

PROCEDIMIENTOS DE  
LA UNIDAD DE MICRORREGIONES

FO-DGPEO-001

Presentación

<b>Procedimiento</b>
<b>Control de Producto no Conforme</b>
Código: 212-PR-SGC-03

<b>Área responsable del procedimiento:</b> Dirección de Información de Programas Sociales
<b>Objetivo(s):</b> Establecer la metodología para identificar, controlar y dar tratamiento al producto no conforme con los requisitos especificados, detectado durante las actividades de seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicable a todas las áreas que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad de Microrregiones y comprende las actividades de identificación, control y tratamiento al producto no conforme.

<b>Fecha de documentación:</b>	30 de Junio de 2014
<b>Revisión número:</b>	11

FO-DGPEO-002

Control de Producto no Conforme

Responsables

Código: 212-PR-SGC-03

**Responsables:**

	<b>Rol:</b>	<b>Denominación del Puesto en la Estructura Orgánica Vigente:</b>
1.	<i>Alta Dirección</i>	<i>Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones y Subdirecciones de las Áreas Certificadas dentro de la Unidad de Microrregiones.</i>
2.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>Personal de apoyo cuyas actividades están enfocadas a la calidad y la mejora continua y son supervisadas por la Dirección de Información y Programas Sociales</i>
3.	<i>Personal de Apoyo</i>	<i>Enlace designado por las diferentes Áreas de la Unidad de Microrregiones.</i>

**Glosario:**

1.	Acción correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
2.	Concesión	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
3.	Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, para que cumpla con los requisitos.
4.	No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
5.	Producto	Resultado de un proceso.
6.	Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

FO-DGPEO-003

Control de Producto no Conforme

Descripción de Actividades

Código: 212-PR-SGC-03

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
1.	<i>Personal de Apoyo</i>	<p>Detecta el producto no conforme a través de los resultados de las inspecciones realizadas durante el proceso, como lo indican los procedimientos.</p> <p>Las fuentes para detectar el producto no conforme son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• actividades de verificación,</li> <li>• quejas del cliente,</li> <li>• incumplimiento en la prestación del servicio.</li> <li>• auditorías internas</li> </ul> <p>Nota 1: Por la naturaleza de las actividades de la UMR, cuando se detecta una no conformidad durante la realización del producto se corrige en el momento.</p>	½ día
2.	<i>Alta Dirección</i>	<p>Define la disposición del producto no conforme, de acuerdo a los siguientes rubros aplicables:</p> <p>Reproceso: Corrección de la no conformidad en la etapa de realización del producto, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de cada proceso.</p> <p>Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados</p>	½ día

FO-DGPEO-003

Control de Producto no Conforme

Descripción de Actividades

Código: 212-PR-SGC-03

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
3.	<i>Personal de Apoyo</i>	Registra el producto no conforme en el formato Reporte de Producto no Conforme.	Reporte de Producto no Conforme FO-212-SGC-03-01  ½ día
4.	<i>Personal de Apoyo</i>	Identifica el producto no conforme (cuando aplique) para su control y segregación escribiendo o marcando la leyenda de “producto no conforme”.	½ día
5.	<i>Alta Dirección</i>	Determina el tratamiento del producto no conforme y asigna un responsable para su ejecución.  Nota: Cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando comenzó su uso, se levanta el reporte de producto no conforme y se toma una acción correctiva, informando al cliente de los efectos o efectos potenciales de la no conformidad.	Reporte de Producto no Conforme FO-212-SGC-03-01  Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01  ½ día

