

**CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Tiempo Promedio del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

Fecha de Revisión:

08 de septiembre de 2010

09 de septiembre de 2010

Centro de Investigación en Computación

Centro de Investigación en Computación

\_\_\_\_\_  
Lic. Jesús Aguilar Cárdenas  
Líder de la Calidad

\_\_\_\_\_  
Dr. Luis Alfonso Villa Vargas  
Director

**OBJETIVO:**

Proporcionar la metodología para el tratamiento de las no conformidades identificadas en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y realizar las correcciones necesarias a fin de eliminar los productos No Conformes, previniendo su uso o entrega no intencional.

**NORMAS DE OPERACIÓN:**

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.  
Norma ISO-9000:2005 (NMX-CC-9000-IMNC-2008) Fundamentos y Vocabulario.  
Norma ISO-9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) Requisitos.  
Norma ISO-19011:2002 (NMX-CC-19011-IMNC-2002) Auditorias al SGC.  
Guía para la elaboración e integración de manuales de procedimientos del IPN.  
P-SGC-05 Procedimiento de acciones correctivas.  
P-SGC-06 Procedimiento de acciones preventivas.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

Este procedimiento aplicará a todo el personal involucrado en los procesos considerados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo el personal involucrado será responsable de identificar, registrar e informar oportunamente al dueño del proceso sobre las No Conformidades detectadas, con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional.

Será responsabilidad del dueño del proceso controlar y determinar el tratamiento para el Producto No Conforme (PNC) que se encuentre en su área de competencia o dirigirlo al dueño del proceso que le corresponda.

La identificación del (PNC) se hará de acuerdo a la naturaleza del mismo, por ejemplo:

Si se trata de un documento:

- Tachado
- Cancelado
- Sellado, etc.

Si se trata de material o equipo:

- Etiqueta visible
- Anuncio identificable, etc.

Los tipos de tratamiento que se podrán dar al producto no conforme son:

a) Eliminar la no conformidad por:

- Reparación;
- Reproceso; o
- Reclasificación

b) Autorizando su uso, liberación o aceptación por una autoridad (Subdirector y/o Jefe de Departamento) o a petición expresa y documentada del cliente, sin que represente un riesgo potencial para la organización.

c) Tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista.

El responsable de la actividad deberá apegarse a los procedimientos establecidos para dar el correcto tratamiento al PNC, registrando las acciones en el formato Reporte de No Conformidad (SGC-14), para llevar el control histórico de las mismas.

