

<b>Nombre del Documento:</b> <b>INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		<b>Código:</b> IT-8.3-PNC-01	
		<b>Revisión:</b> 0	
<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 PROPÓSITO

Reforzar sobre los conceptos básicos de producto no conforme; así como el establecimiento de una guía para el llenado de la Bitácora de Producto No Conforme FO-8.3-PNC-01.

## 2.0 INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME.

Antes de pasar directamente al llenado de la Bitácora de producto no conforme, se deben tener claros ciertos aspectos.

### 2.1 ¿Qué es el producto no conforme?

Primero se debe saber que es un requisito, de acuerdo con la Norma ISO 9000:2000

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

Así, se puede definir a un **Producto No Conforme**, como todo aquel que estando declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad, **no cumple** con los **requisitos** especificados en dicho sistema

### 2.1.1 PRODUCTOS QUE OFRECE CONAFE Y REQUISITOS DE ÉSTOS

En CONAFE sólo se tienen tres productos y se mencionan a continuación:

1. *Instructor Comunitario competente.*
2. *Boletas y Certificados con validez oficial.*
3. *Materiales, equipamiento y mobiliario.*

Por ello, **sólo para estos productos** se debe generar la Bitácora de Producto No Conforme (FO-8.3-PNC-01) y no más.

Cada uno de los productos mencionados, tiene una cantidad definida de requisitos que debe cumplir para ser entregado al cliente, la APEC, por lo tanto, deben tomarse en cuenta sólo los requisitos establecidos para cada producto para poder declararlo como conforme o no conforme.

Los requisitos de cada producto se encuentran definidos en los planes de calidad, también llamados procesos de realización y la política 8.1 del PG-8.3-PNC, del cual es parte este documento.

### 2.2 ¿Por qué es importante la Bitácora de Producto No Conforme?

Un producto al no tener tan solo uno de los requisitos mencionados en los procesos de realización, debe declararse como no conforme y debe levantarse o elaborar una Bitácora de producto no conforme, la cual, entre otras cosas puede servir para lo siguiente:

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	IT-8.3-PNC-01	
	Revisión:	0	
	Fecha de Autorización:	13 de Mayo de 2008	

1. Llevar un control de cada uno de los productos que no cumplen con uno o más de los requisitos que originalmente deberían cumplir.
2. Tener un registro, y por lo tanto, un control de que acciones se toman para el tratamiento de cada producto no conforme.
3. Saber que tipo de requisito es el que más se incumple en cada uno de los productos.
4. Saber que proceso de realización incide con mayor frecuencia en productos no conformes.

## 2.3 LLENADO DE FORMATO

A continuación se menciona que se debe anotar en cada uno de los espacios y columnas de la bitácora de producto no conforme (FO-8.3-PNC-01).

La bitácora de producto no conforme (FO-8.3-PNC-01) debe ser llenada por el responsable del tratamiento del PNC, o por alguna persona (s) que sea(n) nombrada(s) por el mismo responsable del tratamiento.

La bitácora en sus primeros espacios pide:

- **Producto:** En esta parte debe anotarse el producto que se está manejando con cada bitácora, lo que lleva a aclarar que cada tipo de producto debe tener su bitácora, es decir, deben existir bitácoras de producto no conforme para: boleta de evaluación, certificados de terminación de estudios, certificación de estudios, Instructor comunitario competente, Materiales didácticos bibliográficos y equipamiento a figuras docentes.
- **Región:** Debe anotarse, para el caso del producto "Instructor Comunitario", la región a la cual pertenece la bitácora de PNC.
- **Responsable del tratamiento:** En esta parte debe anotarse el nombre y puesto de la persona que es responsable del tratamiento del producto no conforme, recuérdese que sólo existen tres puestos responsables del tratamiento del PNC.

Para el caso del producto "materiales y mobiliario escolar", debe anotarse "Coordinación de Recursos Materiales" y para el caso del producto "Boletas, certificados y certificaciones", debe anotarse "Coordinación de Control Escolar", para Instructor comunitario competente anotar Coordinador Académico.

- **Periodo que comprende** la bitácora: Debe anotarse el rango de tiempo que comprende dicha bitácora.

A continuación se menciona que se debe anotar en cada una de las columnas de la bitácora de producto no conforme.

**2.3.1 Fecha de detección:** En esta columna debe escribirse en que fecha (día, mes y año) es encontrado el producto no conforme.

**2.3.2 Nombre del Producto No Conforme:** Debe enlistarse cuando corresponda en orden alfabético por apellido a cada uno de los productos no conformes que se identificaron.

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	IT-8.3-PNC-01	 Consejo Nacional de Fomento Educativo Delegación Michoacán
	Revisión:	0	
	Fecha de Autorización:	13 de Mayo de 2008	

**2.3.3 Nombre de quien detecta el PNC:** Debe responderse a la pregunta: ¿Quién detecta el producto no conforme?, recuérdese que cualquier integrante de los procesos del SGC puede detectar producto no conforme.

**2.3.4 Requisito no cumplido o no conformidad detectada:** En esta columna se debe hacer mención al requisito no cumplido del producto del que se este hablando. Recuérdese que sólo de debe tomar en cuenta los requisitos especificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, para declarar a un producto como conforme o no conforme.

**2.3.5 Causa(s) de la no conformidad:** Debe responderse a la pregunta: ¿Qué ocasionó el producto no conforme?, puede haber más de una causa que ocasiona el producto no conforme, estas causas deben anotarse en esta columna.

**2.3.6 Disposición para el tratamiento del PNC:** Se debe responder a la pregunta: ¿Qué se va a hacer con el producto no conforme encontrado?, pueden tenerse diferentes opciones, como regresarlo al proveedor, repararlo, hacer un producto nuevo, dar capacitación de nuevo, entregarlo al cliente, etc., la decisión de qué se hará con cada PNC, depende del responsable del tratamiento o del responsable del proceso, tomando en consideración las disposiciones propuestas por el agente del proceso y/o por el responsable del tratamiento del PNC. Es importante mencionar el tiempo en que se llevara a cabo la disposición.

**2.3.7 Firma 1:** Debe firmar el responsable del tratamiento del PNC para respaldar y autorizar la disposición tomada.

**2.3.8 Aplica otra disposición:** Según sea el caso marcar en la columna correspondiente. Se marca en la columna No cuando la disposición aplicada no demuestra con evidencias objetivas que el tratamiento del PNC lleva a considerarlo como producto conforme. Y se marca Si en casos contrarios

**2.3.9 Firma 2 y fecha:** Debe firmar el responsable del tratamiento para respaldar las actividades que se realizaron como evidencia para hacer del producto no conforme un producto conforme. Sin obviar la escritura de la fecha.

### 3.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

NO.	NOMBRE Y/O IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE DE CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	PERSONAL CON ACCESO AL DOCUMENTO	CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)
1	Procedimiento Gobernador para el Control del Producto No Conforme	Coordinador de Calidad	Todo el personal	PG-8.3-PNC
2	Bitácora de Producto No Conforme	Coordinador de Calidad	Todo el personal	FO-8.3-PNC-01

Nombre del Documento: INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME	Código:	IT-8.3-PNC-01	
	Revisión:	0	
	Fecha de Autorización:	13 de Mayo de 2008	

#### 4.0 GLOSARIO.

**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.

**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.

#### 5.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN.

NÚMERO DE REVISIÓN INMEDIATA ANTERIOR	FECHA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN INMEDIATA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	N/A	N/A