



**ININ**

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Nº: P.SGC.DG-04

REV.: 5

FECHA DE EMISIÓN: 2011-11

HOJA: 1 DE: 17

COPIA NO CONTROLADA

ÍNDICE

PÁGINA

1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	2
1.1. OBJETIVO .....	2
1.2. ALCANCE .....	2
2. NOTACIONES Y DEFINICIONES .....	2
2.1. NOTACIONES .....	2
2.2. DEFINICIONES .....	2
3. DESARROLLO .....	6
3.1. DETECCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS .....	6
3.2. DOCUMENTACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO .....	6
3.3. CONTROL FÍSICO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES .....	7
3.4. ANÁLISIS, EMISIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA DISPOSICIÓN .....	7
3.5. CIERRE DE NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO .....	9
3.6. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA DE UN PRODUCTO .....	9
4. RESPONSABILIDADES .....	10
4.1. JEFE AUDITOR DE SISTEMAS DE CALIDAD .....	10
4.2. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y MERCADO .....	10
4.3. RESPONSABLE DEL PSI .....	10
4.4. COMITÉ DE SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES .....	10
4.5. PERSONAL DEL PSI .....	10
4.6. RESPONSABLE DE CONTROL DE CALIDAD .....	10
4.7. CLIENTE .....	11
5. REFERENCIAS .....	11
6. ANEXOS .....	11

**GARANTIA DE CALIDAD**  
DOCUMENTO VERIFICADO Y  
LIBERADO POR: V.GC-GC133  
CLAVE 3320  
FECHA: Nov/2011  
FIRMA

PREPARADO POR: ING. CÉSAR JOSÉ CRUZ FERIA

FECHA: 2011-11

REVISADO POR: ING. RAUL EDUARDO RANGEL OSHEA

FECHA: 2011-11

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2011-11

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 2 DE: 17

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE.

### 1.1. OBJETIVO.

Establecer la secuencia de actividades para asegurar que los productos que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.

### 1.2. ALCANCE.

Aplica a las Unidades Administrativas, Proyectos, Servicios o Instalaciones sujetos al Sistema de Gestión de Calidad, conforme al Manual de Calidad del ININ, M.CAL-1, vigente.

## 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES.

### 2.1. NOTACIONES.

- CC:** Control de Calidad.
- CSNC:** Comité de Solución de No Conformidades.
- ECD:** Encargado de Control de Documentos
- IF.NCP:** Informe de No Conformidad del Producto.
- NCP:** No Conformidad del Producto o Proceso.
- PNC:** Producto o Proceso No Conforme.
- PSI:** Unidad Administrativa, Proyecto, Servicio o Instalación.
- RPSI:** Responsable de un PSI.
- SDP:** Solicitud de Desviación del Producto.
- T.NCP:** Tarjeta de No Conformidad del Producto.

### 2.2. DEFINICIONES.

#### 2.2.1 ACCIÓN CORRECTIVA.

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la **acción preventiva** se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre **corrección** y acción correctiva.

#### 2.2.2 CONFORMIDAD.

Cumplimiento de un requisito.

#### 2.2.3 CONCESIÓN.

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 3 DE: 17

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 límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

## 2.2.4 CORRECCIÓN.

Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

**Nota 1:** Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

**Nota 2:** Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

## 2.2.5 CLIENTE.

Organización o persona que recibe un producto.

**Ejemplo:** Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

**Nota:** El cliente puede ser interno o externo a la organización.

## 2.2.6 DEFECTO.

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y **no conformidad** es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los **productos** (3.4.2) puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el **cliente** (3.3.5) podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el **proveedor** (3.3.6), como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento

## 2.2.7 DESECHO.

Acción tomada sobre un producto No Conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**Ejemplo:** Reciclaje, destrucción.

**Nota:** En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

## 2.2.8 INSPECCIÓN.

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

## 2.2.9 LIBERACIÓN.

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

## 2.2.10 NO CONFORMIDAD.

COPIA NO CONTROLADA



ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 4 DE: 17

Incumplimiento de un requisito.

2.2.11 **PROCESO.**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**NOTA 1** Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

**NOTA 2** Los procesos de una **organización** son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

**NOTA 3** Un proceso en el cual la **conformidad** del **producto** resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

2.2.12 **PRODUCTO.**

Resultado de un proceso.

