



Procedimiento para el control del producto no conforme

PR-500.00-06

1. Propósito

- Establecer la responsabilidad y autoridad relacionada con el tratamiento del producto no conforme, en cada uno de los procesos del Anexo A.
- Definir los lineamientos generales y el tratamiento del producto no conforme generado por los procesos del Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad (MGC-500.00-01).
- Asegurar que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. Alcance

Este procedimiento aplicará a toda actividad que genere un producto no conforme en los procesos del Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo.

3. Referencias

- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de Calidad.
- Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo (MGC-500.00-01) punto 8.3
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos de calidad (PR-500.00-01).
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (PR-500.00-03)

4. Definiciones y acrónimos

Producto No Conforme: Es el bien (tangibles) o servicio (intangibles), resultante de un proceso, que no cumple con los requisitos. Nota: Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Turismo se

P.C.C. Presidente del Comité de Calidad.

R.A.C.C. Representante del Área del Comité de Calidad.

R.A.S.C.: Representante del Área del Subcomité de Calidad.

R.C.P.N.C.: Responsable del control del producto no conforme.

R.D.C.C.: Representante de la Dirección del Comité de Calidad.

R.D.S.C.: Representante de la Dirección del Subcomité de Calidad.

V.S.C: Vicepresidente del Subcomité de Calidad.

5. Responsabilidades

- El Presidente del Comité o Subcomité de Calidad, deberá designar al (los) encargado (s) de gestionar la administración, el control y la autorización para el tratamiento del producto no conforme.
- El Responsable del control del producto no conforme deberá:
 - Prevenir el uso o entrega no intencional de los productos no conformes apegándose al presente procedimiento y a las disposiciones establecidas en la documentación de la operación y control de su proceso.
 - Identificar las características y requisitos de los productos que se realizan al interior de su área, mediante registros, instructivos y/o planes de la calidad.
 - Identificar los productos no conformes en el medio que para tal fin establezcan al interior de sus áreas (volantes, oficios, leyendas, sellos y/o etiquetas) y los cuales les sean útiles para el desarrollo y control de sus procesos.
- Cuando el tratamiento del producto no conforme sea "reproceso" o repetición se deberá verificar nuevamente la conformidad del producto.

