

<b>Nombre del Documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.</b>		<b>Código:</b>	PG-8.3-PNC	 <b>CONAFE</b> Consejo Nacional de Fomento Educativo Delegación Michoacán
		<b>Revisión:</b>	2	
<b>Elaboró:</b>	Coordinador de Calidad	<b>Autorizó:</b>	Delegado Estatal	
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		
<b>Fecha de Autorización:</b> 13 de Mayo de 2008				

## 1.0 RESPONSABLE.

1.1 Responsables de los Planes de Calidad.

## 2.0 PROPÓSITO.

2.1 Identificar y controlar el producto no conforme con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

## 3.0 ALCANCE.

3.1 Este procedimiento es aplicable a los productos identificados en los Planes de Calidad de Control Escolar, Formación de Figuras Docentes y Distribución de Materiales y Mobiliario; del Sistema de Gestión de la Calidad de la Delegación Michoacán.

## 4.0 OBJETIVOS E INDICADORES DEL PROCESO.

N/A No necesaria

## 5.0 BENEFICIARIO, REQUISITOS DEL BENEFICIARIO

N/A No necesaria

## 6.0 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

N/A No necesaria

## 7.0 PRODUCTOS Y REQUISITOS DEL PRODUCTO

N/A No necesaria

## 8.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

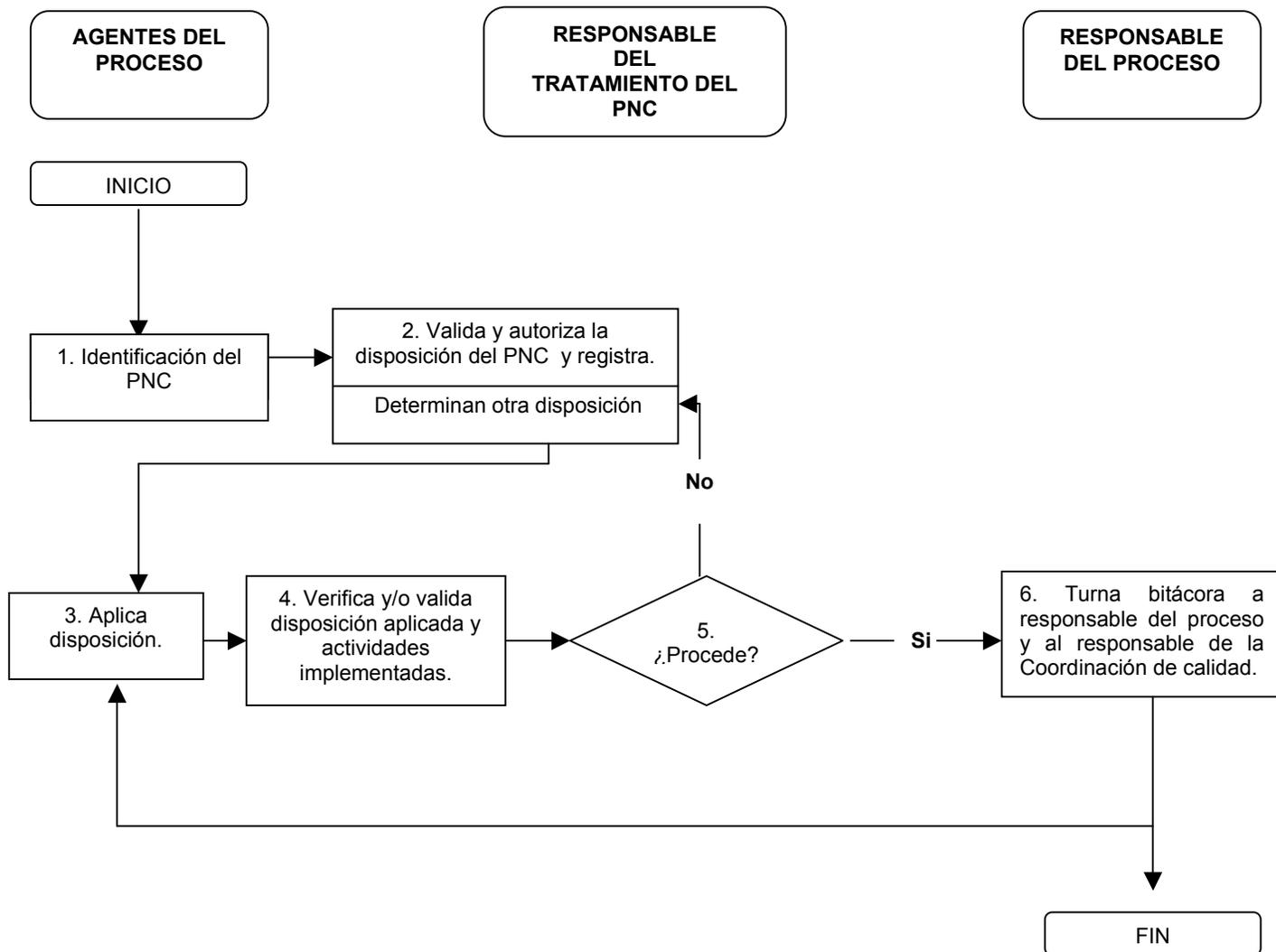
8.1 El producto no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos que se señalan en la sección correspondiente a: **producto y requisitos del producto**” de cada proceso de realización, también llamados planes de calidad.