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos:

- servicios (por ejemplo, transporte);
- software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
- hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
- materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante. Por ejemplo, el producto ofrecido "automóvil" está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y servicios (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el **proveedor** y el **cliente** y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes). El software se compone de información, generalmente es intangible y puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos.

El hardware es generalmente tangible y su magnitud es una **característica** contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su magnitud es una característica continua. El hardware y los materiales procesados frecuentemente son denominados como bienes.

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 5 DE: 17

NOTA 3 El **aseguramiento de la calidad** está principalmente enfocado en el producto que se pretende.

NOTA 4 En español los términos ingleses "software" y "hardware" tienen un alcance más limitado del que se le da en esta norma, no quedando éstos limitados al campo informático.

## 2.2.13 **PROVEEDOR.**

Organización o persona que proporciona un producto.

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista"

## 2.2.14 **PERMISO DE DESVIACIÓN.**

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

**Nota:** *Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.*

## 2.2.15 **REPROCESO.**

Acción tomada sobre un producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.

NOTA Al contrario que el reproceso, la **reparación** (3.6.9) puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

## 2.2.16 **RECLASIFICACIÓN.**

Variación de la clase de un producto No Conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

## 2.2.17 **REPARACIÓN.**

Acción tomada sobre un producto No Conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Nota 1:** *La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.*

**Nota 2:** *Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.*

## 2.2.18 **VERIFICACIÓN.**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**NOTA 1** El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

**NOTA 2** La confirmación puede comprender acciones tales como:

– la elaboración de cálculos alternativos,

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 6 DE: 17

- la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado,
- la realización de ensayos/pruebas y demostraciones, y
- la revisión de los documentos antes de su emisión.

### 3. DESARROLLO.

En el Anexo I se muestra el diagrama de flujo que describe la secuencia de actividades a seguir para el control de las No Conformidades del producto.

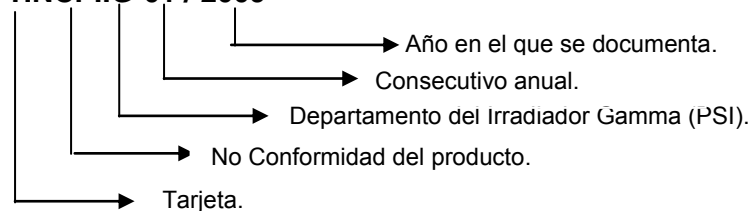
#### 3.1. DETECCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS.

- 3.1.1. Toda persona que participe en cualquier etapa de un proceso, que detecte un producto No Conforme con los requisitos especificados, debe informar al responsable de CC.
- 3.1.2. El responsable de CC analiza el incumplimiento:
  - a) Si el incumplimiento se puede solucionar de acuerdo con los procedimientos de CC, se documenta y se continúa con el proceso.
  - b) Si la calidad del producto resulta inaceptable o indeterminada, se procede conforme a lo descrito a partir de 3.2., con el fin de asegurar su oportuna detección y disposición.
- 3.1.3. La detección de productos No Conformes con los requisitos especificados, pueden estar relacionados con incumplimiento de:
  - a) Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como, procedimientos, instrucciones, manuales, programas, especificaciones, planes, etc.
  - b) Normas nacionales o internacionales, relacionadas con el proceso o producto, en cuestión.
  - c) Contratos, acuerdos o convenios establecidos con los clientes.

#### 3.2. DOCUMENTACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO.

- 3.2.1. El responsable de CC debe generar la T.NCP, Anexo II, y colocarla sobre el producto No Conforme, segregándolo del proceso, cuando sea posible.
- 3.2.2. La T.NCP tiene la finalidad de prevenir el uso o impedir la continuación del proceso de productos No Conformes, por lo que se debe:
  - a) Identificar, de acuerdo al procedimiento P.SGC.DG-24 "Identificación de documentos", vigente, ejemplo:

##### T.NCP.IG-01 / 2009



COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 7 DE: 17

- b) Indicar el número de control o serie del producto, cuando proceda.
- c) Colocar sobre el producto No Conforme, en la forma que se considere la más apropiada y permitiendo que siempre quede visible.

3.2.3. Posterior a la colocación de la T.NCP sobre el producto No Conforme, el responsable de CC, debe generar el IF.NCP, Anexo III, y turnarlo al RPSI para que informe y reúna al CSNC.

### 3.3. CONTROL FÍSICO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.

3.3.1. La separación física puede realizarse:

- a) Transfiriendo los productos No Conformes a un área separada.
- b) Poniendo barreras físicas entre los productos.