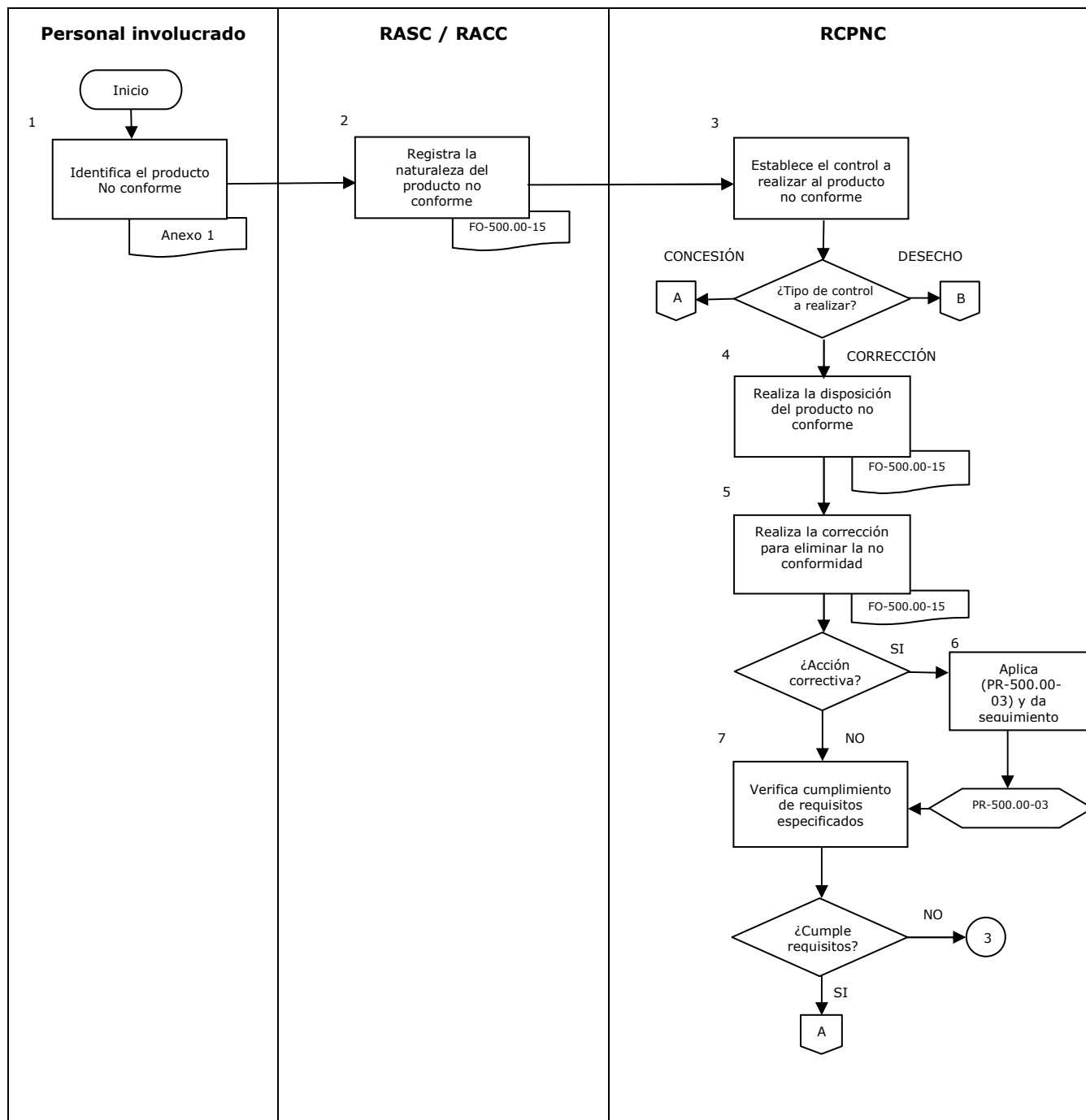


SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control del producto no conforme PR-500.00-06

6. Método de trabajo

6.1. Diagrama de flujo

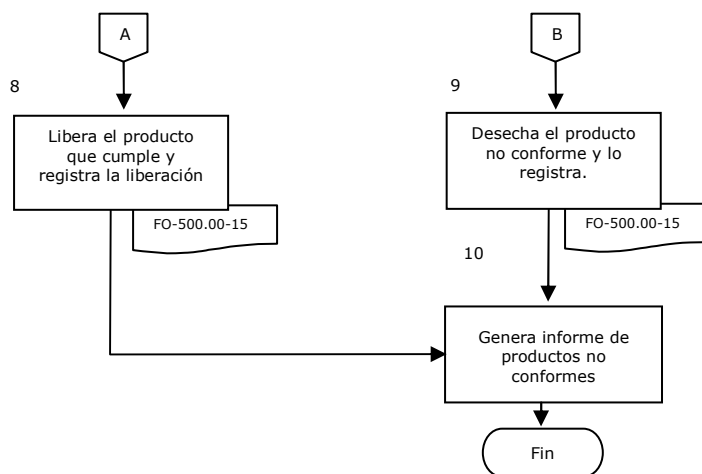




SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control del producto no conforme PR-500.00-06

RCPNC





SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control del producto no conforme

PR-500.00-06

6.2. Descripción de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento
1	Personal involucrado	Identifica el producto no conforme de acuerdo al Anexo 1 "Identificación del producto No conforme", para prevenir su entrega o uso no intencional por el medio definido para tal fin: leyenda, oficio, volante, etiqueta, etc.	Anexo 1 "Identificación del producto No Conforme"
2	RASC / RACC	Registra la descripción o naturaleza del producto no conforme en el formato "Control de Producto No Conforme" (FO-500.00-15).	Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15)
3	RCPNC	Establece el control a realizar al producto no conforme, definiendo si se requiere <u>corregir</u> , <u>desechar</u> o <u>concesionar</u> para que se asegure la prevención del uso o entrega no intencional del producto no conforme. Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Desechar: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.	
		¿Tipo de control a realizar? Corrección, continúa en la actividad No. 4 Concesión o Liberación, continúa en la actividad No. 8 Desecho, continúa en la actividad No. 9	
4	RCPNC	Realiza la disposición del producto no conforme de acuerdo a lo establecido por cada Unidad Administrativa, como puede ser: • Reprocesar • Reparar • Reclasificar Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para cumpla con los requisitos. Reparación: acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.	Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15)
5	RCPNC	Determina y realiza la corrección para eliminar la no conformidad del producto no conforme. Registra la corrección realizada al producto no conforme en el formato FO-500.00-15.	Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15)
		¿Requiere acción correctiva? Si, continúa en la actividad No. 6.	



