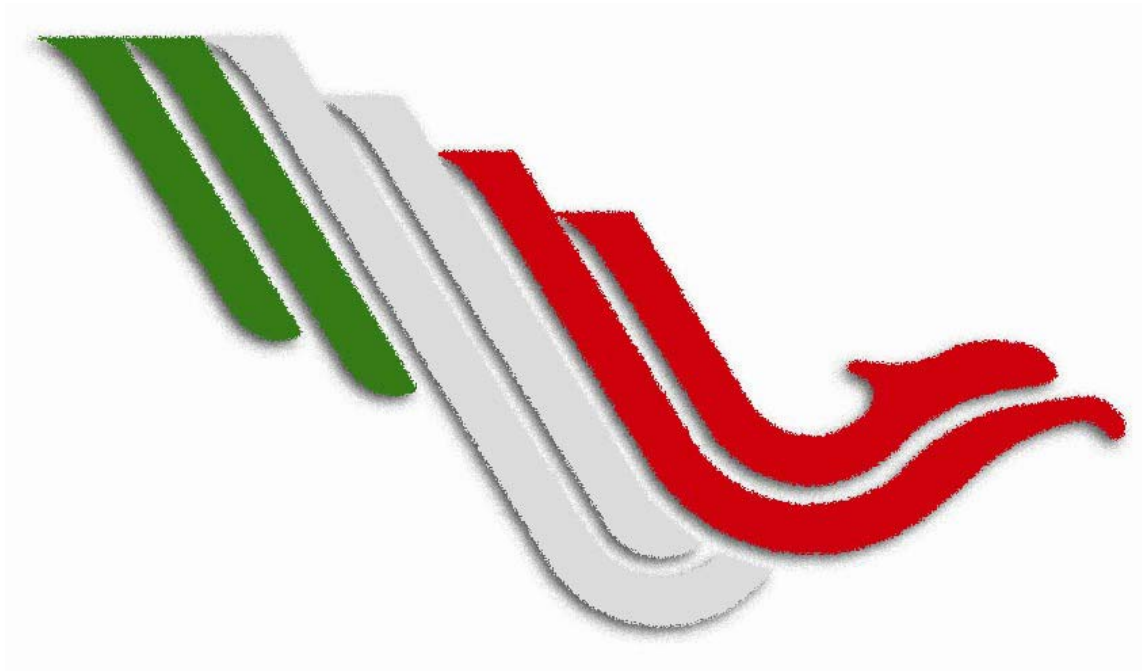




Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

Manual de Procedimientos Generales

Procedimiento General de Producto No Conforme

Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Autorizado por
<i>Lic. Francisco Javier Montes Pérez Gerente de Innovación Gubernamental</i> <i>Lic. José Mario Morales Tayavas Subgerente de Desarrollo del Capital Humano</i>	<i>Lic. Eduardo Ruiz Trillo Subdirector de Recursos Humanos e Innovación Gubernamental</i>	<i>Ing. Alfredo Amezcua Alcaraz Director de Administración y Finanzas</i>	<i>Lic. Manuel Zubiría Maqueo Director General</i>

Procedimiento General de Producto No Conforme

Control de Cambios

Versión anterior	Cambio realizado	Responsable del cambio	Fecha del cambio	Versión actual
05	Actualización del Sistema de Gestión de la Calidad	José Mario Morales Tayavas	19/04/04	06

Procedimiento General de Producto No Conforme

1 OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para identificar, documentar, evaluar, disponer y revisar los productos que resulten como no conformes con los requisitos especificados al personal de las Áreas incluidas en el alcance del Sistema de Gestión.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la identificación, documentación, evaluación, disposición y revisión de los productos no conformes con los requisitos especificados a fin de prevenir su uso.

3 RESPONSABILIDAD

3.1 Los **Responsables de cada Área**, deben vigilar la aplicación de este procedimiento.

3.2 El **personal de las Áreas** involucradas en el Sistema de Gestión es responsable de:

- El trato que se le da al producto no conforme, así como la corrección de las no conformidades de acuerdo a lo estipulado en este procedimiento.

3.5.1 Investigar las causas de la no conformidad y darle el seguimiento correspondiente.

4 DESARROLLO

El personal de las Áreas involucradas en el SGC, debe realizar las siguientes actividades para identificar y documentar los lineamientos no conformes:

- a) Identificar la no conformidad cuando ocurra, recordando que una no conformidad es el incumplimiento con los requisitos del producto o servicio.
- b) El trato que se le debe dar a los productos no conformes puede ser el reproceso o desecho, lo cual queda a consideración de cada **Responsable de Área**.
- c) Para determinar cual fue la causa de la no conformidad, el **personal de las Áreas involucradas** en el Sistema de Gestión de la Calidad lleva a cabo reuniones para discutir y aclarar la causa, para saber si fue error del área o del exterior. De acuerdo a lo establecido en el MPG 852/853 Acciones Correctivas y Preventivas.
- d) El **personal de las Áreas involucradas** en el **SGC** realizan las adecuaciones a las no conformidades de los servicios o productos que proporcionan, para cumplir con las especificaciones de usuarios finales según el procedimiento de Producción y Prestación del Servicio (MPE 751) de cada Área.
- e) En caso que el producto no conforme quede fuera del proceso, el **personal del área** debe marcarlo con la leyenda "No Conforme" para prevenir su uso.
- f) El **Responsable de cada Área** da aviso, mediante oficio, a las áreas afectadas de la no conformidad del servicio o producto para prevenir su uso, esto cuando se ha detectado después de la entrega al usuario final.