### 3.4. ANÁLISIS, EMISIÓN Y EJECUCIÓN DE UNA DISPOSICIÓN.

3.4.1. El Presidente del CSNC debe enviar el IF.NC, vía correo electrónico, a todos los integrantes del CSNC y citar a reunión a más tardar 24 h después de que se presente una NCP.

3.4.2. Durante el análisis y evaluación de las NCP, el CSNC debe:

- a) Tomar acciones para impedir el uso o aplicación del producto, originalmente prevista, hasta la solución de la NCP.
- b) Emitir una disposición y determinar las acciones a realizar para el cumplimiento de la misma.
- c) Considerar el trámite de autorización de la disposición por el cliente, cuando así se requiera.

3.4.3. El Presidente del CSNC debe coordinar la reunión y documentar la disposición en el IF.NC.

3.4.4. Las disposiciones emitidas serán válidas con la asistencia del 80% de sus miembros.

3.4.5. El CSNC puede emitir cualquiera de las siguientes disposiciones:

- a) Si se requiere una autorización por parte del cliente:
  - i) **Concesión.**
  - ii) **Permiso de desviación.**
- b) Si el producto requiere corrección:
  - i) **Reproceso.**
  - ii) **Reparación.**

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 8 DE: 17

### iii) Reclasificación.

c) Si el producto no puede ser utilizado para su uso inicialmente previsto:

#### i) Desecho.

3.4.6. Una vez emitida la disposición, el Presidente del CSNC debe turnar el IF.NCP al Jefe Auditor de Sistemas de Calidad, para su aprobación.

3.4.7. El jefe Auditor de Sistemas de Calidad, debe verificar la correcta aplicación del presente procedimiento, si se aplicó la documentación relacionada con la realización del producto y aprobar o rechazar la disposición.

3.4.8. Si el Jefe Auditor de Sistemas de Calidad, no aprueba la disposición, el Presidente del CSNC debe citar a una nueva reunión, repitiendo las actividades descritas en los puntos 3.4.1 a 3.4.6.

3.4.9. Si el Jefe Auditor de Sistemas de Calidad aprueba la disposición, el Presidente del CSNC debe:

a) Elaborar y tramitar con el cliente una SDP, Anexo V, si la disposición emitida por el CSNC, fue **Concesión** o **Permiso de Desviación**.

b) Si se trata de un cliente externo, éste debe autorizar o no la SDP, firmando e indicando las acciones que el PSI debe realizar para solucionar la NCP, según corresponda.

i) Si el cliente externo autoriza la SDP, el Presidente del CSNC debe turnar una copia de dicha solicitud al responsable del área donde se detectó la NCP, para que ejecute las acciones establecidas.

ii) Si el cliente externo no autoriza la SDP, el Presidente del CSNC debe turnar una copia al Departamento de Promoción y Mercado, para que se aplique el procedimiento P.PM-04 "Atención de Quejas y Sugerencias", vigente.

**Nota:** La NCP permanecerá abierta hasta que personal del Departamento de Promoción y Mercado, informe al Presidente del CSNC, que se solucionó la queja en cuestión.

c) Para el caso de un cliente interno.

i) Si este acepta la SDP el Presidente del CSNC debe turnar una copia al responsable del área donde se detectó la NCP, para que ejecute las acciones establecidas.

ii) Si no acepta la SDP, el Presidente del CSNC, debe de gestionar con el cliente, que le envíe nuevas muestras o productos, para que se repita el servicio solicitado, así como el cierre de la NCP, con el responsable de CC.

COPIA NO CONTROLADA





# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 9 DE: 17

- d) Si la disposición dictaminada fue **Reproceso, Reclasificación, Reparación** o **Desecho**, turnar una copia del IF.NCP al responsable del área donde se detectó la NCP para que se realice la corrección, de acuerdo con las acciones descritas en la disposición.

