



Código: PRO 8.3 ISO 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 1 de Octubre 2011	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: TESORERO/DIR. TECNICO	

## PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL 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 la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO en lo que respecta a las áreas de la Administración en las cuales sean identificados el servicio que prestan como productos no conformes o como resultado de algún subproceso.

### 2. Definiciones y terminología

**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 áreas administrativas que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente (interno o externo) o por parte de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO.

**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

ECJAS	EMPLEADO DE LA JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANAMIENTO
JA	JEFE DE AREA
ISO	REPRESENTANTES DE LA DIRECCION
RM	RECURSOS MATERIALES

### 4. Procedimiento

#### 4.1 JA **Identifica y detecta los productos no conformes**

**4.1.1** Para la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO y se considera Producto no conforme todo aquel que sea derivado de la queja de organismo operador, 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: 1 de Octubre 2011	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: TESORERO/DIR. TECNICO	

**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 identifica como no conforme aquellos que lo sean, evitando en el caso de material que se utilice de forma no intencionada. 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 JA

**Identifica los productos no conformes en su área**

**4.2.1** Determinados e identificados los materiales no conformes su destino final se registra en el formato establecido para registro teniendo por ejemplos enunciativos y no limitativos:

- a) Los errores en la nomina
- b) Los cheques cancelados de gastos de administración
- c) Las fallas en los Sistemas Electrónicos

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

**4.2.2** En caso de quejas, en las que se puede identificar al quejoso y de su análisis se determine como procedente se procede a su seguimiento analizando el motivo por el cual el organismo operador se quejo, dándole seguimiento y respuesta al quejoso por el mal servicio otorgado. Ya sea para productos o servicios se toman acciones ya sean correctivas según (PRO 8.5 ISO 01) o preventivas según (PRO 8.5 ISO 02).

4.3 RM

**Recepción de devoluciones de producto o servicio no conforme**

El departamento de Recursos Materiales tiene la autoridad para disponer si se separa, reclasifica para otras aplicaciones el material recibido 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**

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



**Chihuahua**

Código: PRO 8.3 ISO 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 1 de Octubre 2011	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: TESORERO/DIR. TECNICO	

**5. Referencias**

**5.1 Procedimientos relacionados**

Procedimiento para Acciones Correctivas

**PRO 8.5 ISO 01**

Procedimiento para Acciones Preventivas

**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

ISO19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Manual de Políticas de Calidad

**MPC 4.2 JCAS**

SOFTWARE UNIQ.

---

**6. Formatos**

Formato para el producto no conforme

**FOR 8.3 ISO 01**

\*Todos los formatos serán retenidos al menos 6 meses

---

**7. Historial de Revisiones**

**NO. DE REVISIÓN**

**DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN**

**FECHA DE LA REVISIÓN**

01

LIBERADO

23/NOV/2011

COPIA NO CONTROLADA