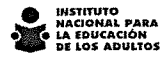
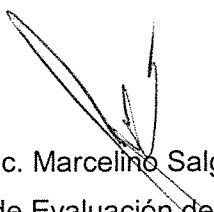
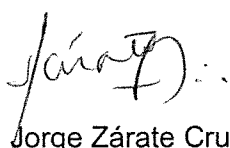
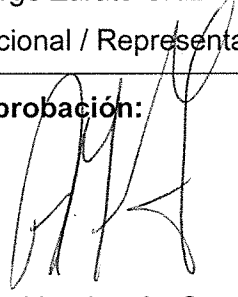


	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

CONTROL DE FIRMAS
<p>Elaboración:</p>  <p>Lic. Marcelino Salgado Torres Jefe de Departamento de Evaluación de Programas / Coordinador del SGC</p>
<p>Revisión:</p>  <p>Ing. Jorge Zárate Cruz Subdirector de Evaluación Institucional / Representante de la Alta Dirección</p>
<p>Aprobación:</p>  <p>C.P. Alfonso Mondragón García Director de Planeación, Administración y Evaluación / Presidente del Comité de Mejora Regulatoria Interna</p>

Control de Cambios

Revisión	Páginas (s) Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del cambio
02	2 3 4	Se actualizaron las referencias a la norma ISO9001 y 9000. Se mejoró la redacción en la nota 2 del concepto acción correctiva. Se agregó la definición de producto no conforme. Se eliminó el uso del registro de hallazgos en las	11 de junio de 2010

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación



	5 y 6 6 7 9 y 10	<p>actividades 6, 7 y 8.</p> <p>Se agregó planificadas en el registro de hallazgos con análisis de causas y plan de acciones, responsables y fechas compromiso.</p> <p>Se cambió el texto ahora dice designa a un (os) auditores (es) interno (s) para verificar la eficacia de las acciones. Si las acciones fueron eficaces firma el cierre del hallazgo. Sin no fueron eficaces comunica al responsable de proceso para que se tomen nuevas acciones.</p> <p>Se actualizó el diagrama de flujo</p> <p>Se actualizó el anexo 1 formato de registro de hallazgos.</p>	
03	10 12	<p>Cambio del Registro de hallazgos.</p> <p>Se agregó el Instructivo de llenado del registro de hallazgos.</p>	28 de junio de 2012.
04	1 2 6 3 5-6 5	<p>Se realizan diversos cambios al documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsables. -Referencias normativas. -Niveles de revisión documental. -Diagrama de flujo. -Actividades dentro del proceso. -Definiciones. 	25 de Junio de 2015.
05	7 8	<p>Se modifica el párrafo 7.1.4 para incluir la concesión, de los productos no conformes, otorgada por el cliente.</p> <p>Se modifica el párrafo 7.1.5 Para establecer que los productos No-conformes que ha sido re-trabajos deben verificarse a posteriores del re-trabajo y comprobar que cumplen con los requisitos. Además se incluye que los registros de los productos no conformes deben incluir las decisiones tomadas, y en su caso la concesión del cliente</p>	18 de agosto de 2015

1. Objetivo

Establecer los mecanismos necesarios que aseguren que el Producto No Conforme (PNC) derivado de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. Alcance

El procedimiento aplica a los dueños de los procesos certificados del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del INEA y a los productos declarados en los Planes de Calidad correspondientes.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

3. Referencias

Todos los documentos que a continuación se listan se encuentran en vigor:



- 3.1. Norma ISO 9001:2008 (NMX-9001-IMNC-2008) Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos. Cláusula 4.2.3.
- 3.2. Norma ISO 9000:2005 (NMX-9000-IMNC-2008) Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 3.3. Lineamientos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad (Manual de Calidad del INEA) LG-DGN-01.
- 3.4. Procedimiento para la elaboración y el control de documentos PR-DPA-SEI-01.
- 3.5. Procedimiento para el control de registros PR-DPA-SEI-02.
- 3.6. Procedimiento de acciones correctivas PR-DPA-SEI-05.