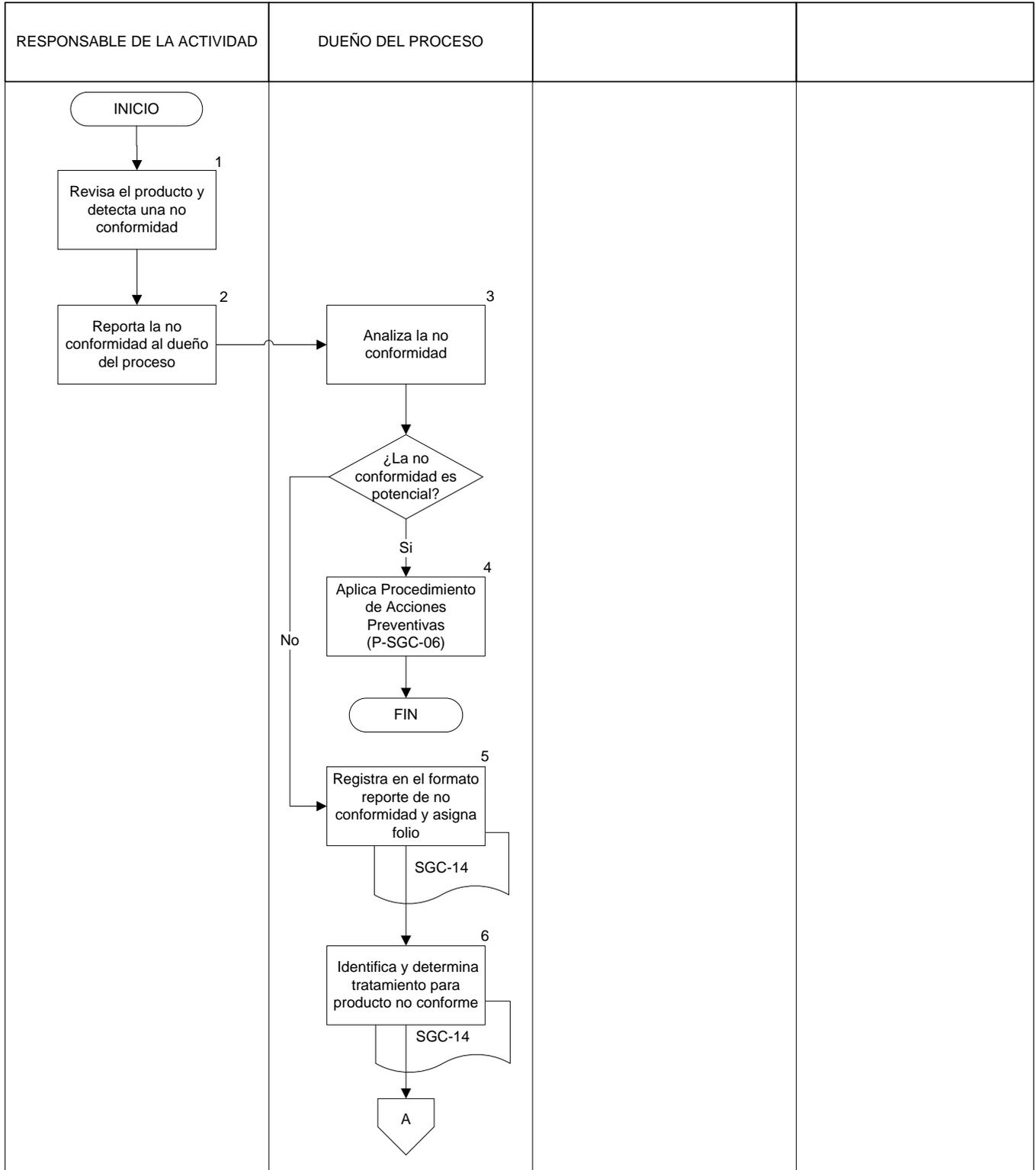
El dueño del proceso a quien corresponde la No Conformidad revisará la correcta aplicación del tratamiento determinado y evaluará los resultados; si fuera necesario, definirá nuevas acciones y dará seguimiento hasta que la No Conformidad sea totalmente eliminada y el producto cumpla con los requisitos especificados.