## 3.5. CIERRE DE NO CONFORMIDADES DEL PRODUCTO.

3.5.1. Para dar por terminada una NCP, debe cumplirse lo siguiente:

- a) Que el personal del área donde se documentó la NCP, ejecute las acciones para el cumplimiento de la disposición.
- b) Que el Responsable de CC:
- i) Realice las inspecciones para verificar que se cumple la disposición de la NCP o las acciones para el cumplimiento de la SDP, según corresponda.
  - ii) Retire la T.NCP, cuando proceda, firme el cierre del IF.NCP y actualice el control de NCP, anexo IV.
  - iii) Turne el IF.NCP al Presidente del CSNC para su aprobación.
- c) Que el Presidente del CSNC:
- i) Apruebe el cierre del IF.NCP.
  - ii) Notifique al Jefe Auditor de Sistemas de Calidad para que verifique que se generaron los registros que demuestren el cumplimiento de la disposición emitida.
- d) Que el Jefe Auditor de Sistemas de Calidad, verifique el cumplimiento de la disposición y firme el cierre del IF.NCP.
- e) El ECC conjuntamente con el Responsable de Control de Documentos integran y archivan el expediente de la NCP, que indistintamente puede contener:
- i) T.NCP.
  - ii) IF.NCP.
  - iii) SDP.
  - iv) Otra información generada para el cumplimiento de la NCP.

## 3.6. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA DE UN PRODUCTO.

- 3.6.1. Cuando el cliente detecte un producto no conforme con los requisitos, después de haberlo recibido o cuando ha comenzado su uso, se debe proceder de la siguiente manera:

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 10 DE: 17

- a) El cliente puede generar y enviar una queja al Departamento de Promoción y Mercado.
- b) Personal del Departamento de Promoción y Mercado aplicará el procedimiento P.PM-4, "Atención de quejas y sugerencias", vigente.

## 4. RESPONSABILIDADES.

### 4.1. JEFE AUDITOR DE SISTEMAS DE CALIDAD.

- 4.1.1. Verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- 4.1.2. Aprobar las disposiciones emitidas por el CSNC.
- 4.1.3. Verificar y firmar el cierre de las NCP.

### 4.2. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y MERCADO.

- 4.2.1. Atender las NCP, generadas de una SDP no aceptada por el cliente.
- 4.2.2. Atender las quejas de los clientes, derivadas de una NCP, después de su entrega al cliente.

### 4.3. RESPONSABLE DEL PSI.

- 4.3.1. Presidir el CSNC.
- 4.3.2. Integrar su CSNC.
- 4.3.3. Citar a reunión al CSNC, a mas tardar 24 h después de que se que se presente una NCP.
- 4.3.4. Elaborar y tramitar las SDP con el cliente.
- 4.3.5. Designar al personal que ejecutará las disposiciones emitidas por el CSNC.
- 4.3.6. Aprobar el cierre de NCP.

### 4.4. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES.

- 4.4.1. Analizar, evaluar las NCP y emitir las disposiciones.
- 4.4.2. Reunirse inmediatamente después de la notificación del Presidente del CSNC.

### 4.5. PERSONAL DEL PSI.

- 4.5.1. Detectar y notificar productos No Conformes con los requisitos especificados al Responsable de CC.
- 4.5.2. Ejecutar las acciones que le sean encomendadas, para el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el CSNC.

### 4.6. RESPONSABLE DE CONTROL DE CALIDAD.

- 4.6.1. Generar las T.NCP.
- 4.6.2. Colocar las T.NCP y segregar los productos No Conformes cuando sea posible.
- 4.6.3. Documentar los IF.NCP y turnarlos al Presidente del CSNC.

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 11 DE: 17

4.6.4. Realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el CSNC.

4.6.5. Retirar las T.NCP, una vez solucionada la NCP.

4.7. CLIENTE.

4.7.1. Autorizar las solicitudes de desviación de producto, para las disposiciones de concesión y de permiso de desviación.

## 5. REFERENCIAS.

5.1. Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 "Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos".

5.2. Norma Internacional ISO 9000:2005 Traducción Certificada, "Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y Vocabulario".

5.3. Manual de Calidad, M.CAL-1, Rev. 7, ININ, 2011.

## 6. ANEXOS.

Anexo I "Diagrama de Flujo.

Anexo II Forma FP.SGC.DG-1/1/4 "Tarjeta de No Conformidad del Producto".

Anexo III Forma FP.SGC.DG-2/3/4 "Informe de No Conformidad del Producto o Proceso".

Anexo IV Instrucción de llenado de la forma FP.SGC.DG-2/3/4

Anexo V Forma FP.SGC.DG-3/3/4 "Solicitud de Desviación del Producto".