4. Criterios de calidad / lineamientos / políticas

- 4.1. Se deben identificar los Productos No Conformes derivados del incumplimiento de requisitos especificados en los Planes de Calidad de los procesos.
- 4.2. Aquellos Productos No Conformes cuya causa de incumplimiento sea circunstancial y que no afecte en el funcionamiento para el cual fue creado, no requiere de la aplicación de acciones correctivas, sin embargo, se debe impedir que pase a la siguiente etapa del proceso hasta que se corrija la desviación y se registre. Mensualmente se debe elaborar un reporte que contenga la información relacionada con dichos Productos No Conformes, con el fin de evaluar la pertinencia de realizar acciones posteriores.

5. Responsabilidades



- 5.1. La Coordinación del SGC debe:
 - a) Establecer, mantener, difundir y formar en este procedimiento a los responsables de los procesos para su aplicación en el SGC del INEA.
 - b) Informar a la Alta Dirección en caso de presentarse alguna dificultad para la atención y/o liberación del Producto No Conforme.
- 5.2. El personal del INEA debe cumplir con las disposiciones contenidas en este procedimiento.
- 5.3. Los dueños de las áreas del INEA deben:
 - a) Registrar, identificar y segregar el Producto No Conforme generado.
 - b) Decidir el tipo de tratamiento que se debe dar a los Productos No Conformes.
 - c) Tomar acciones correctivas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los Productos No Conformes, como se establece en el procedimiento PR-DPA-SEI-05, cuando aplique.
 - d) Autorizar la liberación de los Productos No Conformes.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación



- e) Mantener los registros emitidos por la aplicación de los controles del Producto No Conforme de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Procedimiento para el Control de Registros PR-DPA-SEI-02 (referente a la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención, recuperación y disposición final).
- f) Notificar a la Coordinación del SGC tanto del Producto No Conforme, como de las acciones correctivas tomadas, cuando aplique.

6. Definiciones

DEFINICIONES Y SIGLAS		
Concepto		Descripción
6.1	Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
6.2	Corrección	Acción tomada para detener el efecto de la No Conformidad.
6.3	Cliente	Los clientes son aquellos que reciben servicios o productos de los procesos del SGC, como lo son los Educandos, los Institutos Estatales para la Educación de Adultos (IEEA's) y las Delegaciones del INEA.
6.4	Concesión	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Nota: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de unos límites definidos por un tiempo o cantidad acordados.
6.5	Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
6.6	Especificación	Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades o productos. En algunas ocasiones, por el tipo de operación también puede llamarse "Criterio".
6.7	Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
6.8	Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
6.9	No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

6.10	Permiso de desviación	<p>Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.</p> <p>Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo limitado y para un uso específico.</p>
6.11	Producto	Resultado de un proceso.
6.12	Producto No Conforme	Incumplimiento a las características establecidas de los materiales y servicios que se ofrecen en el INEA.
6.13	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Conjunto de elementos que interactúan para establecer la política y los objetivos así como para dirigir y controlar los recursos del INEA con el fin de lograr la política y los objetivos de calidad.
6.14	Reproceso o re-trabajo	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.
6.15	Registro	<p>Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</p> <p>Generalmente un formato se convierte en registro cuando contiene información (datos que poseen significado) de acciones o actividades realizadas.</p>
6.16	Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
6.17	Revisión	<p>Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.</p> <p>NOTA: La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.</p>
6.18	Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

7. Descripción de actividades



8.