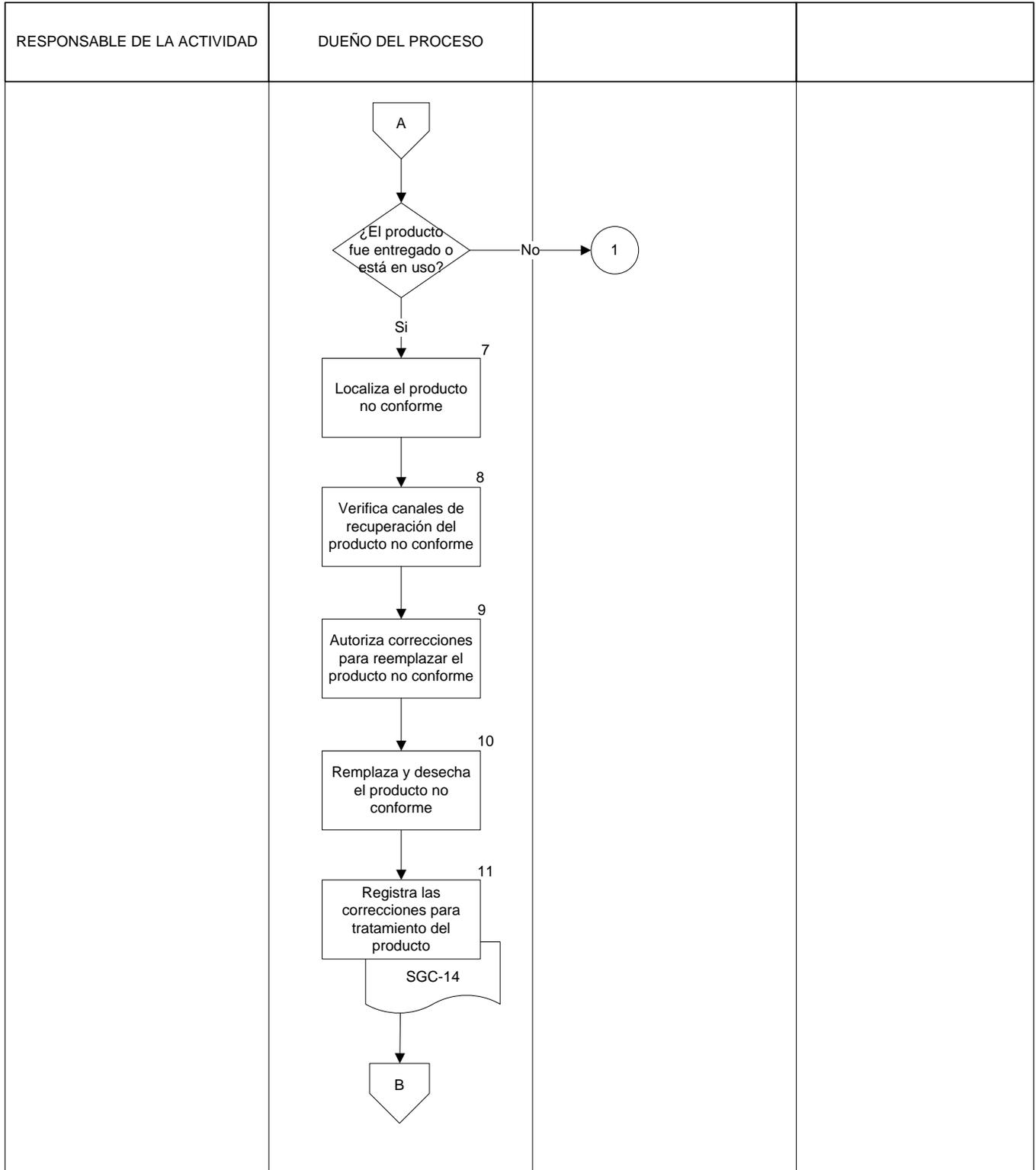
El dueño del proceso determinará junto con el personal involucrado, la necesidad de aplicar acciones correctivas, conforme al P-SGC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas.

