.
8. Retroalimentación a procesos de origen y oportunidades de mejora del SGI.

# 7. LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES

## 7.1 Identificación y registro

---

Toda no conformidad deberá identificarse y registrarse de manera controlada, asegurando su trazabilidad, incluyendo al menos su origen, descripción, impacto y responsable de atención.

## 7.2 Corrección inmediata


---

Cuando sea posible y pertinente, se deberán aplicar correcciones inmediatas para contener la desviación detectada y limitar su impacto, sin que ello sustituya el análisis de causa raíz ni la acción correctiva cuando esta resulte necesaria.

## 7.3 Análisis de causa raíz

---

Las no conformidades deberán analizarse para determinar su causa raíz cuando la naturaleza, recurrencia o impacto de la desviación lo justifique. El nivel de análisis deberá ser proporcional al riesgo e impacto de la no conformidad.

 <b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
--	---	---	--

## 7.4 Definición de acciones correctivas

---

Cuando corresponda, se deberán definir acciones correctivas orientadas a eliminar la causa raíz de la no conformidad y prevenir su recurrencia. Dichas acciones deberán ser proporcionales a la magnitud del problema y a los riesgos asociados.

## 7.5 Integración con gestión de riesgos

---

Cuando la no conformidad implique o revele riesgos relevantes para el cumplimiento, la continuidad de la operación o la seguridad de la información, deberá canalizarse al proceso SGI-PRC-RSI-01 conforme a la metodología vigente, sin duplicar dicho análisis en este proceso.

## 7.6 Seguimiento de acciones

---

Se deberá dar seguimiento al cumplimiento de las correcciones y acciones correctivas definidas, verificando responsables, plazos y evidencias de implementación.

## 7.7 Verificación de eficacia


---

Antes del cierre, se deberá verificar que las acciones implementadas fueron eficaces para corregir la desviación y, cuando aplique, evitar su recurrencia.

## 7.8 Cierre y retroalimentación

---

La no conformidad solo podrá cerrarse cuando existan evidencias suficientes de atención y verificación de eficacia, y sus resultados deberán retroalimentar a los procesos origen y a la revisión por la dirección cuando corresponda.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---	--

## 8. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

---

Información documentada generada durante la gestión de no conformidades, incluyendo:

SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas del SGI.

## 9. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

---


1. ISO 9001:2015, cláusula 10.2.
2. ISO/IEC 27001:2022.
3. SGI-PRC-AUD-01 Auditorías Internas del SGI.
4. SGI-PRC-REV-01 Revisión por la Dirección del SGI.
5. SGI-PRC-CAL-05 Ejecución de Proyectos e Implementación del SGI.
6. SGI-PRC-CAL-06 Entrega y Aceptación de Soluciones del SGI.
7. SGI-PRC-CAL-08 Operación de Mesa de Ayuda del SGI.
8. SGI-PRC-DOC-01 Control de la Información Documentada del SGI.
9. SGI-PRC-GOV-03 Gestión de Riesgos y Oportunidades del SGI.
10. SGI-PRC-RSI-01 Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información del SGI.
11. SGI-CRT-RSI-01 Criterios y Metodología de Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información.

SGI-FOR-NCM-01 Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas del SGI.

## 10. INDICADORES DE EFICACIA

---

1. Porcentaje de no conformidades cerradas en tiempo.
2. Porcentaje de reincidencia de no conformidades.
3. Tiempo promedio de cierre de no conformidades.
4. Porcentaje de acciones correctivas efectivas.
5. Número de no conformidades por proceso.

	<b>GBInfragroup S.A. de C.V.</b>	Control de No Conformidades del SGI	Código SGI-PRC-CAL-07 Estado Vigente	Versión 1.0 Clasificación Interno
---	--------------------------------------	---	---	--

## 11. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Rol	Nombre / cargo	Fecha
Elaboró	Responsable del SGI	14/04/26
Revisó	Project Manager	14/04/26
Aprobó	Director General	14/04/26

Nota: Las firmas de aprobación se incorporan en la versión PDF final controlada del documento, conforme al mecanismo de autorización vigente de GBInfragroup S.A. de C.V.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	14/04/26	Emisión inicial del proceso alineado al SGI


# Página final de firmas y certificación digital

Referencia visible de firmas digitales y certificación documental

## Certificación expresa del documento

Yo, Raúl Rodríguez Macías, en mi carácter de Responsable del Sistema de Gestión Integral, certifico de manera expresa la integridad documental del presente PDF. Este documento incorpora las firmas digitales válidas de aprobación correspondientes y la presente constancia visible de cierre documental.


## Aprobación del Project Manager

<b>Firmante</b>	Bruno Ivan Reynoso Trejo	
<b>Cargo</b>	Project Manager	
<b>Alcance</b>	Aprobación ejecutiva de la emisión documental y conformidad con el contenido del documento.	

### Certificado digital

Titular: Bruno Ivan Reynoso Trejo | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA  
Serie: 2CED87417FAEA06901F739758B92197C | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14


## Aprobación de Dirección General

<b>Firmante</b>	Juan Carlos Reyes Oropeza	
<b>Cargo</b>	Director General	
<b>Alcance</b>	Aprobación final institucional del documento dentro del marco de gobierno y dirección del SGI.	

### Certificado digital

Titular: Juan Carlos Reyes Oropeza | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA  
Serie: A44658F437D7B4C68381429D1D3E6ABD | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14

## Certificación documental del Responsable del SGI

<b>Firmante</b>	Raul Rodriguez Macias	
<b>Cargo</b>	Responsable del Sistema de Gestión Integral	
<b>Alcance</b>	Constancia visible de cierre documental del PDF final y de incorporación de las firmas digitales previas.	

### Certificado digital

Titular: Raul Rodriguez Macias | Emisor: PDF CA Interna Intermediate CA  
Serie: 1006D5244EA0DF0BBA77F08906A48975 | Vigencia: 2026-04-15 a 2029-04-14