



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Código: P 8.3 JD 01

Revisión:4

Página 1 de 4

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 Propósito

Establece los pasos a seguir para asegurar el control del producto no conforme en cuanto a su identificación y segregación de tal manera que se evite su uso o entrega no intencionada.

1.2 Alcance

Aplica para todos los servicios y/o productos comprendidos por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Investigación y Posgrado de Facultad de Contaduría y Administración (SGC) que sean identificados como producto no conforme.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Producto no conforme (PNC) Resultado de un proceso que incumple un requisito.

Defecto Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Identificar Señalar correctamente el tipo de producto.

Segregar Separar el producto no conforme de los conformes.

Disposición Acción que se toma con el producto no conforme.

3. RESPONSABILIDADES

USU	Usuario
JD	Jefe de Departamento
PS	Personal del Sistema

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Identifica producto no conforme

Personal del Sistema o Usuario

4.1.1 Al detectar el producto no conforme se procede a segregarlo, es decir, colocarlo en lugar, carpeta, etc., previamente determinado. Posteriormente, se revisa el resto de los productos que potencialmente puedan contener el defecto detectado. De encontrar más producto no conforme se procede de la manera ya descrita.

Nota 1: Las características de calidad para los productos elaborados y utilizados en los procesos están documentadas en el respectivo Plan de Control de Calidad (D 8.2.4 RD 01).

Nota 2: Por la naturaleza de los diversos productos que se obtienen en los procesos, se define que la corrección de los mismos forma parte de su proceso de elaboración. Se considera entonces, como producto no conforme, aquel documento que el usuario detecte como tal y resulte procedente.

4.1.2 Para identificar los productos no conformes de naturaleza documental recibidos del usuario que resulten procedentes, se les anota la leyenda "CANCELADO" para

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Código: P 8.3 JD 01

Revisión:4

Página 2 de 4

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

identificarlo como producto no conforme mientras se da la disposición.

En el caso de los insumos necesarios para la operación (material de oficina, limpieza, refacciones, consumibles, acervo bibliográfico, etc.) se utiliza una etiqueta de color rojo.

En cualquiera de los casos antes mencionados, se procede a su registro en la Bitácora de PNC (F 8.3 JD 01) correspondiente. Se debe llenar toda la información requerida en ella.

- 4.1.3** Para dar continuidad a los procesos se determina que los colaboradores que realizan los productos tienen autoridad para definir la disposición de los productos no conformes.

Misma que puede ser:

Eliminación y elaboración de nueva cuenta del documento. Como en el caso de Kardex, Constancias, etc.

Corrección del documento. Por ejemplo: la corrección de listas de calificaciones.

Cabe resaltar que todo producto corregido o elaborado debe ser inspeccionado a cabalidad, de acuerdo a lo establecido en su proceso de elaboración, antes de ser entregado nuevamente al usuario.

- 4.1.4** En caso de insumos, quien detecta el producto no conforme, además de segregarlo, identificarlo y registrarlo, da parte a su jefe inmediato que es en quien recae la autoridad para indicar el tipo de disposición del mismo. Que puede ser:

- Desecho
- Reparación
- Resguardar para ser usado como refacción
- Regresar al proveedor

Nota 3: En caso de reparación, se deben realizar las pruebas e inspecciones pertinentes para verificar la eficacia de la misma.

Nota 4: Es posible entregar un PNC al usuario sólo si éste está de acuerdo. En este caso se entera al encargado del proceso, quien recaba nombre y firma del usuario. Esto como medida de ratificación de su aceptación y liberación de cualquier responsiva sobre la organización.

El responsable del proceso está facultado para liberar un PNC resultante de su proceso, aún sin el visto bueno del usuario. Así como para usarlo en su proceso, asegurándose de monitorear su desempeño. En cualquiera de los casos, se deja evidencia de este hecho, en un escrito libre, indicando los motivos y argumentos que avalen la entrega o uso de un PNC.

Nota 5: Cuando el personal del SGC detecta que ha proporcionado/entregado un producto no conforme envía un correo electrónico al usuario, notificando el incidente y solicitando regrese el PNC para que sea restituido por otro. La dirección electrónica empleada, para este fin, es la asignada al usuario por Tecnologías de la Información.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Código: P 8.3 JD 01

Revisión:4

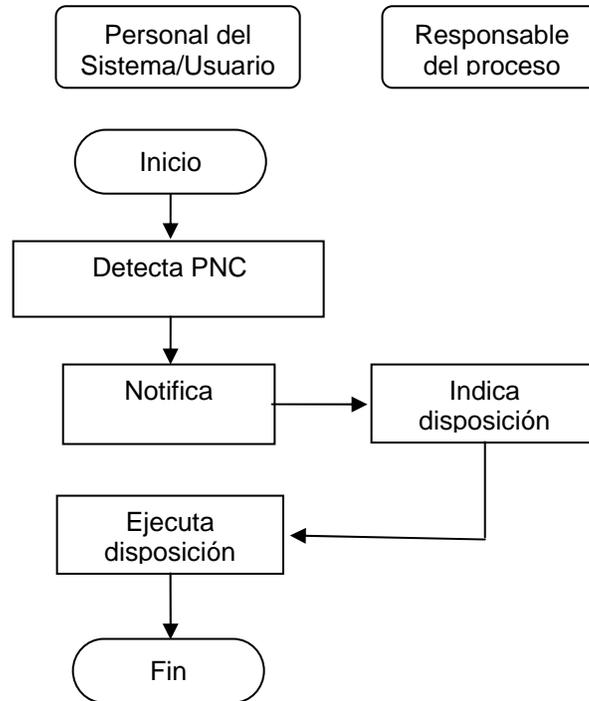
Página 3 de 4

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo relacionados

Procedimiento de acciones correctivas P 8.5.2RD 01

6.2 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 9004:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de la Calidad D 4.2.2DI 01

7. FORMATOS

Nombre	Código	Retención	Disposición
Producto no conforme	E 8.3 JD 01	Mientras esté en uso	Triturar
Bitácora de PNC	F 8.3 JD 01	Al menos un año	Triturar

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Código: P 8.3 JD 01

Revisión:4

Página 4 de 4

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Número de Revisión	Descripción	Fecha
1	Se hacen precisiones en la disposición de constancias y credenciales como PNC	25/06/06
2	Se revisa el documento completo. Se agregan las columnas de Retención y Disposición a la Sección 7	10/12/2010
3	Nuevo formato institucional	28/02/2011
4	Se agrega el slogan como pie de página "forjando el futuro con excelencia"	27/05/2013