

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme |  | Código: BECENE-SGC-PG-10 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página: 1 de 5 |

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer las acciones para asegurar que el producto y/o servicio no conforme, se identifica, maneja y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2 El procedimiento aplica al producto y/o servicio no conforme generado por todas las áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad desde la identificación y tratamiento hasta su liberación.

3.0 Políticas de operación

- 3.1 Cada área de la BECENE, deberá identificar y describir las características y requisitos de los productos y/o servicios que se realizan al interior de sus áreas, en el anexo Definición e interacción de proceso.
- 3.2 Los responsables de los macroprocesos y procesos (departamentos, coordinación, responsable de área) deberán identificar los productos y/o servicios no conformes, realizar el registro en la Bitácora para el control del producto o servicio no conforme (BECENE-SGC-PG-10-01), separar y/o dar tratamiento de acuerdo con las disposiciones siguientes: acción correctiva, corrección, reproceso, concesión, permiso de desviación, desecho.
- 3.5 Para el caso de un servicio no conforme no es aplicable la separación, correspondiendo la aplicación de una corrección y/o atención inmediata.
- 3.6 Cuando el tratamiento del producto o servicio no conforme sea corrección-reproceso, se deberá verificar que cumpla con los requisitos de conformidad del producto y/o servicio.
- 3.7 Cuando el tratamiento del producto o servicio no conforme sea una acción correctiva se deberá analizar la causa raíz de la no conformidad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento gobernador para acciones correctivas.
- 3.8 El análisis del conjunto de productos o servicios no conformes registrados en la Bitácora para el Control de producto y/o servicio educativo no conforme puede dar origen al registro de una no conformidad, de un riesgo o de una oportunidad, según corresponda. Para su tratamiento se deberá atender lo establecido en el Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas (BECENE-SGC-PG-O6) y Procedimiento Gobernador para la Gestión de Riesgos y Oportunidades (BECENE-SGC-PG-12).



Nombre del Documento:

Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme

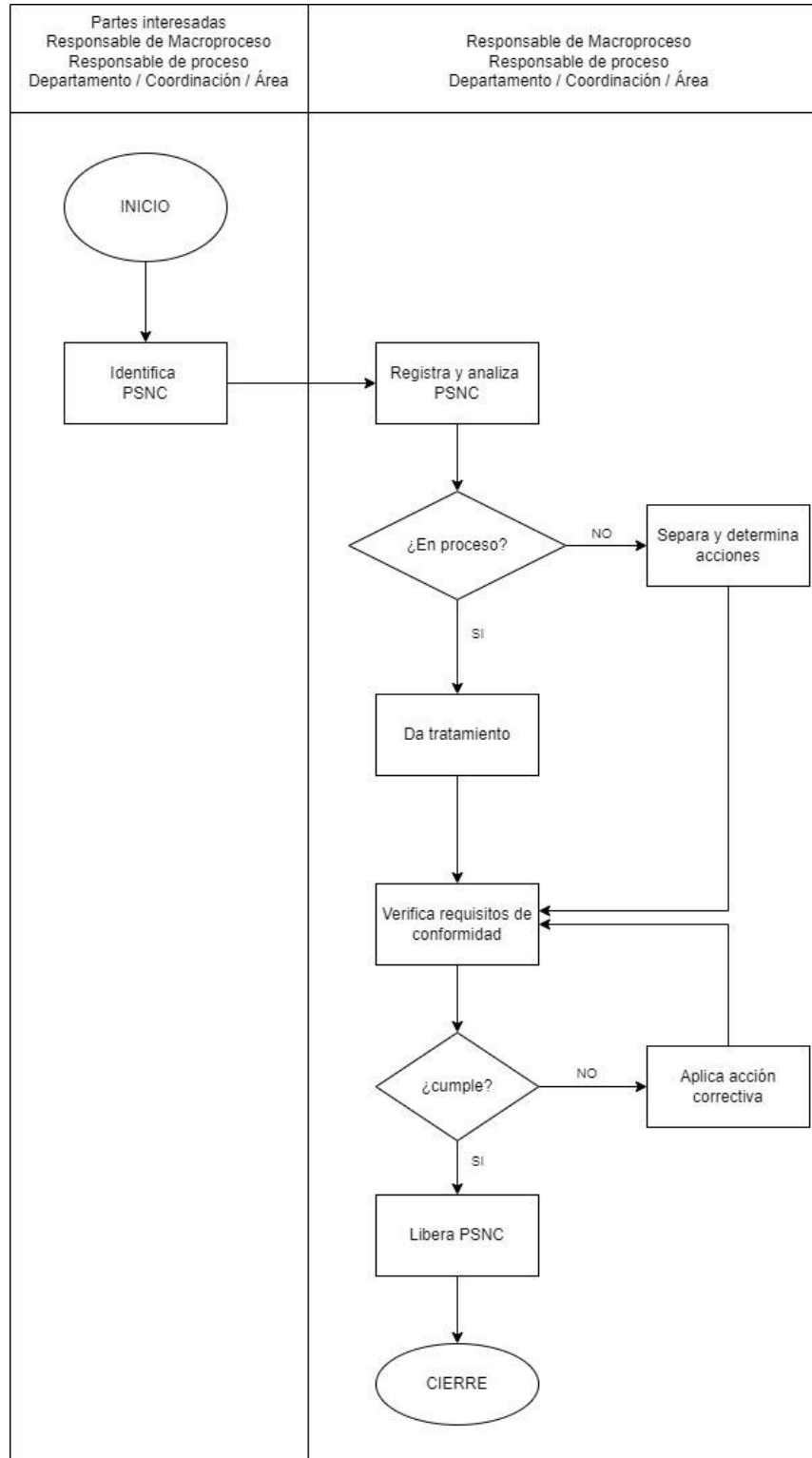


Código:
BECENE-SGC-PG-10

Revisión: 1

Página: 2 de 5

4.0 Diagrama de procedimiento



| | | | |
|--|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme |  | Código: BECENE-SGC-PG-10 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página: 3 de 5 |

5.0 Descripción del procedimiento

| SECUENCIA DE ETAPAS | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|--|---|
| 1.0 Identificación el PSNC | 1.1 Identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir su entrega o uso no intencional. | Partes interesadas Responsable del Macroproceso Responsable de proceso (Departamento, coordinación, área) |
| 2.0 Registro y análisis del PSNC | 2.1 Registra y analiza la descripción y naturaleza del PSNC en la Bitácora para el control del Producto y/o Servicio No Conforme (BECENE-SGC-PG-10-01). ¿En proceso? Sí, pasa a punto 3.0 No, pasa a punto 4.0 | Responsable del Macroproceso Responsable de proceso (Departamento, coordinación, área) |
| 3.0 Disposición o tratamiento | 3.1 Da tratamiento al PSNC para que cumpla con los requisitos de conformidad, de acuerdo con las disposiciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corrección ▪ Acción correctiva ▪ Reproceso ▪ Permiso de desviación ▪ Liberación | Responsable del Macroproceso Responsable de proceso (Departamento, coordinación, área) |
| 4.0 Separación y disposición | 4.1 Separa y determina acciones para su uso indebido, de acuerdo con las disposiciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corrección ▪ Acción correctiva ▪ Reproceso ▪ Aceptación bajo concesión ▪ Liberación ▪ Desecho | Responsable del Macroproceso Responsable de proceso (Departamento, coordinación, área) |
| 5.0 Verifica requisitos de conformidad | 5.1 Verifica que el PSNC cumple con los requisitos de conformidad. ¿Cumple? Sí, pasa al punto 7.0 No, pasa al punto 6.0 | Responsable inmediato superior |
| 6.0 Aplica acciones correctivas para eliminar la no conformidad del PSNC. | 6.1 Aplica procedimiento para acciones correctivas (BECENE-SGC-PG-06) 6.2 Da seguimiento a la corrección del PSNC. | Responsable del Macroproceso Responsable de proceso (Departamento, coordinación, área) |