7.1 Detección, recuperación, identificación y registro

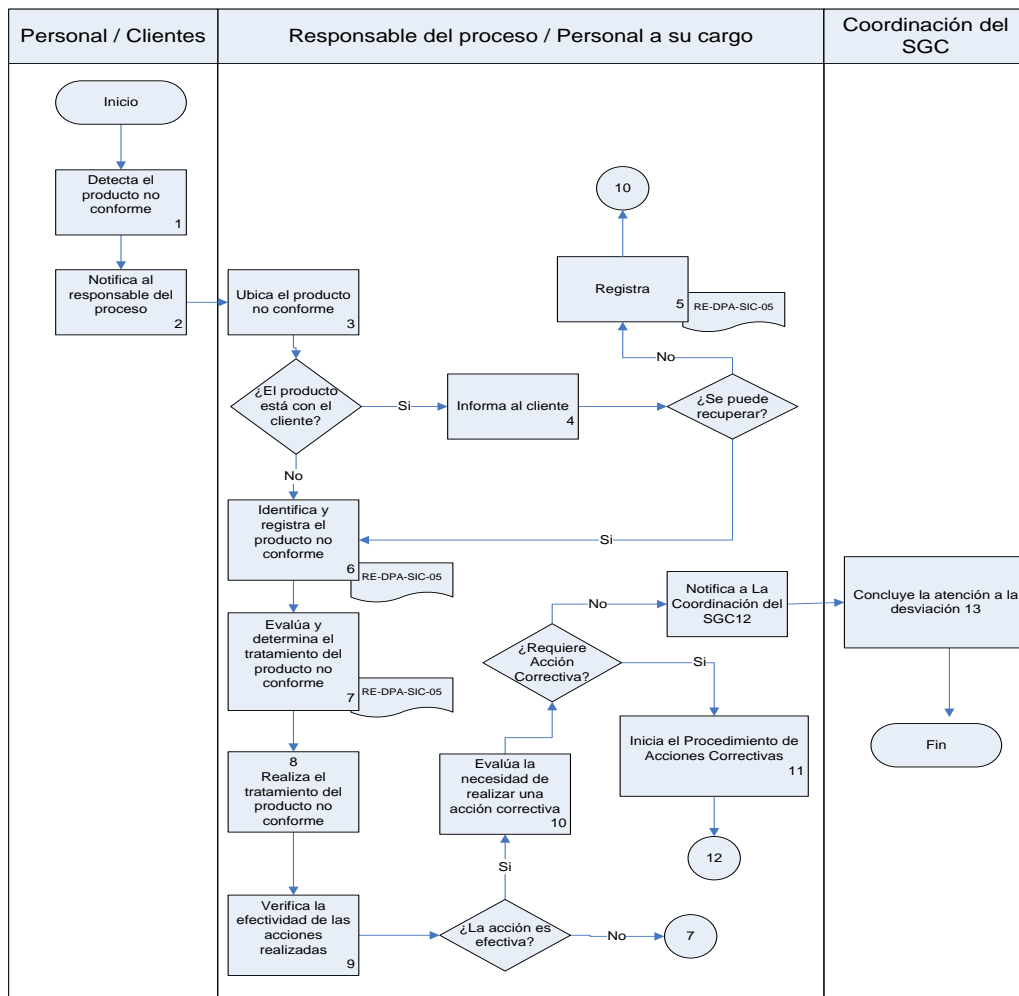
Actividad	Responsable	Descripción	Documento de Trabajo (No. Control)
1	Personal del INEA o Clientes	Detecta un Producto No Conforme. Considerando los productos no conformes definidos en los planes de calidad de los procesos.	Plan de calidad Propio de cada proceso
2	Personal del INEA o Clientes	Notifica al dueño del proceso la existencia del Producto No Conforme, por el mismo medio en que este es recibido.	-
3	Dueño de proceso	Ubica el Producto No Conforme y: - Si el producto ya está en poder del cliente, notifica por cualquier medio al cliente para informarle de la existencia de un Producto No Conforme y de su sustitución. Si el producto aún está en el área, recupera el Producto No Conforme.	-
4	Dueño del proceso	Evalúa el Producto No Conforme y determina su tratamiento de acuerdo a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Corrección para eliminar la No-conformidad. • Reproceso para asegurar su cumplimiento • Liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente • Desecho 	Registro de Hallazgos (RE-DPA-SEI-05)