<b>Nombre del Documento:</b> PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	<b>Código:</b>	PG-8.3-PNC	
	<b>Revisión:</b>	2	
	<b>Fecha de autorización:</b>	13 de Mayo de 2008	

- 8.2 Cualquier participante de los procesos del SGC de la Delegación puede detectar productos no conformes. En caso de que el PNC sea detectado por personal ajeno al proceso de realización en cuestión, debe reportarlo al responsable del proceso de realización en que se generó.
- 8.3 Para la identificación del PNC, se deberán llevar a cabo actividades de inspección establecidas en los apartados de los puntos de control de los planes de calidad que incluye el alcance de este procedimiento.
- 8.4 La identificación del producto no conforme debe realizarse antes de su entrega al cliente, en caso de realizarse después de su entrega el responsable del tratamiento del PNC debe tomar acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, dejando evidencia de las mismas.
- 8.5 Los responsables del tratamiento del PNC son:
- Para Materiales, Equipamiento y Mobiliario, es la Coordinadora de Recursos Materiales.
  - Para Instructores Comunitarios Competentes, los Coordinadores Académicos.
  - Para Boletas y Certificados con valides oficial, es la Coordinadora de Control Escolar.
- 8.6 El tratamiento del producto no conforme se puede llevar a cabo de las siguientes maneras:
- Eliminando la no conformidad detectada o el producto no conforme.
  - Autorizando su liberación por parte del responsable del tratamiento.
  - Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- 8.7 La bitácora de PNC debe ser enviada al coordinador de calidad y a los responsables de proceso después de concluidas las actividades de cada punto de control (ver política 8.3). Se sugiere que la bitácora de PNC sea usada en versión electrónica para así disponer de todo el espacio necesario para redactar los contenidos solicitados, ampliando las celdas tanto como sea necesario.
- 8.8 Los Productos no conformes, así como la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posterior a su identificación, deben ser registrados en la bitácora de producto no conforme (FO-8.3-PNC-01).
- 8.9 Para integrar la bitácora de producto no conforme de boletas, certificados y certificaciones, así como la bitácora de los materiales, equipamiento y mobiliario; los datos deberán ser enviados a las Coordinaciones; de control escolar, de recursos materiales y a la de calidad para el tratamiento de productos no conformes de las regiones estatales de CONAFE.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PG-8.3-PNC	
	Revisión:	2	
	Fecha de autorización:	13 de Mayo de 2008	

## 9.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PG-8.3-PNC	
	Revisión:	2	
	Fecha de autorización:	13 de Mayo de 2008	

## 10.0 DESCRIPCIÓN

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Identificación del PNC	<p><b>1.1</b> Dentro de la ejecución de los procesos de realización del producto se llevan a cabo actividades de control en los denominados puntos de control, mediante las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina requisitos del producto.</li> <li>• Señala del universo total del producto qué parte será inspeccionada.</li> <li>• Compara características del producto contra requisitos establecidos según el método de inspección especificado en el plan de calidad.</li> <li>• Genera un registro de la inspección realizada.</li> <li>• En caso de detectar no conformidad en el producto aplica plan de reacción.</li> </ul> <p><b>1.2</b> La identificación se debe aplicar durante el proceso, sin embargo puede ocurrir posterior a la entrega. En ambos casos se continúa con las actividades.</p> <p><b>1.3</b> Informa al responsable del tratamiento del PNC</p>	Agentes del proceso
2. Valida y autoriza la disposición del PNC y registra.	<p><b>2.1</b> Identifica el grado de la no conformidad e indica al agente del proceso la disposición del PNC, tratándolo mediante una o más de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.</li> <li>• Autorizando su uso, liberación o aceptación.</li> <li>• Tomando acciones para impedir su uso.</li> <li>• Cuando se identifica el PNC después de la entrega tomando acciones respecto a los efectos o efectos potenciales, de la no conformidad.</li> </ul> <p><b>2.2</b> Registra en bitácora de producto no conforme (FO-8.3-PNC-01) los datos que se requieren.</p>	Responsable del tratamiento del PNC
3. Aplica disposición	<b>3.1</b> Aplica disposición indicada por el responsable del tratamiento del PNC y genera registros que sirvan de evidencia, sobre la disposición aplicada u otras actividades implementadas para el tratamiento del PNC.	Agente del proceso
4. Verifica y/o valida la disposición aplicada y actividades implementadas.	<b>4.1</b> Valida y verifica la disposición aplicada y/o actividades implementadas mediante las evidencias presentadas.	Responsable del tratamiento del PNC
5. ¿Procede?	<p><b>5.1</b> Analiza si se han cumplido o no los requisitos del producto, marca en la columna de aplica otra disposición si o no según sea el caso (FO-8.3-PNC-01)</p> <p><b>5.2</b> Si no procede, se determina otra disposición regresando a la etapa 2, hasta que se satisfagan los requisitos o se aplique una disposición que solucione la no conformidad.</p>	Responsable del tratamiento del PNC
Determina otra disposición.	<b>5.3</b> En caso de que la evidencia presentada no sea suficiente ni tenga relación con la disposición para que el producto se considere conforme, se determina otra disposición y se registra en una columna correspondiente del FO-8.3-PNC-01. Si el espacio no es suficiente se ocupa nuevamente una fila del formato.	Responsable del Proceso.
	<b>5.4</b> Envía bitácora de producto no conforme al responsable del proceso para registrar la disposición, y se continua a partir de la secuencia de etapas (número 2).	Responsable del tratamiento del PNC
6. Concentra bitácora de PNC y determina en su caso acción correctiva.	<p><b>6.1</b> Concentra bitácoras de productos no conformes.</p> <p><b>6.2</b> Determina la recurrencia del PNC, toma medidas para eliminar las causas de los PNC y a juicio del responsable del proceso realizando acciones correctivas con base en el procedimiento gobernador (PG-8.5.2-AC).</p> <p><b>6.3</b> Se turnan al responsable de la Coordinación de Calidad.</p>	Responsable del Proceso.