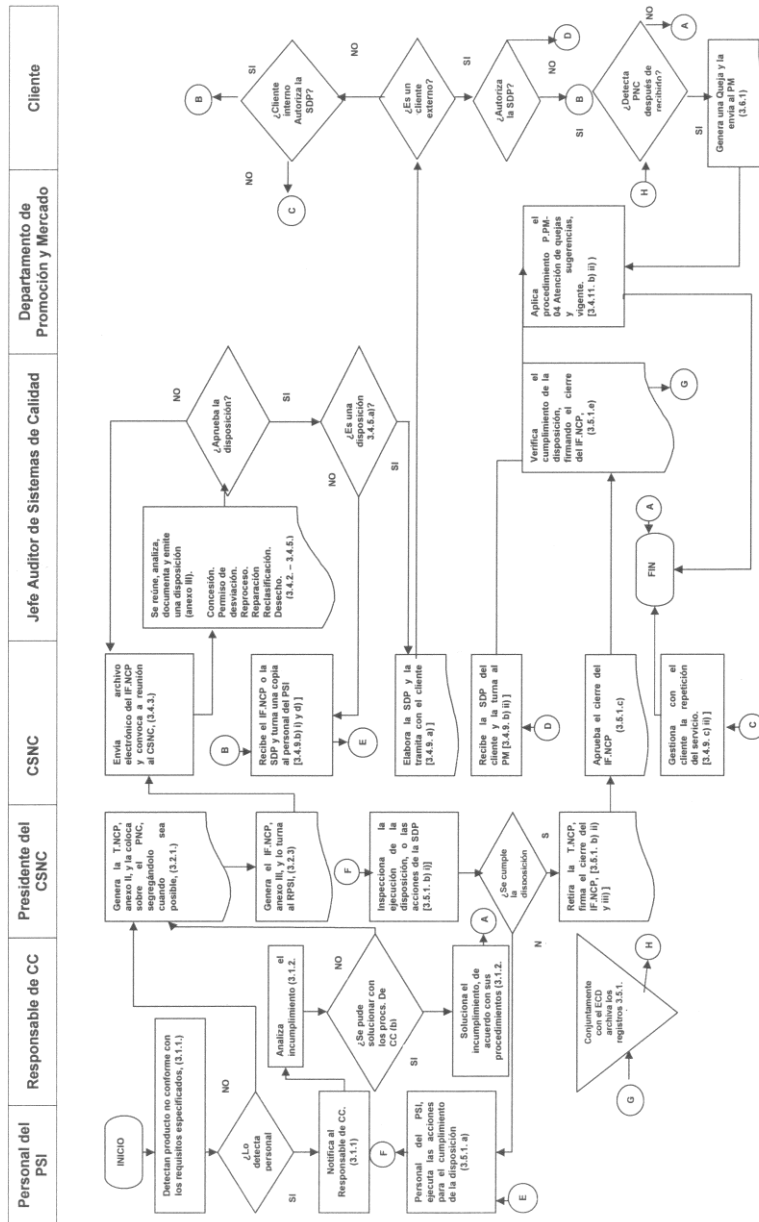
Anexo VI Instrucción de llenado de la forma FP.SGC.DG-3/3/4

COPIA NO CONTROLADA



ANEXO I  
DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA




# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 13 DE: 17

## ANEXO II

Forma FP.SGC.DG-1/1/4 "Tarjeta de No Conformidad del Producto"  
(color rojo)

**COPIA NO CONTROLADA**

 <b>ININ</b>	<h3>TARJETA DE NO CONFORMIDAD DEL PRODUCTO</h3>
IDENTIFICACIÓN:	<i>T.NCP.</i>
NÚMERO DE CONTROL O SERIE DEL PRODUCTO:	
PSI:	
ÁREA:	
FECHA:	
DESCRIPCIÓN DE LA NCP:	
PREPARADA POR:	
IF.NCP DE REFERENCIA:	
REMOCIÓN DE LA T.NCP.	
NOMBRE	FIRMA
	FECHA

FP.SGC.DG-1/1/4

FP.SGC.DG-1-h/3/21




# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 14 DE: 17

## ANEXO III

Forma FP.SGC.DG-2/3/4 "Informe de No Conformidad del producto o proceso"

 <b>ININ</b> GARANTIA DE CALIDAD	INFORME DE NO CONFORMIDAD DE  PRODUCTO: <input type="checkbox"/> PROCESO: <input type="checkbox"/>	CIFRA DE IDENTIFICACIÓN: IF.NCP. (1)
		TARJETA DE NO CONFORMIDAD: T.NCP. (2)

PSI: (3)

ÁREA: (4)

**DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:**

(5)

PREPARADO POR: (6) FECHA: (7)

COMITÉ DE SOLUCIÓN DE NO CONFORMIDADES		
Nº.	NOMBRE	PUESTO
1.-	(8)	(9)
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		

**DISPOSICIÓN EMITIDA (11)**

CONCESIÓN    
 PERMISO DE DESVIACIÓN    
 REPROCESO    
 RECLASIFICACIÓN    
 REPARACIÓN    
 DESECHO

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES A REALIZAR PARA SOLUCIONAR LA NCP**

(12)

SOLICITUD DE DESVIACIÓN NÚMERO: SDP. (13)

GARANTÍA DE CALIDAD APRUEBA LA DISPOSICIÓN: (14)    SI     NO

NOMBRE: (15) FIRMA (16)

CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD				
ACTIVIDAD	ÁREA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
INSPECCIÓN SATISFACTORIA	CC	(17)	(18)	19
APROBACIÓN FINAL	RPSI	(20)	(21)	(22)
VERIFICACIÓN DEL CIERRE	GC	(23)	(24)	(25)

COPIA NO CONTROLADA

FP.SGC.DG-2/3/4



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 15 DE: 17

## ANEXO IV

Instrucción de llenado de la forma: FP.SGC.DG-2/3/4.

“Informe de No Conformidad de Producto Proceso

- 1) Cifra de identificación de acuerdo al P.SGC.DG-24 del informe de No Conformidad del producto o proceso.
- 2) Cifra de identificación de acuerdo al P.SGC.DG-24 de tarjeta de No conformidad del producto.
- 3) Nombre del Proyecto Servicio o Instalación de acuerdo al P.SGC.DG-24
- 4) Área a la que pertenece el PSI. Ejemplo SG: Departamento de Servicios Generales.
- 5) Breve descripción de la NCP. Ejemplo: “La válvula del sistema de eyección no funciona”.
- 6) Nombre del encargado de Control de Calidad del PSI.
- 7) Fecha en que se elabora la NCP.
- 8) Nombre de cada uno de los miembros del CSNC.
- 9) Posición de cada uno de integrantes del CSNC. Ejemplo. Encargado de CC.
- 10) Firma de cada uno de los integrantes del CSNC.
- 11) Marcar el cuadro correspondiente del tipo de disposición.
- 12) Indicar la disposición. Ejemplo. Cambiar la válvula del sistema de eyección.
- 13) Cifra de identificación de acuerdo al procedimiento P.SGC.DG-24.
- 14) Marcar el recuadro correspondiente.
- 15) Nombre del Auditor de GC correspondiente.
- 16) Firma del Auditor de GC.
- 17) Nombre del ECC.
- 18) Firma del ECC
- 19) Fecha en que se realizó la inspección.
- 20) Nombre del responsable del PSI.
- 21) Firma del RPSI.
- 22) Fecha en que aprueba el cierre de la NCP.
- 23) Nombre del Auditor de GC.
- 24) Firma del Auditor de GC.
- 25) Fecha en que realiza la verificación


COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 16 DE: 17

## ANEXO V Forma FP.SGC.DG-3/3/4 "Solicitud de Desviación del producto"

 <b>ININ</b> GARANTIA DE CALIDAD	<b>SOLICITUD DE DESVIACIÓN DEL PRODUCTO</b> IDENTIFICACIÓN: SDP: (1) Nº DE CONTROL O SERIE DEL PRODUCTO: (2) IF.NCP DE REFERENCIA: (3)
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>	
NOMBRE (4)	
DIRECCIÓN: (5)	
<b>SOLICITUD DE DESVIACIÓN DEL PRODUCTO ORIGINADA POR:</b>	
NOMBRE: (6)	
PUESTO: (7)	
ÁREA: (8)	FECHA: (9)
<b>SOLICITUD DE DESVIACIÓN DEL PRODUCTO PARA: (10)</b>	
<input type="checkbox"/> CONCESIÓN <small>Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados</small>	<input type="checkbox"/> PERMISO DE DESVIACIÓN <small>Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.</small>
CAUSA: (11)	
<b>ACTIVIDAD A REALIZAR POR EL CLIENTE</b>	
AUTORIZACIÓN DE LA SOLICITUD DE DESVIACIÓN DEL PRODUCTO (12)	SI      NO
NOMBRE: (13)	FIRMA: (14)
PUESTO: (15)	FECHA: (16)
ACCIONES REQUERIDAS PARA SOLUCIONAR LA SOLICITUD DE DESVIACIÓN DEL PRODUCTO: (17)	

COPIA NO CONTROLADA

FP.SGC.DG-03/4





# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-04	REV.: 5
PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISION: 2011-12	HOJA: 17 DE: 17

## ANEXO VI

Instrucción de llenado de la forma: FP.SGC.DG-3/3/4.

