



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 1 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

# PROCEDIMIENTO PARA PRODUCTO NO CONFORME

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

### Propósito

Establecer los pasos para identificar y controlar el producto no conforme para evitar su uso no intencionado.

### Alcance

Aplica para todos los servicios y/o productos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Académica de la Universidad Autónoma de Chihuahua (**SGC**) que sean identificados como productos no conformes.

---

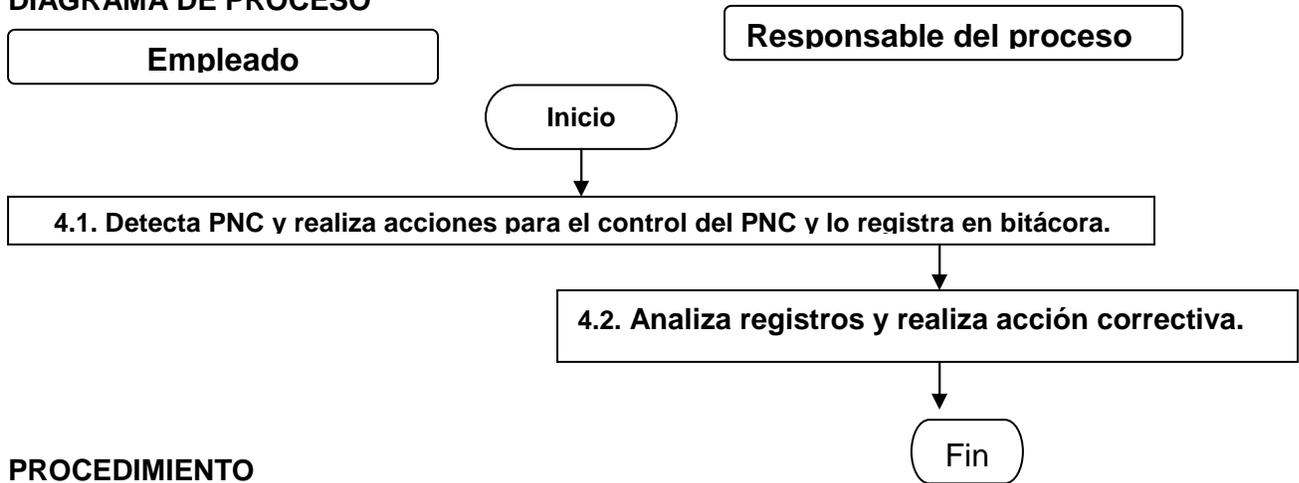
## 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

<b>Identificar</b>	Señalar correctamente el tipo de producto.
<b>Producto no conforme (PNC)</b>	Producto o servicio que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente o que no ha completado todas las inspecciones.
<b>Disposición</b>	Es el tratamiento q se da al PNC este puede ser, regresar al proveedor, retrabajarlo o destruirlo.
<b>Segregar</b>	Es la acción de aislar el producto no conforme del conforme.
<b>Defecto</b>	Es la manifestación o efecto del error.
<b>Error</b>	Es la acción o situación que causa el defecto.
<b>Re trabajo</b>	Acciones de corrección realizadas para convertir un PNC en Producto Conforme.
<b>Corrección:</b>	Acción para eliminar el defecto.
<b>CENEVAL :</b>	Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.

---



**3. DIAGRAMA DE PROCESO**



**4. PROCEDIMIENTO**

**4.1 Empleado / Responsable de proceso: Detecta, identifica, segrega y da disposición al Producto No Conforme (PNC).**

4.1.1. El PNC es originado por los procesos del SGC o proveído por terceros. Cuando el personal detecta a la entrada, durante o a la salida de su proceso un PNC realiza las acciones indicadas en las siguientes tablas y lo registra en la Bitácora para producto No Conforme FOR 8.3 RD 01. Lo cual asegura su manejo controlado para evitar que sea usado en los procesos o entregado al usuario de manera involuntaria.

Producto	Identificarlo con:	Segregarlo en:	Disposición	
			Puesto que autoriza	Acciones a realizar
Titulo	<b>Entrada</b> Post it indicando el defecto	El sobre para PNC rotulado como: TITULOS CON DEFECTO	Jefe de Unidad de Certificación y Registro Escolar.	Si el defecto es de impresión, (ortografía, fecha o nombre equivocado) se regresa al proveedor para su Retrabajo cuando el defecto lo permita. En caso contrario se le indica lo elabore de nuevo.
	<b>Salida</b> Post it que indica el defecto	No aplica la segregación dada la relevancia del defecto se atiende de manera inmediata al detectarse.	Jefe de Unidad de Certificación y Registro Escolar	Si el defecto es un dato manuscrito o de impresión de sello el defecto se remueve u raspando el titulo con una navaja de



