



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
RESPONSABLE : UNIDAD DE CALIDAD			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.3 RD 01	REFERENCIA : ISO 9001:2000	Página 1 de 5

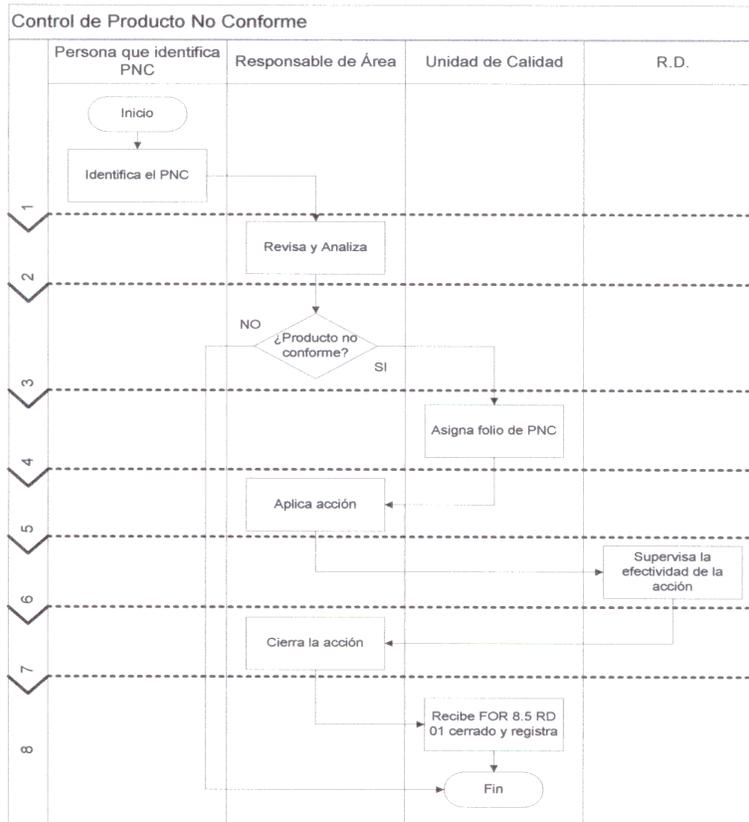
I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar y asegurar los hallazgos no conformes, previniendo el uso o entrega no intencionada de un producto o servicio, dentro de la Facultad de Enfermería y Nutriología, de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

II ALCANCE

Aplica para todos los productos y servicios y actividades que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Enfermería y Nutriología, de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró	Revisó	Autorizó
PUESTO	Representante de la dirección	Representante de la dirección	Dirección
FECHA	18/03/09	18/03/09	18/03/09
NOMBRE Y FIRMA	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	M.E. Ma. Teresa Pérez Brion



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
RESPONSABLE : UNIDAD DE CALIDAD			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.3 RD 01	REFERENCIA : ISO 9001:2000	Página 2 de 5

IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se considerará como hallazgo no conforme al incumplimiento de:

En lo que se refiere a proceso:

- Los requisitos relacionados en la realización del producto o servicio, los especificados en el procedimiento establecido para su realización y/o actividades descritas en la documentación de soporte del proceso.

En lo que se refiere a Producto/Servicio:

- Los requisitos y características del producto o servicio.

En lo que se refiere al Sistema

- Documentación y actividades establecidas para el SGC o algún requisito de la norma de referencia
- Cliente: Quejas
- Auditoria, Hallazgos del informe.

Los medios o fuentes que pueden ser utilizados para detectar o identificar un problema o hallazgo no conforme pueden ser por ejemplo:

- Resultado de las revisiones por la dirección
- Auditorias internas o externas
- Resultado del análisis de datos
- Reincidencias
- Reclamación del cliente o usuario
- Revisiones de los procesos
- Resultado de las mediciones de los procesos
- Administración del sistema

Todo lo que sea corregido o retrabajado, debe ser validado y aceptado conforme a los requisitos con lo que originalmente se realizó.

Es deber del Responsable de Área:

Verificar que cuando se entregue el Formato para análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01, para su registro en la Unidad de Calidad, por lo menos deben estar concluidas las acciones inmediatas.

Inspeccionar que los productos resguardados y recibidos en su área, cumplan con las especificaciones detalladas en su requisición FOR 7.4 ADQ 01, en caso de alguna diferencia notifica a SAD para que realice el trámite correspondiente e identifica dicho producto como "producto para devolución".