SECRETARÍA DE TURISMO

Procedimiento para el control del producto no conforme PR-500.00-06

No.	Responsable	Actividad	Documento
		No, continúa en la actividad No. 7.	
6	RCPNC	Aplica Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-500.00-03) y da seguimiento a la corrección del producto no conforme para eliminar la no conformidad detectada.	Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-500.00-03)
7	RCPNC	Verifica el cumplimiento de los requisitos especificados para el producto o servicio y en caso de que aplique los requisitos especificados por el cliente o usuario.	
		¿Cumple requisitos? Si, continúa en la actividad No. 8. No, regresa a la actividad No. 3.	
8	RCPNC	Libera el producto que cumple con los requisitos especificados por el proceso y por el cliente o usuario (en caso de que aplique). En este caso la liberación debe ser establecida por una autoridad pertinente ya sea el R.D.C.C. o R.D.S.C. o en su caso el P.C.C. o V.S.C. Registra la liberación del producto no conforme en el formato FO-500.00-15. Continúa en la actividad No. 10.	Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15)
9	RCPNC	Realiza el desecho del producto no conforme, de acuerdo a las disposiciones establecidas, en su caso. Registra el desecho del producto no conforme en el formato FO-500.00-15.	Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15)
10	RCPNC	Genera periódicamente un informe del total de producto no conformes generados por el proceso y lo reporta al R.D.C.C. o R.D.S.C. para su integración a las revisiones por la dirección.	Informe de productos no conformes

7. Registros de calidad

Código	Título	Responsable de su custodia	Retención	Disposición
FO-500.00-15	Control de Producto No Conforme	R.C.P.N.C.	3 años	Desechar

8. Control de cambios

Revisión	Fecha	Cambios
0	21-08-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para la SECTUR.

Fecha: 01/06/2008	Revisión No. 2	Página 5 de 7
--------------------------	-----------------------	-----------------------------



PR-500.00-06

1

29-10-2002

Se elabora el formato soporte documental FO-500.00-15. Así mismo se incluye en el punto 9 de este procedimiento.

19-11-2004

Se actualizó la carátula ENTREGA, DIFUSIÓN Y VERIFICACIÓN DE IMPLANTACIÓN DE DOCUMENTOS (FO-500.00-02).

Actualización de 8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Se actualiza 10.- CUADRO DE FIRMAS.

2

01-06-2008

Se incluyó el logotipo oficial de la Dependencia en el formato del procedimiento.

Se omitió la introducción, incluyendo los datos contenidos en ésta, en la sección de responsabilidades y descripción de actividades.

Se cambió la redacción de la descripción de actividades.

Se modificó el nombre del formato "Soporte documental" por "Control de Producto No Conforme (FO-500.00-15), así como también se diseñó como un formato ya que sólo era un listado con algunas características que se requieren para el mismo, lo cual no era funcional.

Se modificó el diagrama de flujo incluyendo columnas que indican al responsable de cada actividad.

9. Anexos

Anexo No.

1

Identificación del Producto No Conforme

Código

S/M

2

Formato de Control del Producto No Conforme

FO-500.00-15

3

Catálogo de Formatos e Instructivos de llenado de los
Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la SECTUR.

CF-500.00-01

10. Control de emisión

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Lic. Alberto Herrera Zárate
Representante de la Dirección del
Consejo Estratégico para la Calidad.

Lic. José Luis Montemayor Jasso
Administrador del Sistema del Consejo
Estratégico par la Calidad.

Lic. Roberto Isaac Hernández
Secretario Ejecutivo del Consejo
Estratégico para la Calidad.



Procedimiento para el control del producto no conforme PR-500.00-06

Anexo 1 Identificación del Producto No Conforme.

Unidad Administrativa	Proceso	Producto No Conforme (en caso de que no cumpla con los requisitos especificados)
Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Adquisiciones.	Pedidos
Dirección General de Mejora Regulatoria.	Elaboración o revisión de Normas Oficiales Mexicanas / Aprobación / Ampliación de Unidades de Verificación, Seguimiento de la aprobación de Unidades de Verificación.	Normas Oficiales Mexicanas publicadas. Unidades de Verificación aprobadas
Dirección General de Información y Análisis.	DataTur para la Formación y Divulgación de Estadísticas de Turismo confiables, oportunas y para ampliar su cobertura.	Estadísticas. Gráficas
Centro de Estudios Superiores en Turismo.	Centro de Documentación	Información proporcionada
Dirección General de Servicios al Turista	Servicio de Información Turística (INFOTUR-CIAT)	Reservación de Hotel Información proporcionada
Dirección General de Mejora Regulatoria	Acreditación de Guías de Turistas.	Credencial de: *Reconocimiento inicial *Refrendo *Reconocimiento permanente *Canje *Reposición
Dirección General de Mejora Regulatoria.	Inscripción al Registro Nacional de Turismo	Constancia de inscripción al RNT
Dirección General de Administración	Elaboración de Nómina	*Listado de Nómina *Listado Alfabético *Comprobante de Pago *Listado de Firma *Reporte a Terceros Institucionales *Reporte de Aplicaciones Quincenales FONAC