

| | |
|------------------------------------|---|
| Código: PRO 8.3 ISO 01 | Página 1 de 3 |
| Fecha de emisión: 09-01-15 | Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS | |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL | |

PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO NO CONFORME

1. Propósito y alcance

Propósito:

Asegurar que el producto o servicio no conforme a los requerimientos del cliente o usuario, es controlado, identificado y segregado posteriormente a su evaluación de tal manera que se evite su uso o entrega no intencionada.

Alcance:

Aplica para todos los servicios recibidos, procesados y entregados por CEDIPOL en lo que respecta a las coordinaciones de la administración, deportes, alimentos y bebidas, relaciones públicas y mantenimiento en las cuales sea identificado el servicio que prestan como productos no conformes o como resultado de algún subproceso.

2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el término que se va a utilizar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

Identificar: Señalar correctamente el tipo de producto o servicio.

Material: Producto fabricado y/o materia prima empleada.

Producto No Conforme: Producto, materia prima, servicio o proceso en las coordinaciones que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente (interno o externo).

Segregar: Es la acción de separar el material no conforme.

Seleccionar: Es la acción de separar el material ó producto en sus diferentes calidades.

3. Responsables

Se refiere a los encargados de la elaboración, aprobación y ejecución del procedimiento en cada uno de sus pasos; así como los jefes de área, auxiliares y cualquier otro cuya identificación derive de los documentos, diagramas y descripciones de puesto.

COOR
GG
ALM

JEFE DE COORDINACIÓN
GERENCIA GENERAL
ALMACEN

4. Procedimiento

4.1 COOR

Identifica y detecta los productos no conformes

4.1.1 Para CEDIPOL se considera producto no conforme todo aquel que sea derivado de la queja del usuario, desvíos en el proceso normal de la operación y aquellos materiales recibidos por parte de los proveedores que no cumplan las especificaciones determinadas en el contrato, orden de compra o licitación.

| | |
|------------------------------------|---|
| Código: PRO 8.3 ISO 01 | Página 2 de 3 |
| Fecha de emisión: 09-01-15 | Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS | |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL | |

4.1.2 Derivado de la prestación del servicio o del material recibido se identifica y detiene los productos o servicios no conformes, teniendo la autoridad para separar e identificar como no conforme aquellos que lo sean, evitando en el caso de material que se utilice de forma no intencionada. En lo que respecta a la coordinación de alimentos y bebidas tendrá especial cuidado en los alimentos comprados para el usuario o cliente. En lo relacionado con el servicio se debe de determinar la procedencia de la queja del servicio y realizar acciones necesarias para darle seguimiento y solución así como identificar la desviación al proceso normal de la operación y llevar su seguimiento.

4.2 COOR/

Identifica los productos no conformes en su área

4.2.1 Determinados e identificados los materiales, documentos o servicios no conformes a su destino final se registra en el formato establecido para ello, teniendo por ejemplos, enunciativos y no limitativos, los siguientes:

- a) Los errores en la nómina, listas de asistencia
- b) Los cheques o facturas canceladas de gastos de administración
- c) No proporcionar un servicio o clase al usuario
- d) mala calificación en la calidad de los alimentos
- e) Errores en reportes
- f) Recepción de materiales y alimentos en mal estado

En caso de no ser alguno de los formatos específicamente establecidos se llevará su control mediante el **FOR 8.3 ISO 01**.

4.2.2 En caso de quejas, en las que se puede identificar al cliente quejoso y de su análisis se determine como procedente, se le da seguimiento analizando el motivo por el cual se quejó, dándole continuidad y respuesta al por el mal servicio otorgado. Ya sea para productos o servicios se toman acciones, las cuales pueden ser, correctivas según (**PRO 8.5 ISO 01**) o preventivas según (**PRO 8.5 ISO 02**).

4.3 ALM

Recepción de devoluciones de producto o servicio no conforme

4.3.1 El responsable de almacén tiene la autoridad para disponer si el material recibido: se separa, se reclasifica para otras aplicaciones o se analiza nuevamente para confirmar su estado real. El destino final del producto no conforme será su aislamiento y posterior destrucción.

4.4 ISO

Recepción de información y análisis de productos o servicios no conformes

4.4.1 Recibe la información de los productos o servicios no conformes para revisar por parte de contraloría, si es necesario analizarla de acuerdo al procedimiento para Acciones Correctivas (**PRO 8.5 ISO 01**) y/o Preventivas (**PRO 8.5 ISO 02**) para eliminar la no conformidad detectada o bien revisar si la causa raíz del problema ya fue corregida.

| | |
|------------------------------------|---|
| Código: PRO 8.3 ISO 01 | Página 3 de 3 |
| Fecha de emisión: 09-01-15 | Fecha de Revisión:09/01/15 Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: CONTROLADOR DE DOCUMENTOS | |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL | |

5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

5.1 Procedimientos relacionados

Procedimiento para Acciones Correctivas

Procedimiento para Acciones Preventivas y de Mejora

PRO 8.5 ISO 01

PRO 8.5 ISO 02

5.2 Documentos de referencia

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión del éxito sostenido de una organización

ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental

Manual de Políticas de Calidad

MPC 4.2 CEDIPOL

6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Producto no conforme

FOR 8.3 ISO 01

7. Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha.

| NO. DE REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN | FECHA DE LA REVISIÓN |
|-----------------|----------------------------|----------------------|
| 01 | LIBERADO | 09 DE ENERO DEL 2015 |