Nombre del Documento:  PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PG-8.3-PNC	
	Revisión:	2	
	Fecha de autorización:	13 de Mayo de 2008	

## 11.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NO	NOMBRE Y/O IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE DE CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	PERSONAL CON ACCESO AL DOCUMENTO	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
1	Bitácora de Producto no Conforme.	Coordinador de Calidad	Todo el personal y figuras docentes.	FO-8.3-PNC-01
2	Instructivo para el llenado de la Bitácora de Producto No Conforme.	Coordinador de Calidad	Todo el personal y figuras docentes.	IT-8.3-PNC-01
3	Plan de Calidad de Formación de Figuras Docentes.	Coordinador de Calidad	Todo el personal y figuras docentes.	PC-7.1-FFD
4	Plan de Calidad de Control Escolar.	Coordinador de Calidad	Todo el personal y figuras docentes.	PC-7.1-CE
5	Plan de Calidad de Distribución de Materiales y Mobiliario.	Coordinador de Calidad	Todo el personal y figuras docentes.	PC-7.1-DM

## 12.0 REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	DISPOSICIÓN
Bitácora de Producto no Conforme	3 años	Responsable del Proceso	Oficina del responsable del proceso	FO-8.3-PNC-01	Se elimina

## 13.0 GLOSARIO

**Agente del proceso:** Personal o figuras docentes a quien se hace referencia en al menos una actividad dentro de los del procesos del SGC.

**Bitácora de producto no conforme:** Formato en el cuál se registra el producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos.

**Disposición:** Acción que se tomará para eliminar o hacer conforme el producto no conforme generado.

**Instructivo:** Documento que describe en forma detallada una actividad, generalmente realizada por una o dos personas, y que es complementario a un procedimiento.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**PNC:** Producto no conforme.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Producto no Conforme:** Producto que no cumple con los requisitos.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	PG-8.3-PNC	
	Revisión:	2	
	Fecha de autorización:	13 de Mayo de 2008	

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, es decir, para dirigir una organización con respecto a la calidad.

**Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

#### 14.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN INMEDIATA ANTERIOR	FECHA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN INMEDIATA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	14 de noviembre del 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se esclarece quienes son los responsables del proceso.</li> <li>Se modifica el propósito, esclareciendo qué es lo que se pretende lograr con la aplicación del procedimiento.</li> <li>Se modifica el alcance del proceso.</li> <li>Aumenta el número de políticas de 5 a 9.</li> <li>Se esclarece cuáles son los puntos de control para la identificación del PNC para cada uno de los productos de CONAFE.</li> <li>Se mencionan los responsables del tratamiento del PNC, de acuerdo al producto, no al proceso.</li> <li>Aumenta de 8 a 15 palabras el glosario.</li> <li>Se hace más énfasis a las características de las evidencias respecto a su objetividad y claridad que deben de tener para eliminar las no conformidades.</li> <li>Aumenta el número de secuencia de etapas, así como actividades de 5 a 6.</li> <li>Se integran a este procedimiento los procesos o planes de calidad de: Control Escolar, Formación de Figuras Docentes y Distribución de Materiales y Mobiliario; del Sistema de Gestión de la Calidad de la Delegación Michoacán.</li> </ul>