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-SGC-PG-10 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página: 4 de 5 |

| | | |
|-----------------------------|--|--------------------------------|
| 7.0 Liberación del PSNC. | 7.1 Libera el producto o servicio educativo no conforme. | Responsable inmediato superior |
| Fin de procedimiento | | |

6.0 Documentos de referencia

| Documentos | Código (cuando aplique) |
|--|-------------------------|
| Manual de Gestión de la Calidad | BECENE-DG-MC-01 |
| Procedimiento Gobernador para Acciones Correctivas | BECENE-SGC-PG-06 |
| Procedimiento Gobernador para la Gestión del Riesgos y Oportunidades | BECENE-SGC-PG-12 |
| Norma Mexicana IMNC. ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos | N/A |
| Norma Mexicana IMNC. ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario | N/A |

7.0 Registros

| Registros | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
|--|------------------------|--|---|
| Bitácora para el control del Producto y/o Servicio No Conforme | 3 años | Responsables de Macroproceso y proceso | BECENE-SGC-PG-10-01 |

8.0 Glosario

- 8.1 Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable y evitar que vuelva a ocurrir.
- 8.2 Aceptación bajo concesión:** Consiste en la autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio no conforme con los requisitos especificados, mediante el visto bueno de las partes interesadas. Esto es cuando el producto está terminado o el servicio ha sido proporcionado.
- 8.3 Bitácora.** Formato en el cuál se registra el producto y/o servicio no conforme.
- 8.4 Corrección.** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 8.5 Desecho:** Consiste en eliminar o destruir un producto y/o servicio no conforme, con el fin de evitar su utilización.
- 8.6 Disposición.** Acción que se tomará para manejar y eliminar mediante el reproceso, la reparación, el desecho, así como la liberación y/o aceptación bajo concesión por la autoridad pertinente, según corresponda, el producto y/o servicio no conforme generado en el proceso
- 8.7 Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
- 8.9 Identificación.** Consiste en establecer por un medio (marca, documento, etc.) que el producto y/o servicio (resultado de un proceso) no cumple con los requisitos, de tal manera que se prevenga su uso no intencionado. El medio puede indicar datos específicos del PSNC.
- 8.10 Liberación.** Consiste en la autorización y/o entrega del producto y/o servicio no conforme, con el fin de proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el control del producto y/o servicio no conforme |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-SGC-PG-10 |
| | | | Revisión: 1 |
| | | | Página: 5 de 5 |

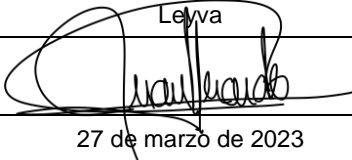
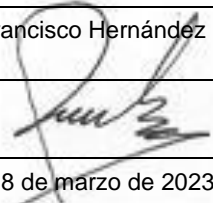
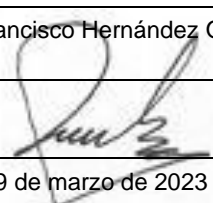
- 8.11 **Permiso de desviación.** Consiste en la autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
- 8.12 **Producto y/o Servicio.** Resultado de un proceso.
- 8.13 **Producto y/o Servicio No Conforme.** Todo aquel producto y/o servicio que no cumple con los requisitos.
- 8.14 **PSNC.** Producto y/o Servicio No Conforme.
- 8.15 **Reproceso.** Consiste en la reelaboración de un producto y/o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos establecidos.
- 8.16 **Separación:** Consiste en retirar o apartar un producto y/o servicio no conforme, en cualquier etapa del proceso.
- 8.17 **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).** Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.
- 8.18 **BECENE.** Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.
- 8.19 **Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

9.0 Anexos

- 9.1 Bitácora para el control del producto y/o servicio no conforme (BECENE-SGC-PG-10-01).

10.0 Cambios de esta versión

| Número de Revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|---------------------------|---|
| 1 | 29 de marzo de 2023 | Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No. 0 correspondiente a la ALTA de este mismo procedimiento gobernador. |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró: | Revisó: | Autorizó: |
| Nombre | Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leiva | Dr. Francisco Hernández Ortiz | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 27 de marzo de 2023 | 28 de marzo de 2023 | 29 de marzo de 2023 |