

INTRODUCCIÓN.

El presente procedimiento servirá como guía general para asegurar la oportuna y disposición de los productos no conformes con referencia a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del Sector Turismo y de sus procesos, de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2000, controlándolos de manera eficaz la identificación, segregación y disposición de los productos con el fin de evitar su uso no intencionado.

El Sector Turismo a través del Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad toma las acciones para eliminar la no-conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad detectada

Así mismo, los Comités de Calidad deben identificar la naturaleza del producto no conforme, su tratamiento y mantener el registro de información de aquellas no conformidades que son corregidas en el transcurso normal del trabajo ya que esta información puede proporcionar información valiosa para mejorar la eficacia de sus procesos.



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 2 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

1.- PROPÓSITOS

- Establecer la metodología para los controles, responsabilidad y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.
- Definir los lineamientos generales y el tratamiento del producto no conforme generado por los procesos que alcance el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 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 Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo.

3.- REFERENCIAS

- La elaboración de este procedimiento se fundamenta en el punto 8.3. del Manual de Gestión de la Calidad del Sector Turismo (MGC-500.00.01) y del Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 3 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

4.- RESPONSABILIDADES

- El Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General Adjunta de Procesos de Calidad), será el responsable de elaborar, modificar, actualizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.
- El Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Director General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial), será responsable de la revisión del presente procedimiento.
- El Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo (Subsecretario de Innovación y Calidad), será responsable de aprobar el procedimiento y solicitar su revisión cuando lo considere necesario.
- Las responsabilidades específicas de operación se describen en el punto 6 del presente procedimiento. (Diagrama de flujo y descripción de actividades).
- El Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad deberá prevenir el uso o entrega no intencional de los productos no conformes y sus registros apegándose al presente procedimiento y a las disposiciones establecidas en la documentación de la operación y control de su proceso.
- El Representante de la Dirección y el Responsable del Area de cada Comité de Calidad deberán definir en sus procesos quien tiene la autoridad para determinar el tratamiento de los productos no conformes.
- Es responsabilidad de toda aquella persona que detecte un producto no conforme el seguir los lineamientos el procedimiento o instructivo que establece la operación y el control de su proceso.



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 4 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

5.- DEFINICIONES

- **No - conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Producto:** Es el resultado de un proceso sea tangible o intangible.
- **Producto Tangible:** Se refiere a los bienes materiales terminados o semi-terminados resultantes de un proceso. Ejemplo: Boletines, Materiales de promoción y difusión, Manuales, Publicaciones, etc.
- **Producto Intangible:** Es el resultado inmaterial de un proceso. Todo lo referente al contenido de un documento, manuales y todo aquello que puede proporcionar información. Ejemplos: La prestación de un servicio, transacciones, metodología, Normas técnicas, etc.
- **Servicio:** Es resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente (Externos e internos) y generalmente es intangible. Ejemplos: Proporcionar información, reparación de automóviles, gestión de adquisiciones, almacenamiento de productos, capacitación, etc.
Nota: Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Sector Turismo se le denominará producto indistintamente a un bien o servicio.
- **Producto no conforme:** Es el bien (tangible) o servicio (intangibile), resultante de un proceso, que no cumple con los requisitos.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción Tomada para eliminar una no-conformidad detectada.
- **Re - proceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 5 de 11