	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

5	El personal asignado	<p>Da tratamiento al Producto No Conforme como lo estime el Dueño de proceso, y se trabaja de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas cuando aplique.</p> <p>Se asegura que los productos no conformes que han sido reprocesados, cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p>Registra la NO-conformidad o incumplimiento del Producto No-conforme en el Registro de Hallazgos (RE-DPA-SEI-05)</p> <p>En el cual incluye la No-conformidad, la decisión tomada y en su caso la concesión del cliente. Además de la firma del Subdirector quien tomó la decisión sobre él.</p> <p>Registra los resultados de la verificación del cumplimiento con los requisitos a posteriori de los re-trabajos que se hagan.</p>	<p style="text-align: center;">Registro de Hallazgos (RE-DPA-SEI-05)</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-DPA-SEI-05)</p>
---	----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	

8 Diagrama de flujo





	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

9 Registros




No. de Control	Nombre
PR-DPA-SEI-05	Registro de hallazgos.



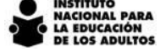
10 Anexos

Anexo No.	Nombre	No. de Control
1	Registro de hallazgos.	PR-DPA-SEI-05
2	Causa-efecto	--

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

Anexo 1. Registro de hallazgos.

 	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

 	Registro de hallazgos.	Área: 2	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
	No. AC / XX / XX 1	No. Control: RE-DPA-SIE-05	

TIPO DE HALLAZGO:

4 Problema real <input type="checkbox"/>	Problema potencial <input type="checkbox"/>	Acción de Mejora <input type="checkbox"/>
5 Producto no conforme <input type="checkbox"/>	No conformidad <input type="checkbox"/>	Acción Preventiva <input type="checkbox"/>
		Observación <input type="checkbox"/>



Procedencia del hallazgo		
Aud. Interna <input type="checkbox"/>	Aud. Externa <input type="checkbox"/>	Por operación del sistema <input type="checkbox"/>
6 Mejora, reclamación ó Sugerencia <input type="checkbox"/>	Otra Explique: _____	
Afecta a:		
Producto y/o Servicio <input type="checkbox"/>	7	Proceso <input type="checkbox"/>
Documentación <input type="checkbox"/>	Sistema <input type="checkbox"/>	Otro: _____



Datos de quien detecta la desviación o mejora:

Nombre: 8	Equipo: 9	Fecha: 10
Proceso/Subproceso de detección: 11	Varios 12	

Descripción del hallazgo (Qué, dónde, cuándo)	Evidencias: (o documentos de referencia):
13	14
	Cláusulas de la norma involucrada:
	15

Responsable del Proceso de atención del hallazgo:	Nombre:	Fecha de notificación:
16	Cargo	18
	Firma	17

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

	Registro de hallazgos. No. AC / XX / XX	Área: 2	
		No. Control: RE-DPA-SIE-05	

Acción inmediata (Corrección), sólo para Producto no conforme y No Conformidades:

19

Análisis de causas de la no conformidad u origen de la mejora:

20

Acciones a tomar:

21 Acciones preventivas *Acciones Correctivas* Acciones de mejora

Seguimiento de acciones	Verificador de acciones	Fecha de seguimiento
22	23	24



Verificación de eficacia de las acciones	Verificador de eficacia de acciones	Fecha de verificación
25	26	27

Observaciones o comentarios:

28



Cierre de la desviación o mejora:

Coordinación del SGC, Representante de la Dirección Dueño de proceso.	Firma 29	Fecha: 30
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------	------------------

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación



Instrucciones de llenado:


