 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/05	REVISIÓN: R3 25/05/15

I. OBJETIVO


Establecer los lineamientos para identificar y asegurar los hallazgos no conformes, previniendo el uso o entrega no intencionada de un producto o servicio dentro de las Secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua.

II. ALCANCE

Aplica para todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de las secretarías adscritas al H. Congreso del Estado de Chihuahua: Secretaría de Servicios Administrativos (Unidad de Calidad, Organización y Desarrollo Administrativo, Dirección de Finanzas y Contabilidad, Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Tecnologías de la Información, Dirección de Adquisiciones y Servicios, Departamento de Seguridad y Vigilancia y División de Oficialía de Partes); Secretaría de Servicios Jurídico Legislativos (Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates) y Secretaría de Servicios Parlamentarios y Vinculación Ciudadana (Departamento de la Unidad de Información, División de Relaciones Públicas y Departamento Amparo Contencioso).

III. POLÍTICAS

1. En el caso de la Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates deberá correrse este procedimiento por ser el producto tangible institucional que genera este H. Congreso del Estado de Chihuahua.
2. Se considerará como hallazgo no conforme al incumplimiento de:
 - a) En lo que se refiere a proceso:
 - Los requisitos relacionados en la realización del producto o servicio, los especificados en el procedimiento establecido para su realización y/o actividades descritas en la documentación de soporte del proceso.
 - b) En lo que se refiere a producto/servicio:
 - Los requisitos y características del producto o servicio de acuerdo a la normatividad vigente, establecidos en Requisitos del Producto / Servicio en cada procedimiento.
 - c) En lo que se refiere al sistema:
 - Documentación y actividades establecidas para el SGC o algún requisito de la norma de referencia.
 - Cliente: Quejas específicas y documentadas sobre los requisitos del cliente.
 - Auditoría, hallazgos del informe.
3. Los medios o fuentes que pueden ser utilizados para detectar o identificar un problema o hallazgo no conforme pueden ser por ejemplo:
 - Resultado de las revisiones por la dirección.
 - Auditorías internas y externas.
 - Resultado de análisis de datos.
 - Reincidencias.
 - Reclamación del cliente o usuario.
 - Revisiones de los procesos.
 - Resultado de las mediciones de los procesos.
 - Administración del sistema.
4. Todo lo que sea corregido o retrabajado, debe ser validado y aceptado conforme a los requisitos con los que originalmente se realizó.
5. Es deber del responsable de área:
 - a) Verificar que cuando se entregue el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**, para su registro en la unidad de calidad, por lo menos deben estar concluidas las acciones inmediatas.

 <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p>	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008	REVISIÓN: R3 25/05/15

- b) Inspeccionar que los productos resguardados y recibidos en su área, cumplan con las especificaciones detalladas en su requisición, en caso de alguna diferencia notifica al área de recursos materiales para que realice el trámite correspondiente e identifica dicho producto como “producto para devolución”.
 - c) Reunir la información necesaria y evaluar la falla presentada, puede requerir apoyo del personal involucrado en el proceso o actividad, así como de otras áreas.
 - d) Determinar si es o no un hallazgo no conforme, o si se trata de una causa previamente identificada y controlada en acciones definidas, parámetros de tolerancia determinado o parte del proceso, considerando si:
 - Efectivamente no se cumplió con la especificación o el requisito, a través de los registros generados.
 - Afecta la calidad del producto o servicio.
 - e) Si es necesario realizar un muestreo con los productos, servicios o actividades obtenidos con anticipación para verificar la reincidencia de la no conformidad.
 - f) Registrar las actividades en el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**, si no procede la no conformidad entrega el registro a la unidad de calidad, concluyendo este procedimiento.
NOTA: Se debe informar los resultados a quien originó la causa si procede o no el hallazgo.
 - g) Identificar las acciones inmediatas o correcciones para resolver el problema cuando se detecta.
 - h) Establecer la disposición de producto/servicio no conforme según el resultado obtenido durante la revisión, la cual puede ser:
 - i. Retrabajar o reparar, para cumplir con los requisitos especificados, cuando pueda tratarse nuevamente por las condiciones iniciales del proceso o actividad.
 - ii. Aceptar con o sin reparaciones o retrabajado por concesión, cuando decide que la no conformidad del producto no afecte las condiciones de aplicación o uso.
 - iii. Reclassificar para aplicaciones alternativas, cuando el producto, servicio o la información no conforme generada puede ser usada para fines de consulta u otras aplicaciones.
 - iv. Otra disposición es rechazar o desechar.
6. En lo que se refiere al cierre de la acción, es trabajo de la dirección y/o responsable de área:
 - a) Verificar el cierre de la acción inmediata asegurando que se haya realizado conforme a lo acordado, programado y bajo las condiciones definidas.
 - b) Determinar las acciones a efectuar de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Acciones Correctivas **PR 01/01/04** y Procedimiento para Acciones Preventivas y de Mejora **PR 01/01/07**.
 7. Si no requiere de acción, entregar el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**, a la Unidad de Calidad incluyendo anexos, gráficos, minutas y cualquier información útil para la conclusión de la misma.
 8. En el caso de un servicio no conforme se dará seguimiento por medio del Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**.
 9. Las actividades necesarias para atender la no conformidad de productos / servicios no documentadas o establecidas en el presente procedimiento, serán atendidas por el RD y/o Auditor Líder.
 10. El PNC puede ser detectado por cualquier persona dentro de la organización. Cuando esto se presente el miembro del área o quien detecta la no conformidad del producto / servicio deberá registrar el hallazgo en el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**. Deberá acudir a la Unidad de Calidad para dudas para el registro en el mencionado formato.
 11. La Unidad de Calidad auxiliará en la realización del registro del PNC.
 12. Deberá el Responsable del Área atender, verificar y entregar la evidencia necesaria y suficiente del cumplimiento de las acciones aplicadas en cuanto el PNC.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Responsable del Procedimiento:
Representante de la Dirección