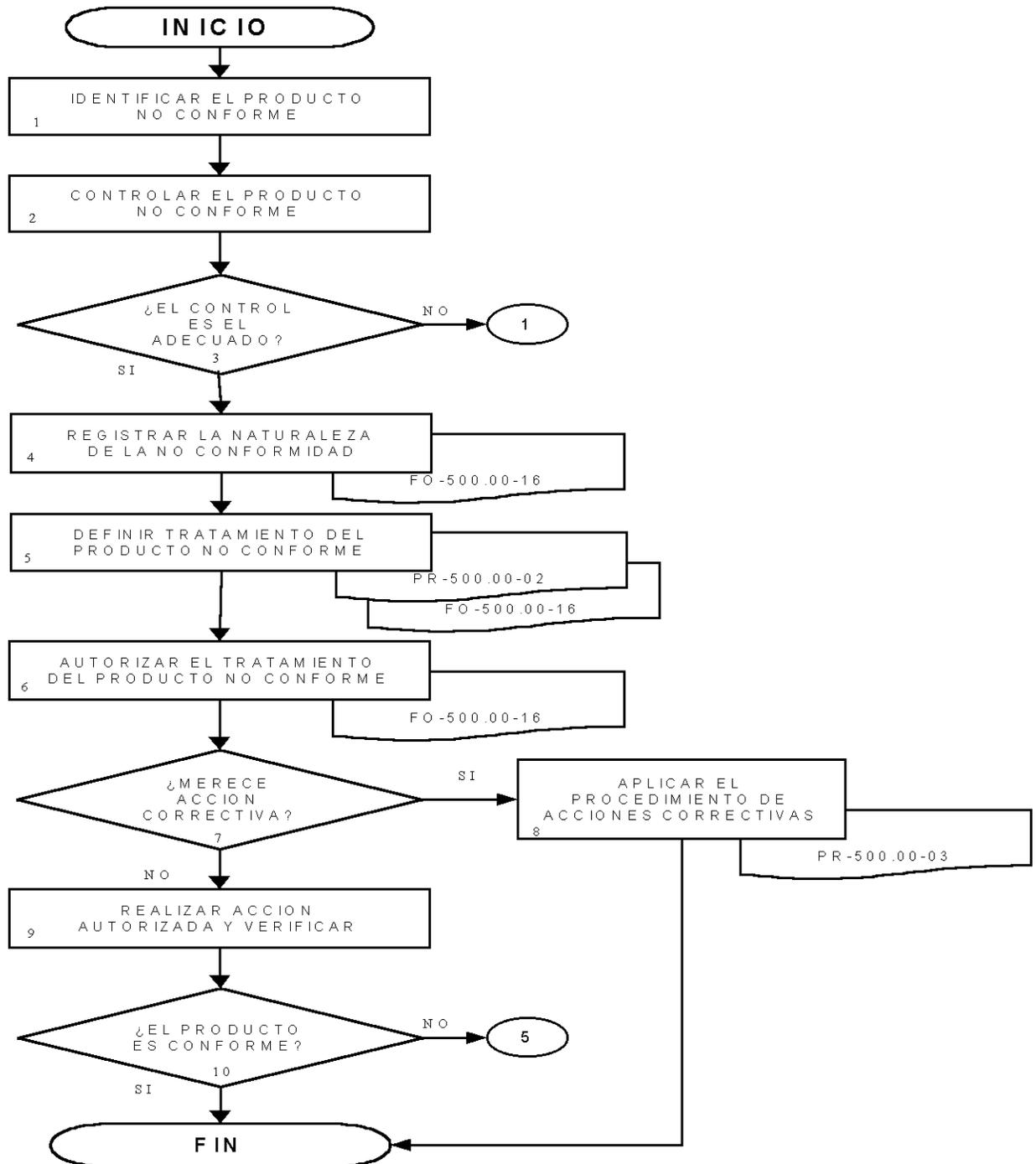
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- **R.D.C.E.:** Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- **R.D.I.:** Representante de la Dirección de la Institución
- **P.C.C:** Presidente del Comité de Calidad.
- **R.D.C.C.:** Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- **R.A.C.C.:** Representante del Area de cada Comité de Calidad.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

6.- MÉTODO DE TRABAJO

6.1. Diagrama de flujo





Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 7 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

6.2. Descripción de actividades

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	R.D.C.E. R.D.I. R.D.C.C. R.A.C.C. Personal Involucrado.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. definen, en el procedimiento o instructivo de operación y control de sus procesos, la forma adecuada de identificar el producto no conforme.</p> <p>El R.D.C.E. define la forma adecuada de identificar el producto no conforme en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad.</p> <p>El personal involucrado que definan o detecte un producto como no conforme deberá identificarlo de acuerdo a lo definido previamente.</p>	
2	R.D.C.E. R.D.I. R.D.C.C. R.A.C.C. Personal Involucrado.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. definen, en el procedimiento o instructivo de operación y control de sus procesos, la forma adecuada de controlar el producto no conforme.</p> <p>El R.D.C.E. define la forma adecuada de controlar el producto no conforme en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad.</p> <p>El personal involucrado que definan o detecte un producto como no conforme deberá controlarlo de acuerdo a lo definido previamente.</p> <p>La forma de control podría ser la segregación, el resguardo o cualquier otra que asegure la prevención del uso o entrega no intencional del producto no conforme.</p>	
3	R.D.C.E. R.D.I. R.D.C.C. R.A.C.C. Personal Involucrado	Si no fue adecuado el control del producto no conforme, regresa al paso 1 y si fue correcto, sé continua con el paso 4	
4	R.D.C.E. R.D.C.C. Personal Involucrado.	<p>Registran la naturaleza de la no-conformidad en un soporte documental (Atenta nota, Oficios, Memorándum, etc.).</p> <p>Cada Comité de Calidad define que tipo de soporte documental utilizará, así mismo el R.D.C.E. en el Sistema utilizando la clave (FO-500.00-15)</p>	Soporte Documental (FO-500.00-15)



