**1 Objetivo, Alcance**

* 1. **Objetivo**

Definir los lineamientos para controlar los productos no conformes (incidencias), en caso de presentarse en el Sistema de Gestión de Calidad en el CEFOPED y establecer la metodología a seguir.

**1.2 Alcance**

Todas las áreas del CEFOPED así como la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.

1. **Definiciones y Terminología**
   1. **Servicio No Conforme.** Incumplimiento de los requisitos legales y/o de calidad, derivado de cualquiera de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
   2. **Reinspección.** Verificar, examinar y/o comprobar que los documentos o el producto cumplan con los requisitos legales y de calidad previamente establecidos**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboro:**  Lic. Abigail Hernández Hinojosa  **Dirección del Sistema de Gestión de Calidad** | **Aprobó:** Dra. Rosalba del Ángel Zúñiga **Directora General** | **Vo.Bo.**    Mtra. Mildred Rivera Acosta  **Gestión de Proyectos** |

**3 Responsabilidades**

* 1. **Coordinador del Organismo.-** Es responsable de hacer cumplir los lineamientos mencionados en este procedimiento, así como de utilizar los formatos establecidos.
  2. **Coordinaciones.-** Son responsables de detectar e identificar el servicio no conforme en los procesos, así como de emitir los reportes correspondientes y notificar a la Dirección General y Coordinar las actividades para evitar que el servicio no conforme se utilice hasta que se defina su disposición.
  3. **Director General**.- Es responsable de coordinar, identificar, evaluar y establecer el destino del servicio no conforme, conservando la documentación correspondiente para su evaluación.

1. **Procedimiento**
2. **Control del producto no conforme.**

En el CEFOPED, el Director General, el Coordinador del Organismo y los Coordinadores de área, se aseguran que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica por medio de la leyenda “Servicio no Conforme”, la cual podrá estar escrita o señalada con una etiqueta sobre el mismo documento y/o registro, conteniendo la fecha en que se detectó como servicio no conforme, nombre de la persona que lo detecta así como el nombre de la persona que lo registra en el formato FR-SGC-12 “Control de Servicio No Conforme”

Las acciones antes mencionadas son con el propósito de prevenir su uso o entrega no intencional.

El Registro del Servicio no Conforme lo pueden realizar tanto el Director General como los coordinadores de área.

Es responsabilidad del Director General, registrar la disposición final del servicio no conforme, lo cual quedará asentado en el formato FR-SGC-12 “Control de Servicio No Conforme”.

La Dirección General en coordinación con el responsable del proceso donde se genero el servicio no conforme, determinarán la Disposición y las acciones a seguir, de conformidad con el procedimiento PGC-10-01 “Acciones Correctivas y Preventivas”

Cuando se presente un servicio no conforme se deberá realizar una Acción Correctiva, para eliminar la no conformidad detectada, tomando como base lo descrito en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, Código PGC-10-01.

La Dirección General conservara los registros resultantes de los servicios no conformes, los cuales contendrán causa raíz de la no conformidad y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido por parte del cliente, cuando aplique.

Cuando se detecta un servicio no conforme, después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la Dirección General debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

**5 Referencias**

**5.1 Procedimientos relacionados**

PGC-09-02 “Revisión de la dirección”

PGC-10-01 “Acciones Correctivas y Preventivas”

**5.2 Documentos de referencia**

1. Norma ISO 9001:2015
2. Manual de Gestión

**6 Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Código | Descripción | Retiene | Tiempo |
| FR-SGC-12 | Control de servicio no conforme | Dirección General | 3 años |
| FR-SGC-14 | Análisis y solución de problemas | Dirección General | N/A |