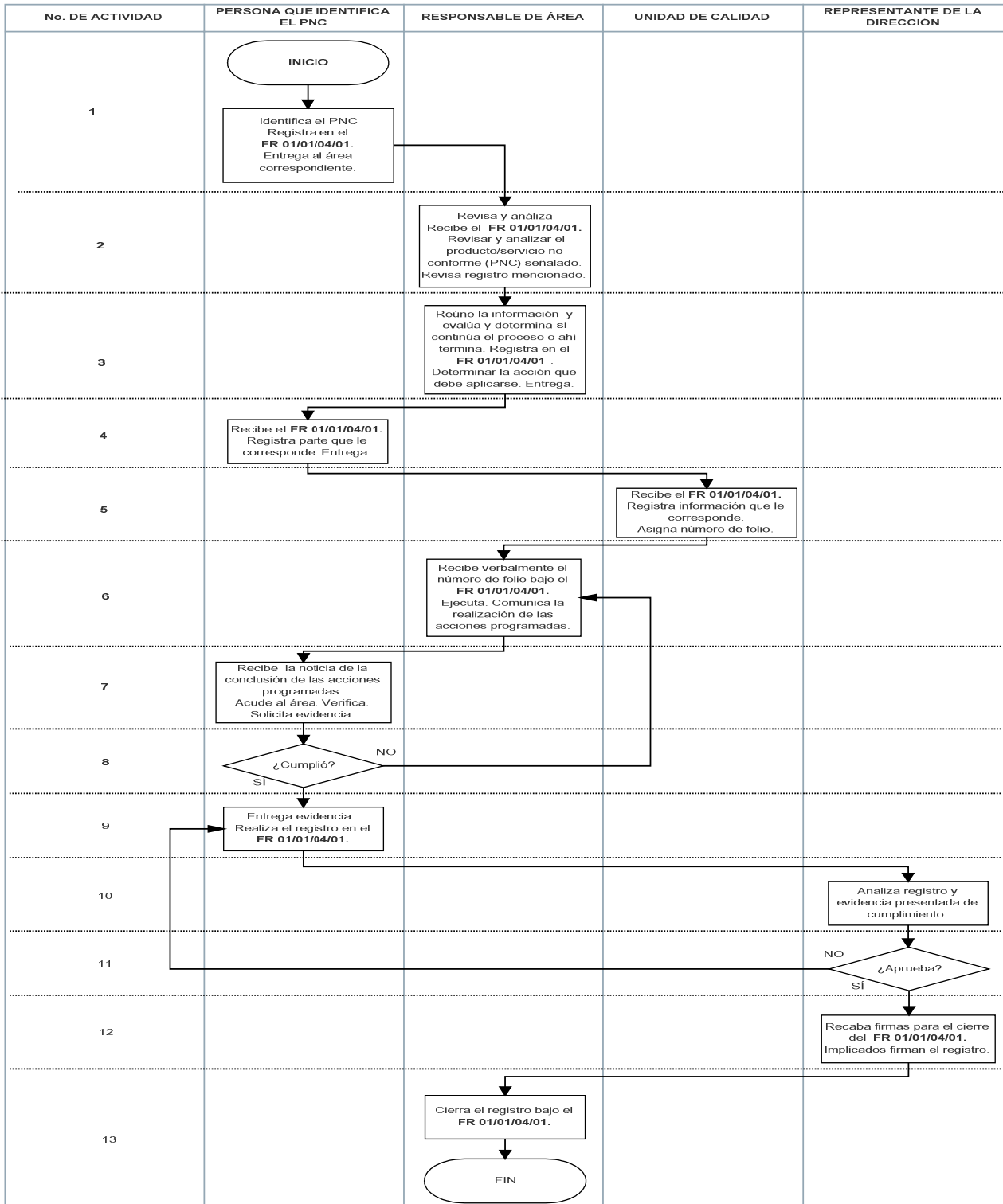
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008