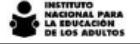
1. Número de acción correctiva o acción de mejora que le será asignado para su registro, para esto se debe solicitar dicho número a la Cordinación de Calidad.
2. Se indica el nombre del área donde se esta levantando la acción correctiva o acción de mejora, para aquellos casos en los que se levanten acciones derivadas de auditoría interna y/o externa el responsable del levantamiento de las acciones será la Coordinación de Calidad.
3. Incluir el nombre de la dirección a la que pertenece el área donde se levantó la acción correctiva y/o de mejora; en caso de ser acciones derivadas de auditoria interna y/o auditoría externa se pondra el nombre de la dirección que tenga bajo su responsabilidad a la Coordinación de Calidad.
4. Identificar si es un problema real, un problema potencial o una acción de mejora, sólo se podrá elegir una opción.
5. Identificar la naturaleza del hallazgo, si es que proviene de un producto no conforme, de una no conformidad (identificada en auditoria o durante la cotidianidad del proceso), de una acción preventiva o de una observación (ya sea de auditoria interna, auditoria externa o revisión directiva)
6. Identificar la procedencia del hallazgo que éste puede ser de auditoria interna; auditoria externa; queja, reclamación o sugerencia; otra (se deberá redactar la explicación), sólo se podrá elegir una opción.
7. Especificar si el hallazgo afecta al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio, proceso, documentación, sistema (de gestión de la calidad) o algún otro (en caso de ser así redactar ese otro).
8. Poner el nombre de la persona que detecta la desviación.
9. Especificar ql equipo donde se detecta la desviación, en caso de que no sea un equipo identificar como no aplica (N/A).
10. Indicar la fecha en que se idientifica la desviación (xx/xx/xxxx).
11. Identificar el nombre del proceso o subproceso en que se identifique la desviación.
12. Establecer algún tema vario que pudiera ser de importancia sobre la desviación identificada.
13. Se debe realizar la descripción detallada del hallazgo ¿**Qué** se encontro? , ¿**Dónde** se identifico? Y ¿**Cuándo** de identifico o cuando sucedió?.
14. Referencia del o de los documentos que den sustento a la desviación identificada.
15. Cuando exista una afectación a una cláusula de la norma ISO 9001:2008, especificar cual es ésta. Eje: 6.2.2 Competencia, conciencia y capacitación.
16. Puesto del o de los responsables de dar atención al hallazgo.
17. Nombre, cargo y firma de o de los responsalbes de atender el hallazgo.
18. Fecha en que se notifica el hallazgo.

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

19. Redactar la acción de contención o la corrección inmediata.
20. Posterior a realizar el análisis de causa raíz que se plasma en el formato Causa-efecto, se debe realizar la redacción del análisis en éste campo.
21. Identificar si se trata de una acción preventiva, una acción correctiva o una acción de mejora, sólo se puede elegir una opción y debe ser coherente con los que se establece el apartado uno, cuatro y cinco.
22. Se deberá detallar las actividades del plan de acción con el cual se eliminará la No-conformidad real o potencial, además se deben describir las evidencias que permitan demostrar que se dio atención a las acciones definidas dentro de plan de acción descrito.
23. Nombre del responsable en verificar las acciones realizadas.
24. Fecha en que se dio seguimiento a las acciones.
25. Redacción de la verificación de la eficacia de las acciones establecidas para atender la desviación.
26. Nombre del responsable en verificar la eficacia las acciones realizadas.
27. Fecha en que se realizó la verificación de la eficacia de las acciones.
28. Redactar las observaciones y/o comentarios importantes relacionados con la atención del hallazgo, tanto para su seguimiento como para la verificación de la eficacia de las acciones.
29. Firma del Coordinador de Calidad y/o Representante de la Alta Dirección dando visto bueno de conformidad para el cierre de la acción levantada.
30. Fecha en la que se dá cierre a la acción levantada.

Anexo 2. Causa – efecto

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	No. Control: PR-DPA-SEI-04	
		Revisión: 05	
		Fecha entrada en vigor: 8 de octubre de 2009	Dirección de Planeación, Administración y Evaluación


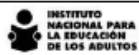
	Registro de hallazgos. No. F' - -	
		Dirección de Área

No. de Hallazgo

FECHA DE EMISIÓN:

5. Medio Ambiente:	3. Maquinaria:	1. Mano de Obra:	Efecto (Problema):
6. Materiales:	4. Medición:	2. Método:	

-1-

	Registro de hallazgos. No. AC / 08 / 14	
		Dirección de Área

No.	Descripción de las Actividades del Plan de Acción para las Acciones Correctivas	Responsable de Encauzar	Responsable de Ejecutar	Fecha Compromiso	Seguimiento		Cierre de A.C	
					Cumple <input checked="" type="checkbox"/>	No Cump. <input type="checkbox"/>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
1								
2								
3								
4								

Observaciones