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 8 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
5	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. definen, en el procedimiento o instructivo de operación y control de sus procesos, el tratamiento del producto no conforme.</p> <p>El R.D.C.E. define la forma adecuada de tratar el producto no conforme en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad.</p> <p>Los productos no conformes podrán ser tratados de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>A) Corrección, Reproceso, Reclasificación, Reparación o de la forma que se juzgó conveniente de acuerdo a la naturaleza, siendo estas verificadas.</p> <p>B) Desecho, Concesión, Permiso de desviación.</p> <p>Se deberán mantener los registros de acuerdo al Procedimiento para el Control de Registros de Calidad (PR-500.00-02) y anotar en soporte documental (FO-500.00-15).</p>	<p>Procedimiento Para el Control de Registros de Calidad. (PR-500.00-02)</p> <p>Soporte Documental (FO-500.00-15)</p>
6	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. definen a la autoridad pertinente, en el procedimiento o instructivo de operación y control de sus procesos, para la autorización del tratamiento del producto no conforme.</p> <p>El R.D.C.E. define a la autoridad pertinente para la autorización del tratamiento del producto no conforme en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad.</p> <p>La autoridad pertinente que autoriza el tratamiento de los productos no conformes podrá utilizar una o más de las siguientes formas:</p> <p>A) Corrección, Reproceso, Reclasificación, Reparación o de la forma que se juzgó conveniente de acuerdo a la naturaleza, siendo estas verificadas.</p> <p>B) Desecho, Concesión, Permiso de desviación.</p> <p>Anotar la persona que autoriza el tratamiento del producto no conforme en soporte documental, FO-500.00-15 (Atenta nota, oficio, memorándum, etc.)</p>	<p>Soporte Documental (FO-500.00-15)</p>



Código: PR-500.00-06

Revisión: 1

Fecha: 04-11-2002

Página 9 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
7	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. derivado del análisis de la no-conformidad del producto no conforme deciden si procede o no la solicitud de una acción correctiva.</p> <p>El R.D.C.E. derivado del análisis de la no-conformidad decide si procede o no la solicitud de una acción correctiva en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad.</p> <p>En el caso de proceder a una acción correctiva deberá ir al paso 7 y en caso contrario continuar con la actividad 8</p>	
8	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E. Personal Involucrado	Aplican el Procedimientos de Acciones Correctivas (PR-500.00-03) y una vez corregida la causa de la no-conformidad finaliza este procedimiento.	Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-500.00-03)
9	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E.	<p>El R.D.C.C., R.A.C.C. y R.D.I. realizan la acción autorizada en el procedimiento o instructivo de operación y control de sus procesos y verificación si el producto es conforme.</p> <p>El R.D.C.E. realiza la acción autorizada de la no-conformidad en el proceso de administración del Sistema Gestión de la Calidad y verifica si el producto es conforme.</p>	
10	R.D.C.C. R.D.I. R.A.C.C. R.D.C.E.	Si él(os) producto(s) no es conforme deberá regresar al paso 5 y en caso contrario se finaliza este procedimiento.	

				Código: PR-500.00-06 Revisión: 1 Fecha: 04-11-2002 Página 10 de 11
---	---	---	--	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

7.- REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título	Responsable de su Custodia	Revisión	Retención	Disposición
FO-500.00-15	Soporte documental	R.D.C.E.	0	1	Desechar

8.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Comentarios
0	21-08-2002	Se emite el presente procedimiento de observancia general para la Sector Turismo.
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.

9.- ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Código
1	Soporte Documental	FO-500.00-15

10.- CUADRO DE FIRMAS

Nombre	Puesto	Firma
Lic. Alejandro del Conde Ugarte.	Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad.	
Lic. Enrique González Tiburcio.	Administrador del Sistema del Consejo Estratégico para la Calidad	
Lic. Mario Palma Rojo.	Secretario Ejecutivo del Consejo Estratégico para la Calidad	

Soporte Documental

(FO-500.00-15)

Elaborado por: .

Fecha:.

El soporte documental debe ser estructurado de la manera siguiente:

1.- Logotipo de la Institución

2.- Control Interno de cada proceso (Atenta nota, Oficios, Memorándum, etc.)

3.- Fecha:

4.- Vocativo(Este debe incluir Dirigido a:, Cargo:, Presente:)

5.- La descripción es de libre diseño para cada proceso en donde se deberá identificar el tratamiento del producto no conforme de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Corrección,
- b) Reproceso,
- c) Reclasificación,
- d) Reparación o de la forma que se juzgó conveniente de acuerdo a la naturaleza,
- e) Desecho,
- f) Concesión,
- g) Permiso de desviación.

6.- Se deberá anotar la persona que autoriza el tratamiento.

7.- Copias cuantas consideren necesarias.

8.- Así como todos los datos necesarios para la elaboración de formatos establecidos en el Instructivo para la Elaboración de Documentos (IT-500.00-01), en su punto 2.4.

REVISIÓN:
REFERENCIA:

HOJA DE .