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
RESPONSABLE : UNIDAD DE CALIDAD			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.3 RD 01	REFERENCIA : ISO 9001:2000	Página 3 de 5

Reunir la información necesaria y evaluar la falla presentada, puede requerir apoyo del personal involucrado en el proceso o actividad, así como de otras áreas.

Determinar si es o no un hallazgo no conforme, o si se trata de una causa previamente identificada y controlada en acciones definidas, parámetros de tolerancia determinada o parte del proceso, considerando si:

- Efectivamente no se cumplió con la especificación o el requisito, a través de los registros generados.
- Afecta la calidad del producto o servicio

Si es necesario realizar un muestreo con los productos, servicios o actividades obtenidos con anticipación para verificar la reincidencia de la no conformidad.

Registra las actividades en el Formato para análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01, si no procede la no conformidad entrega el registro a la unidad de calidad, concluyendo este procedimiento.

NOTA: Se debe informar los resultados a quien originó la causa si procede o no el hallazgo.

Identificar las acciones inmediatas o correcciones para resolver el problema cuando se detecta.

Establecer la disposición de producto/servicio no conforme según el resultado obtenido durante la revisión, la cual puede ser:

Retrabajar o reparar, para cumplir con los requisitos especificados, cuando pueda tratarse nuevamente por las condiciones iniciales del proceso o actividad.

Aceptar con o sin reparaciones o retrabajo por concesión, cuando decide que la no conformidad del producto no afecta las condiciones de aplicación o uso.

Reclasificar para aplicaciones alternativas, cuando el producto, servicio o la información no conforme generada puede ser usada para fines de consulta u otras aplicaciones.

Otra disposición es Rechazar, Desechar.

En lo que se refiere al cierre de la acción, es trabajo de la Dirección y/o Responsable de Área:

Verificar el cierre de la acción inmediata asegurando que se vaya realizando conforme a lo acordado, programado y bajo las condiciones definidas.

Determinar las acciones a efectuar de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Acciones Correctivas PRO 8.5 RD 01 Procedimiento para acciones preventivas y de mejora PRO 8.5 RD 02.

Si no requiere de acción, entrega el Formato para análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01, a la Unidad de Calidad, incluyendo anexos, gráficos minutas y cualquier información útil para la conclusión de la misma.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
RESPONSABLE : UNIDAD DE CALIDAD			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.3 RD 01	REFERENCIA : ISO 9001:2000	Página 4 de 5

En el caso de un servicio no conforme se dará seguimiento por medio del formato para Análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01.

En el caso de equipo obsoleto, dañado (inservible) o ya no cumple con los propósitos para los cuales fue adquirido se identificará con la leyenda "Producto a dar de baja" y se realiza la baja correspondiente del mismo, solicitándola al Departamento de Bienes Patrimoniales de Unidad Central.

V DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividades
Persona que identifica el PNC	1	Identifica el Producto o Servicio No Conforme.
Responsable de Área	2	Revisa y Analiza el Producto/Servicio No Conforme
Responsable de Área	3	Reúne la información necesaria y evalúa la falla presentada y determina si continúa el proceso o ahí termina.
Unidad de Calidad	4	Elabora el Formato para Análisis y Solución de Problemas FOR 8.5 RD 01 y asigna un número de folio
Responsable de Área	5	Determina la acción que debe aplicarse
Representante de la Dirección	6	Supervisa que se cumpla la efectividad de la acción, verifica la conformidad del producto/servicio corregido.
Responsable de Área	7	Concluye la acción y cierra el Formato para análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01, lo firma en la parte inferior, lo entrega a Unidad de Calidad
Unidad de Calidad	8	Recibe y registra el Formato para análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01 cerrado

VI GLOSARIO

PNC: Producto No conforme, es decir un documento, bien material o servicio que no reúna los requisitos de calidad o las especificaciones indicadas por el cliente.

Acción: labor a ejecutar por parte del o las áreas involucradas para corregir el PNC

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código
Procedimiento para elaborar procedimientos	PRO 4.2 CTRL 03
Procedimiento para acciones correctivas	PRO 8.5 RD 01
Procedimiento para acciones preventivas y de mejora	PRO 8.5 RD 02
Norma ISO 9001:2000 Requisitos	N/A
Manual de calidad	MC 4.2 FEN



Universidad Autónoma de Chihuahua
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			
RESPONSABLE : UNIDAD DE CALIDAD			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.3 RD 01	REFERENCIA : ISO 9001:2000	Página 5 de 5

VIII REGISTROS

Registros	Tiempo mínimo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Formato para análisis y solución de problemas	1 año	RD	FOR 8.5 RD 01

IX CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Revisión	Descripción	Código