FO-DGPEO-003

Control de Producto no Conforme

Descripción de Actividades

Código: 212-PR-SGC-03

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
6.	<i>Personal de Apoyo</i>	Ejecuta el tratamiento determinado para el producto no conforme y turna el producto para su re-inspección.	Reporte de Producto no Conforme FO-212-SGC-03-01  1 día
7.	<i>Alta Dirección, Personal de Apoyo y/o Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Re-inspecciona el producto no conforme con base en el procedimiento correspondiente, registrando los resultados en Reporte de Producto no Conforme	Reporte de Producto no Conforme FO-212-SGC-03-01  1 día
8.	<i>Personal de Apoyo y/o Alta Dirección</i>	Notifica a los involucrados (si lo considera necesario) el incumplimiento presentado, el tratamiento, y en su caso la acción correctiva aplicada, como retroalimentación para prever no conformidades relacionadas con las mismas causas.	1 día

FO-DGPEO-003

Control de Producto no Conforme

Descripción de Actividades

Código: 212-PR-SGC-03

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
9.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.</i>	Resguarda la evidencia generada.	Reporte de Producto No Conforme FO-212-SGC-03-01  1 día
Fin del Procedimiento			
TIEMPO TOTAL.- 6 ½ días hábiles, los tiempos pueden variar de acuerdo a la complejidad de la operación.			

FO-DGPEO-004

Control de Producto no Conforme

Descripción de Documentos de Trabajo

Código: 212-PR-SGC-03

Clave	Nombre del Documento de Trabajo	Responsable de Retención	Tiempo de Retención	Tipo de Documento
FO-212- SGC-03-01	Reporte de Producto no Conforme	<i>Personal de Apoyo y/o Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	1 año	Registro
FO-212- SGC-06-01	Reporte de Acción Correctiva	<i>Personal de Apoyo y/o Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	1 año	Registro

FO-DGPEO-005

Control de Producto no Conforme

Historial de cambios

Código: 212-PR-SGC-03

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
1	31 / 10 / 03	Elaboración	-----
2	02 / 12 / 03	Se adiciono el formato 212-FO-000-012 y la forma de llenado, el formato 212-FO-008-001(Reporte de Acción Correctiva), se modificaron actividades 6,10 y 12.	Resultado del análisis documental del organismo certificador.
3	24 / 09 / 04	Modificaciones en objetivo, responsabilidades, alcance, Actividades: 1, 2, 4,6,8	Cambio en la estructura con base en el Reglamento Interior de la SEDESOL (19-07-04)
4	02/10/07	Cambio de logo, unión del paso 1 y 2 y cambio de identificación.	Cambio en los Lineamientos de Identidad Institucional y mejora al procedimiento.
5	12/08/08	Codificación de la documentación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.	Mejora Continua
6	03/03/09	Adecuación de los Formatos de Producto No Conforme en base a las actividades actuales.	Mejora Continua



FO-DGPEO-005

Control de Producto no Conforme

Historial de cambios

Código: 212-PR-SGC-03

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
7	29/03/10	Migración a la versión ISO 9001:2008. Se realiza una mejora general al procedimiento incluyendo nuevos formatos (Talón de Validación y Reporte de Producto no Conforme).	Publicación de la nueva versión de la norma ISO 9001:2008. Y en atención a la indicación de la Auditoría Externa.
8	23-11-10	Se elimina el código que por error tenía el encabezado de Historial de Cambios. Se incluye en la actividad 3 que el uso del talón de validación y/o Reporte de producto no conforme se menciona en cada procedimiento aplicable.	En atención a los hallazgos derivados de la 5ª auditoría interna
9	06-06-11	Se hace referencia a los procedimientos para la definición del control de producto no conforme. Se agrega el envío del Análisis de los Talones de Validación a los DA.	Mejora general al procedimiento
10	25-09-13	Se elimina el Talón de Validación, mejora general al procedimiento y actualización de la imagen institucional.	Como parte de la mejora continua e implementación de los Lineamientos vigentes.

FO-DGPEO-005

Control de Producto no Conforme

Historial de cambios

Código: 212-PR-SGC-03

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
11	30-06-2014	Se elimina del procedimiento el concepto desechar el producto, debido a que no se usa dicha terminación.	En atención a los hallazgos derivados de la auditoría externa, acción correctiva 99.