PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Elaboró: Representante de la Dirección	Revisó: Director Interino	Aprobó: Director Interino	Fecha:
Luis F. Camacho H.			11/06/2015
Ing. Luis Felipe Camacho Huante	Lic. Bernardo González García	Lic. Bernardo González García	

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

1.0 Objetivo.

Asegurar que el Producto No Conforme (PNC) se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados y que las No Conformidades (NC) se identifican y analizan para buscar sus causas raíces y tomar acciones para eliminarlas.

2.0 Alcance.

El presente procedimiento aplica para tratar el PNC o las NC que se identifiquen en todas las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz".

3.0 Responsabilidades.

Representante de la Dirección:

- Asegurar que el presente procedimiento se conozca, implemente, actualice y se cumpla puntualmente.

Clientes o usuarios:

- Notificar los PNC que detecten al personal involucrado en un proceso, líderes de proceso, Representante de la Dirección (RD), Subdirectores o Director.

Personal involucrado en los procesos

- Detectar las NC y los PNC e informar al líder de proceso.

Líderes de proceso:

- Identificar y controlar el PNC así como dar soluciones a las NC.
- Notificar al cliente sobre el PNC.

4.0 Política de operación.

Para comprender en su totalidad este procedimiento se recomienda a los usuarios consultar la sección 3, Términos y Definiciones de la Norma ISO 9000:2005; sin embargo, a continuación se incluyen las principales.

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. *Generalmente implícita* significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo en un documento. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.

- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término *defecto* debería utilizarse con extrema precaución. El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Un producto se define como el resultado de un proceso y una no conformidad como el incumplimiento de un requisito. El PNC es aquel que no es conforme (que incumple) con los requisitos señalados para él.

El procedimiento aplica cuando un producto no cumpla uno o varios requisitos de la norma ISO 9001:2008 o los establecidos en la documentación del SGC del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" o del marco legal regulatorio; también cuando se detecten NC originadas por la realización de las actividades propias del SGC.

Cuando se detecten un PNC o una NC, el líder de proceso determinará junto con los involucrados, el tratamiento a seguir, mismo que quedará asentado en el registro PR12-F01. Cada líder de proceso será responsable del registro PR12-F01. Si una persona es líder de varios procesos, deberá registrar preferentemente en un mismo formato PR12-F01 las NC o PNC originadas en todas las actividades de las que es responsable.

Cuando sea aplicable, se deben tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. Las acciones se refieren a correcciones que pueden incluir: reproceso, reclasificación o reparación. La corrección que se haga dependerá de la naturaleza de cada PNC y deberá estar apegada a los procesos y procedimientos del SGC del CECyT 9 y al marco legal institucional aplicable a cada producto.

- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Debe estar siempre en estricto apego al marco legal institucional aplicable a cada producto cuando se autorice su uso, liberación o aceptación.

- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente. En los casos cuando la o las NC no puedan ser eliminadas ni aplique la autorización de uso, liberación o aceptación debe procederse al desecho o resguardo del PNC según lo indique la normatividad institucional en cada caso.

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

procederse al desecho o resguardo del PNC según lo indique la normatividad institucional en cada caso.

- Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

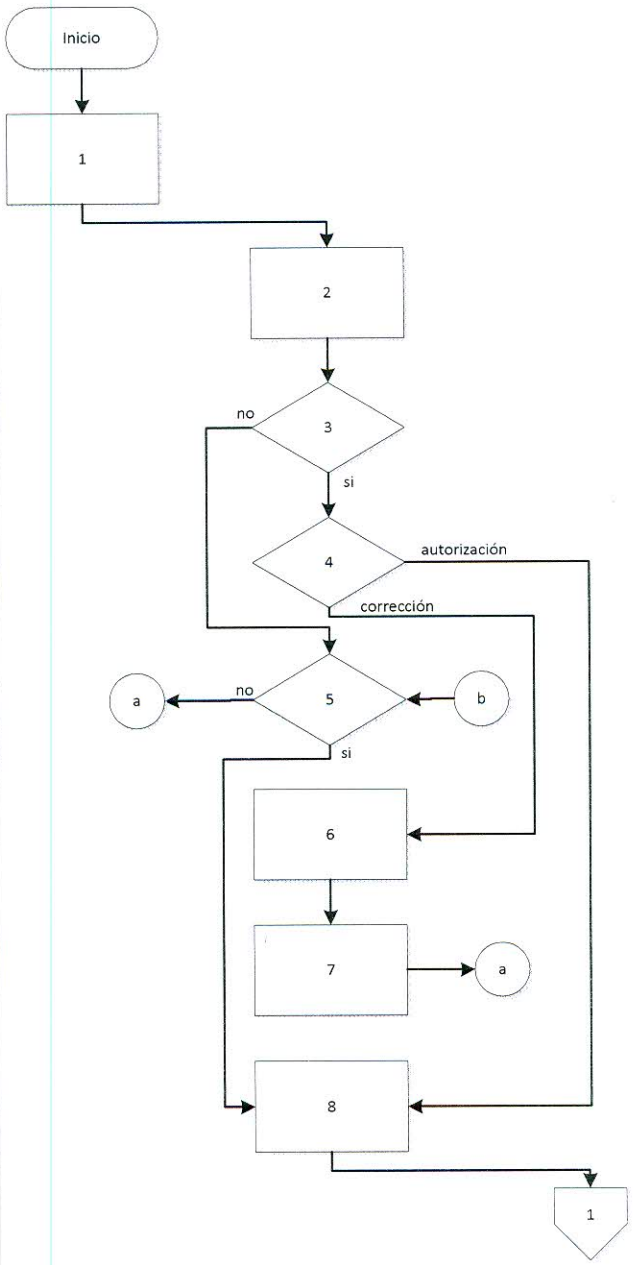
Las NC pueden solventarse con una corrección acompañada o no por Acciones Correctivas (AC), dependiendo de la naturaleza, la gravedad o la repetitividad. Las AC deben observar los lineamientos de PR10.

Las quejas reportadas por los clientes, originadas o no por productos no conformes, preferentemente deben tratarse a partir del planteamiento de AC. Los potenciales incumplimientos de requisitos deben prevenirse con Acciones Preventivas (AP) siguiendo PR11 y además deben registrarse en PR12-F01.

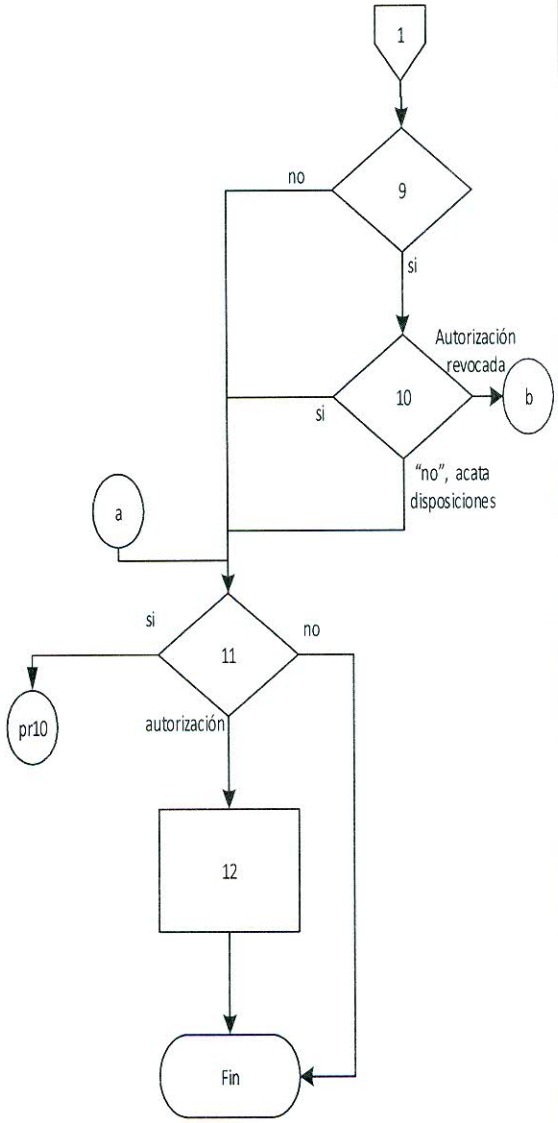
Los registros PR12-F01 deben ser enviados de manera electrónica por los líderes de proceso en la primera semana de cada mes, a partir de julio de 2015, al RD para que verifique la información y dé seguimiento a las acciones implantadas. En caso de implantar AC o AP el RD asignará el folio. El RD está obligado a gestionar los registros PR12-F01 observando el procedimiento PR11. El registro PR12-F01 es un histórico de NC y PNC sucedidos en las actividades enmarcadas por el SGC del CECyT 9.