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 3 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

				un solo filo teniendo cuidado de no perforarlo. En el caso de fotografías esta se remueve y se coloca la correcta
<b>Cédula Profesional</b>	<b>Entrada</b> Etiqueta roja a un lado de la fotografía	No es posible por lo que se queda archivado para su entrega.	Jefe de Unidad de Certificación y Registro Escolar	Se entrega cédula y notifica al alumno el error y se recaba firma de aceptación. Es decisión de él solicitar la reposición.
<b>Relación de Estudios</b>	<b>Salida</b> Se cruza con una línea diagonal de extremo a extremo.	En carpeta para PNC rotulado como: RELACIONES CON DEFECTO	Jefe de Unidad de Certificación y Registro Escolar	Se realiza de nuevo el producto y el PNC se destruye después que es firmado su reemplazo.
<b>Credencial</b>	<b>Proceso</b> 2. Si es Detectado durante el proceso se marca el error con marcador permanente (negro).	En caja para PNC rotulado como: CREDENCIALES DEFECTUOSAS.	Jefe de Digitalización y Credencialización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se corrige el defecto, se imprime de nuevo e inspecciona. Si es conforme se entrega al usuario sino se elabora de nuevo.</li> <li>2. El PNC se envía a la caja de credenciales defectuosas para su posterior registro en la Bitácora de PNC.</li> <li>3. Se destruye el PNC en la trituradora.</li> </ol>
	<b>Salida</b> 3. Se cancela con marcador permanente			



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 4 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

<b>Fotografías</b>	<b>Entrada</b> 1. El producto no se identifica dado que es propiedad del cliente y se le regresa inmediatamente al detectarlo.	No aplica dado que el PNC se regresa de manera inmediata a su identificación.	No aplica.	No aplica.
<b>Copias de Documentos para realizar trámites.</b>	<b>Entrada</b> 1. El producto no se identifica dado que es propiedad del cliente y se le regresa inmediatamente al detectarlo.	No aplica dado que el PNC se regresa de manera inmediata a su identificación.	No aplica.	No aplica.
<b>Base de Datos Del Sistema Universitario de Administración Escolar (SUAE)</b>	<b>Entrada</b> Se verifica abriendo el archivo si se detecta que es un Producto no Conforme no se guarda.	N/A	Jefe de Unidad de Digitalización	Se regresa al remitente con la leyenda en el campo asunto Producto no Conforme y se borra el correo
<b>Ribbon</b>	<b>Entrada</b> 1. Si es detectado al Recibirlo: El producto no se identifica dado que es propiedad del proveedor.	No aplica.	No aplica.	1. No se acepta y se regresa inmediatamente al proveedor.
	<b>Proceso</b> 1. Si es Detectado durante el proceso se pega la etiqueta roja.	La caja identificada como: PRODUCTO NO CONFORME RIBBON.	Jefe de Unidad de Digitalización	1. Se entrega al Encargado de Recursos de Equipo y Materiales para que lo regrese al proveedor.



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 5 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

<b>PVC para Credencial</b>	<b>Entrada</b> 1. Si es detectado al Recibirlo: El producto no se identifica dado que es propiedad del proveedor.	No aplica.	No aplica.	1. No se acepta y se regresa inmediatamente al proveedor.
	<b>Proceso</b> 1. Si es Detectado durante el proceso se pega la etiqueta roja.	La caja identificada como: PRODUCTO NO CONFORME DE PVC PARA CREDENCIAL.	Jefe de Unidad de Digitalización	1. Se entrega al Encargado de Recursos de Equipo y Materiales para que lo regrese al proveedor.
<b>Solicitud de Beca</b>	<b>Entrada</b> Cuando el PNC se detecta en ventanilla se le regresa inmediatamente al solicitante.	No aplica dado que el PNC se regresa de manera inmediata al detectarlo.	Jefe de Unidad de Becas.	No aplica.
	<b>Proceso</b> Si el PNC se puede retrabajar se identifica con un Post it indicando el defecto. En caso contrario se cruza con una línea diagonal de extremo a extremo.	La carpeta identificada como: PRODUCTO NO CONFORME SOLICITUD DE BECA	Jefe de Unidad de Becas	Se localiza y comunica al solicitante acuda a la Unidad de Becas y proceda a: a. Realizar las correcciones correspondientes. b. Elaborar una nueva solicitud. Y se destruye el anterior (PNC).
<b>Estudio Socioeconómico</b>	<b>Entrada</b> 1. Si el PNC presenta Campo vacío se coloca Post it indicando el defecto. 2. Si es Ilegible se cruza con una línea	La carpeta identificada como: PRODUCTO NO CONFORME ESTUDIO SOCIECONÓMICO	Jefe de Unidad de Becas	1. Campo vacío: Se le regresa a quien lo elabora para que proceda a recabar y registrar la información. 2. Ilegible: Se regresa el PNC a quien lo elaboró