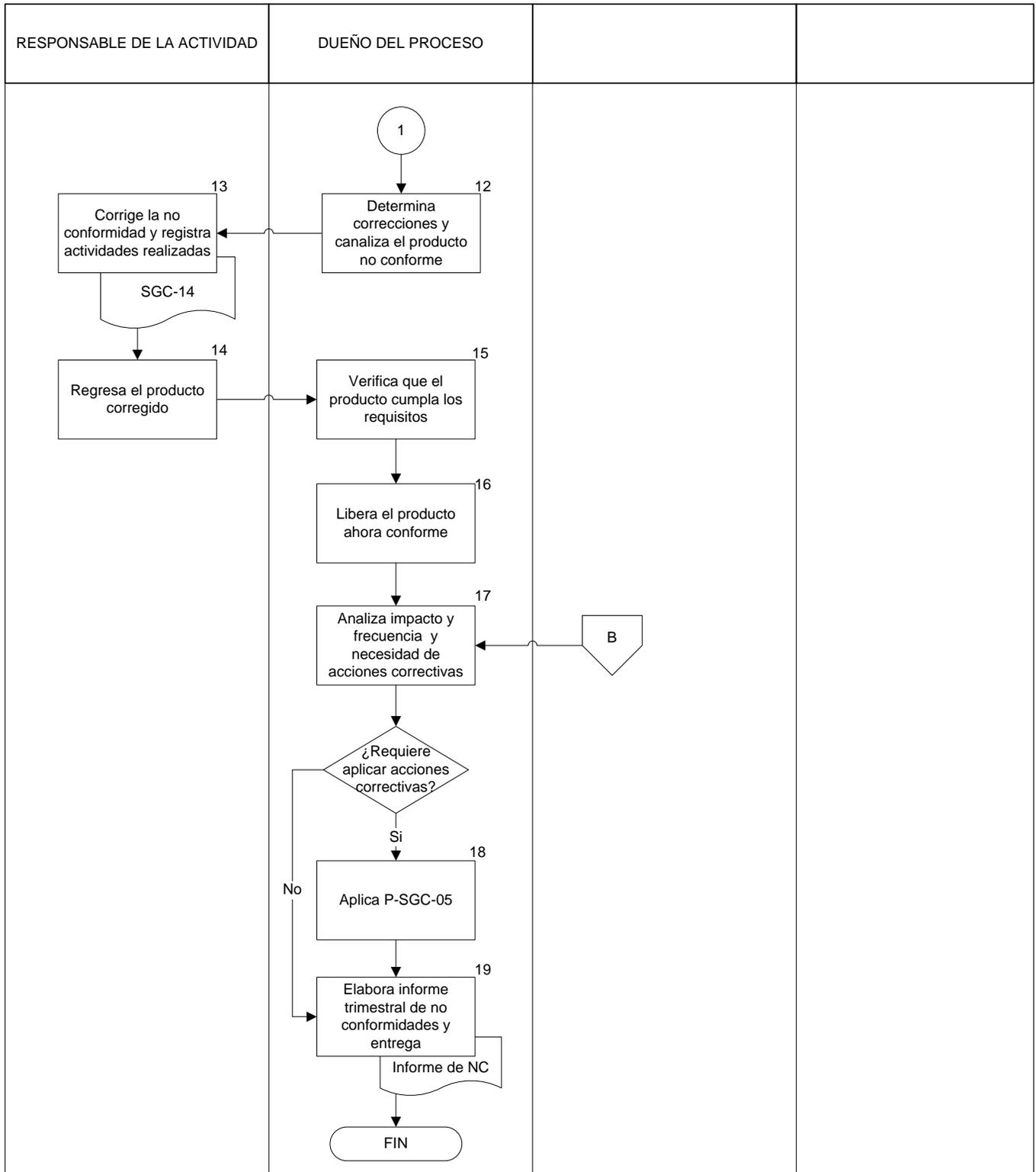
El dueño del proceso elaborará un informe trimestral de las No Conformidades que se presenten en su área de responsabilidad, el cual deberá ser entregado al Representante de la Dirección.











## ANEXOS

### 1. Glosario

**Acción correctiva.**- Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva.**- Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

**Cliente.**- Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Corrección.**- Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

**Documento.**- Información y su medio de soporte.

**Liberación.**- Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

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

**PNC.**- Producto No Conforme

**Procedimiento.**- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso.**- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas.

**Producto.**- Resultado de un proceso.

**Reclasificación.**- Variación de la clase de un Producto No Conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

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

**Reparación.**- Acción tomada sobre un Producto No Conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

**Reproceso.**- Acción tomada sobre un Producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.

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

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

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

**Dueño del proceso:** Persona responsable de realizar el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### 2. Formatos

**SGC-14:** Reporte de no conformidad.