“Solicitud de Desviación del Producto”

- 1) Identificación de la SDP de acuerdo al procedimiento P.SGC.DG-24.
- 2) Auto explicativo.
- 3) Número del informe de No conformidad de la cual proviene la SDP.
- 4) El nombre puede ser de razón social o persona física.
- 5) Auto explicativo.
- 6) Nombre de quien elabora la SDP.
- 7) Auto explicativo.
- 8) Auto explicativo.
- 9) Fecha de cuando se elabora la SDP.
- 10) Marcar si es concesión o Permiso de desviación.
- 11) Indicar el porque no se pueden cumplir los requisitos originales.
- 12) Indicar si se autoriza o no la SDP.
- 13) Nombre de la persona que autoriza o rechaza la SDP.
- 14) Auto explicativo.
- 15) Puesto de quien autoriza.
- 16) Auto explicativo.
- 17) En el caso que el cliente requiera acciones adicionales.

COPIA NO CONTROLADA





ININ

# CONTROL DE REVISION Y APROBACION DE DOCUMENTOS

TITULO DEL DOCUMENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

No.: P.CAL-4

## ORIGINAL

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

REVISADO POR: QUIM. LUIS ARTURO OLIVARES OROZCO

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: OCTUBRE/2001

FECHA: OCTUBRE/2001

FECHA: OCTUBRE/2001

GARANTIA

## REVISION No.1

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGANA

REVISADO POR: QUIM. LUIS ARTURO OLIVARES OROZCO

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: ENERO/2002

FECHA: ENERO/2002

FECHA: ENERO/2002

GARANTIA

DESCRIPCION DE LA REVISION: POR MODIFICACIONES A LOS PARRAFOS 3.4.11, 3.4.12 y 3.6.

## REVISION No. 2

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

REVISADO POR: ING. ALEJANDRO ARENAS OCHOA

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: OCTUBRE/2004

FECHA: DICIEMBRE/2004

FECHA: DICIEMBRE/2004

GARANTIA

DESCRIPCION DE LA REVISION: INCLUSION DEL INCISO 3.4.9. b), REFERENTE AL MECANISMO PARA SOLUCIONAR LAS SOLICITUDES DE DESVIACION DE PRODUCTO, DE CLIENTES INTERNOS.

## REVISION No. 3

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

REVISADO POR: ING. CESAR JOSE CRUZ FERIA

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2007-09

FECHA: 2007-11

FECHA: 2007-12

GARANTIA

DESCRIPCION DE LA REVISION: CAMBIO DE CIFRA DE IDENTIFICACION A P.SGC.DG-04 Y REVISION GENERAL.

## REVISION No.4

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

REVISADO POR: INF. F. PABLO PEREZ GOMEZ

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2009-06

FECHA: 2009-06

FECHA: 2009-06

GARANTIA

DESCRIPCION DE LA REVISION: ACTUALIZACION CON BASE A LA NMX-CC-9001-IMNC-2008.

COPIA NO CONTROLADA



ININ

# CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

TÍTULO DEL DOCUMENTO: CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

IDENTIFICACIÓN: P.SGC.DG-04

## REVISIÓN N° 5

PREPARADO POR: ING. CÉSAR JOSÉ CRUZ FERIA

FECHA: 2011-11

REVISADO POR: RAUL EDUARDO RANGEL OSHEA

FECHA: 2011-11

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2011-11

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN: REVISIÓN GENERAL



## REVISIÓN N°

PREPARADO POR:

FECHA:

REVISADO POR:

FECHA:

APROBADO POR:

FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN:

## REVISIÓN N°

PREPARADO POR:

FECHA:

REVISADO POR:

FECHA:

APROBADO POR:

FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN:

## REVISIÓN N°

PREPARADO POR:

FECHA:

REVISADO POR:

FECHA:

APROBADO POR:

FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN:

## REVISIÓN N°

PREPARADO POR:

FECHA:

REVISADO POR:

FECHA:

APROBADO POR:

FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN:

COPIA CONTROLADA