

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-PG-004
	Nombre del Documento: Procedimiento de Gestión para el Control del Producto y/o Servicio no Conforme	Rev. 2
		Página 1 de 7

1.0 Propósito

- 1.1 Identificar, analizar y decidir el curso a seguir de todo aquel producto y /o servicio que no cumpla con los requerimientos establecidos y sea considerado un Producto y/o Servicio No Conforme.

2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento aplica a:

- Todo aquel producto y/o servicio no conforme que se detecte en los diferentes procesos de la Institución.
- La identificación, análisis y disposición del producto y /o servicio no conforme, así como el registro de las acciones a implementar.

3.0 Políticas de operación

- 3.1 Se considerará producto y/o servicio no conforme todos aquellos insumos, producto o servicio, en proceso o concluido, que se proporcione al Cliente o destinatario y que no cumpla las especificaciones y/o requerimientos establecidos.
- 3.2 El producto y/o servicio no conforme podrá surgir de inspecciones, pruebas o análisis aplicados a los diferentes productos o servicios desarrollados por la BCENOG.
- 3.3 Cualquier persona en la BCENOG podrá detectar producto y/o servicio no conforme en cualquiera de los procesos de la Institución.
- 3.4 Todo producto no conforme se deberá registrar en una bitácora de control de producto y/o servicio no conforme, para lo cual se utilizará el anexo BCENOG-CAL-PG-004-01.
- 3.5 En todo producto no conforme identificado y registrado, de acuerdo al impacto, se deberá analizar las acciones a implementar (correcciones, preventivas o correctivas) para lo cual se deberá utilizar el anexo BCENOG-CAL-PG-004-02.
- 3.6 Cada responsable de proceso deberá precisar las especificaciones del producto y/o servicio no conforme de su área.
- 3.7 Las bitácoras las deberá conservar y controlar el responsable del área o la persona que él designe para tal fin.



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL
OFICIAL DE GUANAJUATO**

Código:

BCENOG-CAL-PG-004

Nombre del Documento:

Procedimiento de Gestión para el Control del Producto
y/o Servicio no Conforme

Rev. 2

Página 2 de 7

- 3.8 Únicamente el Jefe del Área, los Secretarios Académico, Administrativo y el Director podrán aprobar las disposiciones determinadas para ser aplicadas a productos no conformes.
- 3.9 Las áreas registrarán los productos y/o servicios no conformes en los medios que requieran en su área (por ejemplo: de manera electrónica o manual), pero empleando la bitácora así como los criterios de producto y/o servicio no conforme, anexas a este procedimiento.
- 3.10 La detección de producto y/o servicio no conforme no resultará necesariamente en el requisitado del formato para acciones correctivas o preventivas, sin embargo se deberán aplicar acciones de corrección para eliminar las no conformidades detectadas.
- 3.11 El personal podrá aplicar correcciones inmediatas para eliminar productos y/o servicios no conformes, siempre y cuando estas no afecten la calidad final del producto y/o servicio.
- 3.12 Todo producto y/o servicio no conforme que llegue inadvertidamente al Cliente o usuario, deberá devolverse y analizarlo a través del procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas.
- 3.13 Las responsabilidades para la disposición del Producto o Servicio No Conforme se realizará en base a los siguientes criterios:

Responsable de la acción	Disposición autorizada
Personal operativo	Identificar y registrar
Jefe de área	Reprocesar, reparar y rechazar

- 3.15 Las disposiciones que se requieran aplicar al PNC serán autorizadas por el Jefe de área o el Cliente
- 3.16 Cuando se detecte producto sin identificación de su estado (conforme o no conforme) este será considerado como no conforme y el jefe de área realizará el análisis del mismo y el personal realizará la disposición que sea autorizada



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL
OFICIAL DE GUANAJUATO**

Código:

BCENOG-CAL-PG-004

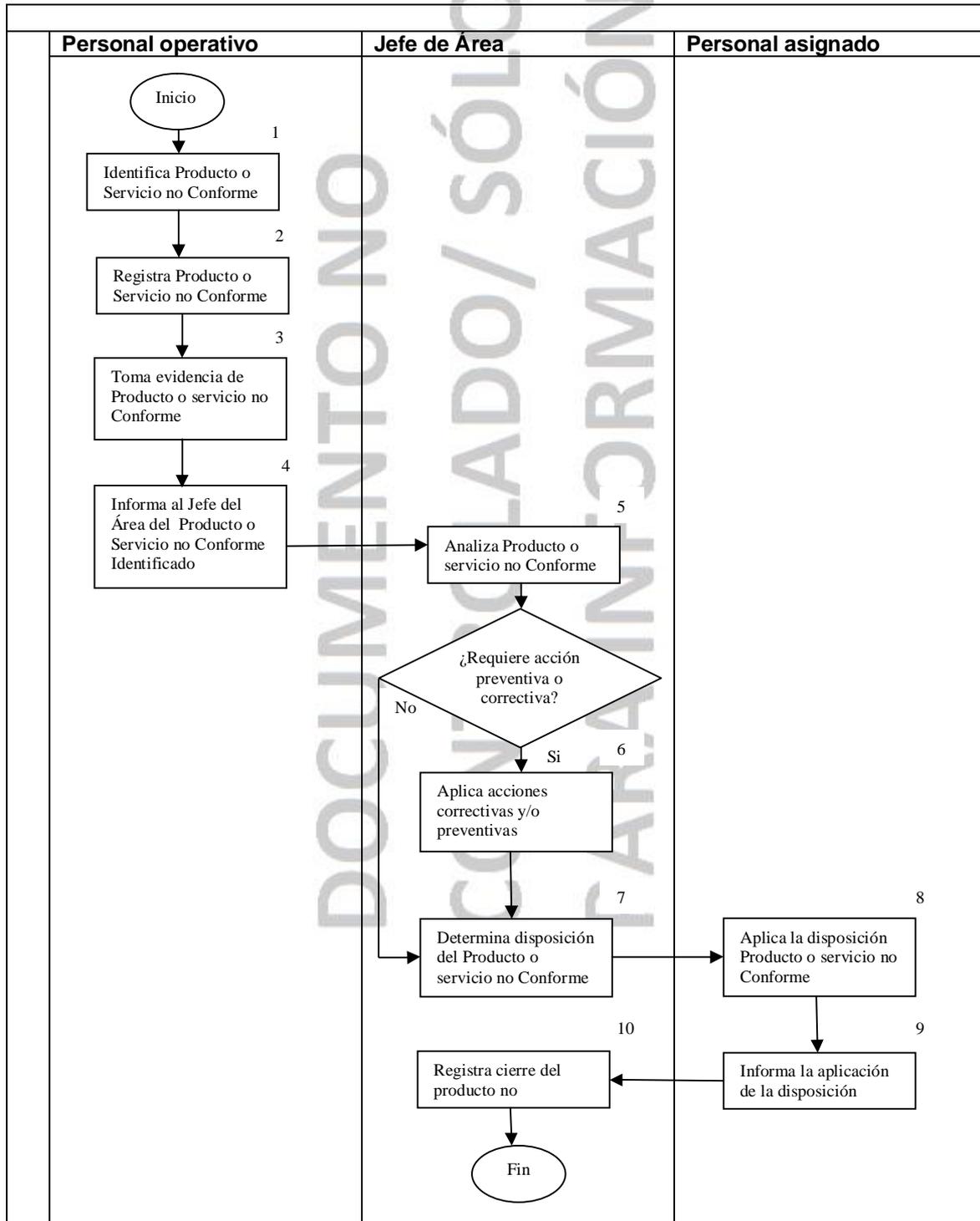
Nombre del Documento:

Procedimiento de Gestión para el Control del Producto
y/o Servicio no Conforme

Rev. 2

Página 3 de 7

4.0 Diagrama de proceso.



	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-PG-004
	Nombre del Documento: Procedimiento de Gestión para el Control del Producto y/o Servicio no Conforme	Rev. 2
		Página 4 de 7