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 6 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

	diagonal de extremo a extremo.			para que lo haga de nuevo y lo adjunta para conservar la firma del usuario.
<b>Cajas con Cuadernillos</b>	<b>Entrada</b> Se coloca Etiqueta roja	En el área previamente asignada para almacenamiento. Pero separadas de las cajas conformes	Jefe del Departamento de Control Escolar	
<b>Cuadernillo de preguntas</b>	<b>Proceso</b> Se identifica con un Post it indicando el defecto.	La carpeta identificada como: PRODUCTO NO CONFORME CUADERNILLO DE PREGUNTAS Y HOJA DE RESPUESTAS		
<b>Hoja de Respuesta sin contestar</b>				
<b>Hoja de Respuesta contestada</b>	<b>Salida</b> No se identifica para 1. No interrumpir y dilatar la fase de recepción. 2. No dañar o alterar el documento.	Al momento de ser detectado se entrega al Representante de la Dirección para su registro.		
				La Hoja de Respuesta no se re trabaja ni se realiza de nuevo a efecto de asegurar la transparencia del proceso del Examen de Admisión y sus resultados. Por lo que solo se procede a: 1. Segregar el PNC, entregarlo al



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 7 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

				Representante de la Dirección.(RD). 2. El RD lo registra en la Bitácora para PNC y lo regresa al personal asignado por CENEVAL. 3. El personal de CENEVAL lo integra al resto del producto conforme y continúa con el proceso.
--	--	--	--	--

El Responsable del proceso al detectar o ser notificado de un PNC verifica si hay más de éste en su proceso y de ser así procede de la manera arriba mencionada para su control.

Cuando se detecta un PNC que ya se ha entregado al Usuario se debe establecer comunicación con él para enterarle del incidente y solicitarle acuda al área correspondiente para que lo entregue el PNC y le sea restituido. Por ultimo aplica lo establecido en el punto 4.1.1 de este procedimiento.

**Nota 1:** Se considera la corrección del producto como parte de su fase de elaboración en los procesos del SGC. Por lo cual se considera PNC cuando el usuario interno ó externo lo detecta y remite al generador.

**Nota 2:** Responsable de proceso esta facultado para autorizar:

- a. La aceptación y uso de un PNC.
- b. La liberación de un PNC.

También la liberación de PNC que se realiza cuando el usurario da su consentimiento y exime a la Dirección Académica de las consecuencias que el uso del PNC le ocasione.

En cualquiera de los casos mencionados la autorización y/o aceptación es registrada en: Oficio, en copias de los productos o escrito libre.

**Nota 3.** Toda vez que un PNC se re trabaja se le aplican las actividades de verificación que se han planificado, como en la primera vez que se generó, a efecto de determinar si el re trabajo es efectivo.

**Nota 4.** No se deben entregar ni recibir productos no conformes a efecto de evitar perdida de tiempo en los procesos derivados del retrabajo. Amenos de que aplique la Nota 2.

**2. Proveídos por terceros.-** El usuario del producto al detectar, durante la operación, un PNC lo segrega e identifica colocándole una etiqueta de color rojo, y lo coloca en el lugar asignado para su segregación. Por último lo registra en la Bitácora para Producto no conforme (FOR 8.3 RD 01). Y por ultimo lo reporta a su jefe inmediato (cuando se trate de personal de ayudantía, secretarias y auxiliares). En el caso de quien detecta el PNC es un jefe de departamento ó unidad procede a entregarlo al Coordinador Administrativo. Éste último es quien determina la disposición final la cual puede ser:

- a) Regresarlo al proveedor.
- b) Desecharlo.
- c) Ser utilizado bajo autorización (ver Nota 2)



Código: PRO 8.3 RD 01		Pág. 8 de 8
Aprobó: Director Académico		Rev. 0

#### **4.2. Responsable de proceso: Analiza registros y emprende acción correctiva.**

4.2.1 Una vez por mes analiza los datos registrados en la **Bitácora para Producto no conforme (FOR 8.3 RD 01. Para determinar si es necesario aplicar el** Procedimiento de acciones correctivas PRO 8.5.2 RD 01 identificar y eliminar la causas que origina el PNC.

---

### **6. REFERENCIAS**

#### **6.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.**

Procedimiento de acciones correctivas PRO 8.5.2 RD 01

#### **6.2 Documentos de Referencia.**

ISO 9000:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

---

### **7. FORMATOS.**

<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
Bitácora de Producto no Conforme	FOR 8.3 RD 01