CÓDIGO: PR 01/01/05

REVISIÓN: R3
25/05/15

Página 3 de 6


IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/05	REVISIÓN: R3 25/05/15

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Persona que identifica el PNC	1	Identifica el producto o servicio no conforme (PNC). Registra en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Entrega al área correspondiente.
Responsable de Área	2	Recibe el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Revisar y analizar el producto/servicio no conforme (PNC) señalado. Revisa registro mencionado.
	3	Reúne la información necesaria y evalúa la falla presentada y determina si continúa el proceso o ahí termina. Registra en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 cuanto le corresponde. Determinar la acción que debe aplicarse. Entrega.
Persona que identifica el PNC	4	Recibe el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Registra parte que le corresponde. Entrega.
Unidad de Calidad	5	Recibe el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Registra información que le corresponde. Asigna número de folio.
Responsable de Área	6	Recibe verbalmente el número de folio correspondiente del registro bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Ejecuta las acciones programadas. Comunica la realización de las acciones programadas.
Persona que identifica el PNC	7	Recibe de manera verbal la noticia de la conclusión de las acciones programadas. Acude al área. Verifica cumplimiento y la conformidad del producto/servicio corregido. Solicita evidencia de cumplimiento de las acciones programadas.
	8	¿Cumplió? Si no cumplió, reprograma la acción y regresa a la actividad 6. Si cumplió pasa a la siguiente actividad.
	9	Entrega evidencia del cumplimiento de las acciones programadas. Realiza el registro conveniente en el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 .
Representante de la Dirección	10	Analiza registro y evidencia presentada de cumplimiento.
	11	¿Aprueba? Si no aprueba regresa a la actividad 9. Si aprueba pasa a la siguiente actividad.
	12	Recaba firmas para el cierre del Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Implicados firman el registro.
Responsable de Área	13	Cierra el registro bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas FR 01/01/04/01 . Fin del Procedimiento.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/05	REVISIÓN: R3 25/05/15

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Eficacia.
2. Prontitud.
3. Evidencia de acciones realizadas.

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Prontitud.
2. Eficacia.
3. Documentación en los registros correspondientes para la evidencia de acciones realizadas.
4. Programación.
5. Conformidad con el procedimiento para el tratamiento del PNC.

VIII. GLOSARIO

PNC: Producto No Conforme, es decir un documento, bien material o servicio que no reúna los requisitos de calidad o las especificaciones indicadas por el cliente.

Acción: Labor a ejecutar por parte del o las áreas involucradas para corregir el PNC.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Calidad	MC 01/01/01
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01
Procedimiento para Acciones Correctivas	PR 01/01/04
Procedimiento para Acciones Preventivas y de Mejora.	PR 01/01/07

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/04/01

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	14/Octubre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	23/Noviembre/09	Se cambia reporte FR 01/01/06/04 por el formato FR 01/01/04/01.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 CÓDIGO: PR 01/01/05	REVISIÓN: R3 25/05/15

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
R2	25/Enero/10	Se agrega la política 1.
R3	25/Mayo/15	<p>Se adiciona División de Oficialía de Partes y el Departamento Amparo Contencioso en el Alcance.</p> <p>Se adicionan los Requisitos del Cliente y los Requisitos del Producto / Servicio como apartados VI y VII, recorriendo la numeración de los apartados anteriores de manera consecutiva.</p> <p>Se adiciona en la política 1, en lo que se refiere a Producto / Servicio la expresión después de la palabra vigente, "establecidos en Requisitos del Producto / Servicio en cada procedimiento".</p> <p>Se adiciona en la política 1, cuando se refiere al servicio, en donde se define lo aplicable a clientes, en seguida de la expresión Quejas se agrega "específicas y documentadas sobre los requisitos del cliente", descritas en el apartados VI de cada procedimiento bajo el SGC.</p> <p>Se reacomoda la numeración y disposición de las políticas, apartado III. Una vez reordenada la información, se adiciona la política 9,10, 11 y 12.</p> <p>Se reorganizan el apartado V Descripción del Procedimiento, se añaden actividades.</p> <p>En el apartado IV se cambia la palabra PROCESO por" PROCEDIMIENTO".</p>

XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección	C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos	Dip. Rodrigo De la Rosa Ramírez Presidente del Comité de Administración