5.0 Descripción del proceso.

Secuencia de Actividades	Descripción	Responsable
1. Detecta e identifica producto no conforme.	1.1 Desarrolla actividades inherentes al proceso. 1.2 Detecta producto que no cumple con las especificaciones. 1.3 Identifica el producto no conforme.	Personal operativo
2. Registra producto no conforme	2.1 Registra el producto y/o servicio no conforme en el formato aplicable conforme a la política 3.4 de este procedimiento.	Personal operativo
3. Toma evidencias del producto o servicio no conforme	3.1 Según el caso, toma evidencias del producto o servicio no conformes identificados y registrados para informar al Jefe de Área	Personal operativo
4. Informa producto conforme detectado del no	4.1 Notifica al jefe del área para que se realice el análisis pertinente del producto no conforme.	Personal operativo
5. Analiza el producto no conforme	5.1 Analiza el producto y/o servicio no conforme detectado con el fin de determinar la disposición del mismo, además con base en los criterios definidos en el formato mencionado en la política 3.5 de este procedimiento, determinar el tipo de acción a implementar de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas. 5.2 ¿Requiere acción correctiva o preventiva? SI, pasa a actividad 6. NO, pasa a actividad 7.	Jefe de Área
6. Aplica acciones correctivas y/o preventivas	6.1 Aplica procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas. 6.2 Requisita formato para registro de acciones correctivas y/o preventivas y analiza las causas de las no conformidades detectadas.	Jefe de Área
7. Determina disposición del producto conforme no	7.1 Determina conforme a la política 3.12 las disposición a aplicar al producto no conforme, estas pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Reparar modificando características conforme a lo especificado por el cliente. 	Jefe de Área



**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL
OFICIAL DE GUANAJUATO**

Código:
BCENOG-CAL-PG-004

Rev. 2

Página 5 de 7

Nombre del Documento:
Procedimiento de Gestión para el Control del Producto
y/o Servicio no Conforme

	<ul style="list-style-type: none"> • Reprocesar, enviarlo a otra etapa del proceso. • Rechazar y no usar. Devolviéndolo al proveedor (en caso de materia prima) o desechándolo (en caso de producto en proceso) • Utilizar como está con aprobación del Cliente (en caso de falla mayor) Indica en el formato para el registro de la no conformidad utilizado según el área la disposición tomada para el producto no conforme. <p>7.2 Indica en el formato para el registro de la no conformidad utilizado según el área la disposición tomada para el producto no conforme.</p> <p>7.3 Las disposiciones dependerán del grado de falla del producto y del impacto que puedan causar a la calidad o seguridad final o las esperadas por el Cliente.</p> <p>7.4 Autoriza disposición de producto y/o servicio no conforme ya aplicada la disposición.</p>	
<p>8. Aplica disposición al producto no conforme</p>	<p>8.1 Aplica las disposiciones establecidas para el producto y/o servicio no conforme detectado.</p> <p>8.2 Se realiza reinspección al producto no conforme ya aplicada la disposición.</p>	<p>Personal asignado</p>
<p>9. Informa de la aplicación de la disposición</p>	<p>9.1 Informa al coordinador de calidad de la aplicación de las disposiciones determinadas así como los resultados de dichas disposiciones.</p>	<p>Personal asignado</p>
<p>10. Registra cierre de producto no conforme</p>	<p>10.1 Registra la fecha de cierre del PNC asegurando que las acciones de disposición hayan sido tomadas.</p>	<p>Jefe de Área</p>

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-PG-004
	Nombre del Documento: Procedimiento de Gestión para el Control del Producto y/o Servicio no Conforme	Rev. 2
		Página 6 de 7

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Procedimiento de gestión para acciones correctivas y/o preventivas	BCENOG-CAL-PG-005

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Bitácora de control de producto no conforme	3 años	Responsable de control de producto no conforme de cada área	BCENOG-CAL-PG-004-01
Criterios para el control de producto y/o servicio no conforme	3 años	Responsable del área	BCENOG-CAL-PG-004-02

8.0 Glosario

- 8.1 **Producto no conforme (PNC):** Todo aquel producto y/o servicio que no cumple con las especificaciones o requisitos solicitados.
- 8.2 **No Conformidad:** Incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad, procesos y/o productos.
- 8.3 **No Conformidad Potencial:** Es toda aquella situación identificada que en el futuro pueda provocar un impacto negativo para el Sistema de Gestión de la Calidad, procesos y/o productos.

9.0 Anexos

- 9.1 Bitácora de control de producto no conforme (BCENOG-CAL-PG-004-01)
- 9.2 Criterios para el control del producto y/o servicio no conforme (BCENOG-CAL-PG-004-02)

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-PG-004
	Nombre del Documento: Procedimiento de Gestión para el Control del Producto y/o Servicio no Conforme	Rev. 2
		Página 7 de 7

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
02	8 de septiembre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican conceptos tales como gerente de producción y director de planta. • Se agrega el anexo 9.2.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Juan Carlos Camacho Gómez	Martha Fabiola Carrillo Pérez
Firma			
Fecha	04 de septiembre de 2014	04 de septiembre de 2014	05 de septiembre de 2014

DOCUMENTO NO CONTROLADO/SÓLO PARA INFORMACIÓN