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

5.0 Desarrollo.

Personal involucrado en el proceso	Líderes de proceso	RD	Actividades	Documentos o registros
			**1.** Reporta al líder del proceso el PNC o las NC. Especifica si él lo detectó o fue el cliente quien hizo la observación.	
			2. Registra la o las NC o el PNC y procede al análisis.	PR12-F01
			3. ¿Es posible corrección (NC y PNC) o autorización de uso, liberación o aceptación (PNC)? • Sí, pasa a la actividad 4. • No, pasa a la actividad 5.	PR12-F01
			4. ¿Aplica corrección (NC y PNC) o procede a la autorización de uso, liberación o aceptación (PNC? • Corrección, pasa a la actividad 6. • Autorización de uso, liberación o aceptación, pasa a la actividad 8.	PR12-F01
			5. Desecha o resguarda (PNC) según la normatividad institucional aplicable o mantiene el histórico (NC). ¿Existen dudas sobre cómo proceder? • Sí, pasa a la actividad 8. • No, pasa a la actividad 11.	PR12-F01
			6. Aplica la corrección.	PR12-F01
			7. Verifica que el producto cumpla todos los requisitos o que la causa de la NC haya sido eliminada Pasa a la actividad 11.	

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.



8. Informa al RD de la situación.	
9. Informa al líder del proceso si el actuar es correcto. ¿Existen dudas? • Sí, pasa a la actividad 10. • No, se continúa con lo planeado y se pasa a la actividad 11. En caso de ser una autorización de uso, liberación o aceptación; adicional a la actividad 11 continúa en la actividad 12.	PR12-F01
10. Revisa la normatividad y consensa con la autoridad superior al líder de proceso, el Director y en caso de ser necesario con la oficina del Abogado General del Instituto Politécnico Nacional para conocer el debido proceso. ¿Es permitido el actuar que estaba en duda? • Sí, se continúa con lo planeado y pasa a la actividad 11. En caso de ser una autorización de uso, liberación o aceptación, adicional a la actividad 11 continúa en la actividad 12. • No, se acatan las disposiciones y se pasa a la actividad 11. En caso de revocarse la posibilidad de autorización de uso, liberación o aceptación se pasa a la actividad 5.	PR12-F01
11. ¿Es necesaria una AC? • Sí, se remite al procedimiento PR10. • No, finaliza el procedimiento.	PR10 PR12-F01

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

	12. Informa al cliente o usuario sobre la situación, entrega el producto y finaliza el procedimiento.	

6.0 Documentos de referencia y registros.

Nombre	Código (cuando aplique)
Manual de Calidad	MC-JDB
Norma ISO 9000:2005	
Norma ISO 9001:2008	
Bitácora de control de no conformidades	PR12-F01
Procedimiento de control de acciones correctivas	PR10
Procedimiento de Auditorías Internas	PR04

7.0 Control de cambios.

Revisión No.	Fecha de revisión	Modificaciones realizadas
00	20/03/2009	Nueva edición.
01	04/04/2009	Emisión del documento.
02	15/06/2009	Revisión de la sección "4.0 Política de aplicación" y descripción de documentos en la sección "5.0 Desarrollo".
03	28/02/2011	Se realizaron cambios en la codificación y registros para no conformidad (NC) / productos no conformes (PNC), así como de acciones correctivas y preventivas.
04	18/10/2012	Se revisan las responsabilidades de los involucrados en el procedimiento y se adecúa la redacción en general. Se cambia el nombre y la estructura del formato PR12-F01, pasa de "Reporte de No Conformidad (NC)/Producto No Conforme (PNC)" al de "Bitácora de control de desviaciones", con la finalidad de agilizar el registro de NC y PNC. Los cambios realizados, dieron como resultado, además, la modificación del flujograma.
05	12/12/2013	Se actualizó el objetivo y el alcance del procedimiento. Se complementó la política de operación. Se modificó el flujograma para alinearlo con el procedimiento institucional. Se cambió el título del punto 6.0 de "formatos requeridos" a "documentos de referencia y registros", y se complementó.
06	14/05/2014	Se analizó y reestructuró todo el procedimiento detallando a fondo cada sección. Como resultado del análisis, el nombre del formato PR12-F01 ahora es: BITÁCORA DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES. El nombre del procedimiento ahora es: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.

07	11/06/2015	Se analizó y reestructuró todo el procedimiento detallando y especificando a fondo cada sección.

Este documento es propiedad del CECyT 9 "Juan de Dios Bátiz" y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio impreso o electrónico, sin autorización por escrito del Director.