



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

**COORDINACIÓN GENERAL DE  
FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-07-31

Versión:  
0.1

Página 1 de 13

**CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página 2 de 13

**CONTROL DE EMISIÓN**

| <b>Elaboró</b>                 | <b>Revisó</b>                  | <b>Aprobó</b>                            |
|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Lic. María Teresa Rangel Pérez | Lic. María Teresa Rangel Pérez | M. en C. Arodí Rafael Carvallo Domínguez |
| Firma                          | Firma                          | Firma                                    |



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **3** de **13**

**CONTROL DE CAMBIOS**

| <b>Número de versión</b> | <b>Fecha de actualización</b> | <b>Descripción del cambio</b>   |
|--------------------------|-------------------------------|---|
| 0.1                      | 2018-07-31                    | Elaboración por primera vez del procedimiento Control del producto no conforme. |



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **4** de **13**

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Proporcionar la metodología para el tratamiento del producto/servicio no conforme en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y realizar las correcciones necesarias a fin de eliminar el producto/servicio no conforme, previniendo su uso o entrega no intencional.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **5** de **13**

### **ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación generalizada y obligatoria para todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **6** de **13**

## **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN**

- Norma ISO-9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015) Fundamentos y Vocabulario.  
Norma ISO-9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Requisitos.
- Manual de Organización de la CGFIE, enero de 2016.
- Manual de Calidad de la CGFIE.
- CGFIE-P-SGC-01 Control de documentos
- CGFIE-P-SGC-02 Control de registros
- CGFIE-P-SGC-05 Acciones correctivas
- CGFIE-P-SGC-06 Acciones de mejora



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página 7 de 13

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

1. Todo el personal involucrado será responsable de identificar, registrar e informar oportunamente al líder del proceso sobre el producto/servicio no conforme detectado, con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional.
2. Será responsabilidad del líder del proceso controlar y determinar el tratamiento para el producto/servicio no conforme (PNC) que se encuentre en su área de competencia o dirigirlo al líder del proceso que le corresponda, utilizando el formato Reporte de No conformidad CGFIE-F-SGC-10.
3. La identificación del PNC y los tipos de tratamiento serán:

| Producto controlado  | Producto no conforme                           | Tratamiento   |
|--|--|---|
| Detección de Necesidades de Formación y Capacitación (DNFC) y Detección de Necesidades de Actualización (DNFA) | Informes incorrectos o mal analizados          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ajusta el documento a partir de comentarios de la Dependencia Politécnica.</li><li>2. Emite el nuevo documento</li><li>3. Retira el documento anterior</li><li>4. Destruye</li></ol> |
| Clave Única de Registro (CUR) de acciones de formación<br><br>Renovaciones de la CUR de acciones de formación  | CUR con errores                                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabora un oficio alcance con las modificaciones</li><li>2. Registra correctamente en el sistema de cómputo</li></ol>  |
| Oficio de autorización para impartir acciones de formación   | Oficio con datos incorrectos                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identifica, cancela y archiva el oficio incorrecto.</li><li>2. Elabora un nuevo documento</li></ol>  |
| Acta de evaluación de acciones de formación  | Datos incorrectos<br><br>Firmas no autorizadas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Regresa el acta para su elaboración adecuada</li></ol>   |
| Constancias<br><br>Diplomas  | Datos equivocados                              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Separa documento equivocado, cancela, registra y destruye</li><li>2. Elabora un nuevo documento</li></ol>  |



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **8** de **13**

| Producto controlado   | Producto no conforme  | Tratamiento   |
|---|-----------------------|---|
| Acta de liberación de la práctica educativa innovadora              | Acta con errores      | 1. Destruye las actas con errores<br>2. Registra en formato<br>3. Elabora un acta nueva |
| CUR de eventos académicos   | Clave equivocada      | 1. Modifica la base de datos<br>2. Manda un oficio al calce                             |
| Informe de las evaluaciones de proyectos de investigación educativa | Evaluación incorrecta | 1. Modifica la base de datos<br>2. Manda un oficio al calce                             |

4. Los tipos de tratamiento que se podrán dar al producto/servicio no conforme son:

- Autorizando su uso, liberación o aceptación por una autoridad o a petición expresa y documentada del cliente, sin que represente un riesgo potencial para la organización.
- La liberación del producto/servicio no conforme deberá ser aprobada por una autoridad o a petición expresa y documentada del cliente, sin que represente un riesgo potencial para la organización.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista.
- Tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto/servicio no conforme después de su entrega o cuando haya iniciado su uso.

5. El responsable de la actividad deberá apegarse a los procedimientos de control de producto/servicio no conforme, de acciones correctivas y de mejora para dar el correcto tratamiento al PNC.

6. El líder del proceso a quien corresponde el producto/servicio no conforme deberá revisar la correcta aplicación del tratamiento determinado y evaluar los resultados; si





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **9** de **13**

fuera necesario, define nuevas acciones y da seguimiento hasta que el producto/servicio cumpla con los requisitos especificados.

7. El líder del proceso determinará junto con el personal involucrado, la necesidad de aplicar acciones correctivas, conforme al CGFIE-P-SGC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas, a fin de eliminar la causa o causas raíces de la no conformidad detectada.
8. El líder del proceso deberá elaborar un informe trimestral de los productos/servicios no conformes que se presenten en su área de responsabilidad, el cual deberá ser entregado a la persona titular de la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **10** de **13**

| <b>ACTIVIDAD</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                       | <b>REGISTROS</b>   |
|---|--|--|
| 1. Detecta el producto/servicio no conforme.  | Personal involucrado en la actividad     |  |
| 2. Reporta el producto no conforme encontrado al líder del proceso.   |  | Correo electrónico   |
| 3. Analiza el producto no conforme y aplica el tratamiento establecido.   | Líder del proceso                        |  |
| 4. Registra el producto no conforme en el formato CGFIE-F-SGC-10 Reporte de no conformidad para darle seguimiento.  |  | CGFIE-F-SGC-10<br>Reporte de no conformidad  |
| 5. Señala el tratamiento determinado y registra las acciones a implementar en el formato CGFIE-F-SGC-10 para eliminar las causas que originaron el producto/servicio no conforme. Envía formato vía correo electrónico a la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica. | Líder del proceso<br>Equipo de trabajo   |  |
| 6. Revisa la descripción del producto/servicio no conforme y las acciones a implementar para el tratamiento determinado por el líder de proceso y asigna código. Registra en el formato CGFIE-F-SGC-11 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora.               | Coordinación de Enlace y Gestión Técnica | CGFIE-F-SGC-10<br>Reporte de no conformidad<br>CGFIE-F-SGC-11<br>Seguimiento de acciones correctivas y de mejora |
| 7. Valida, autoriza y registra el resultado del trabajo.  | Líder del proceso                        | CGFIE-F-SGC-10<br>Reporte de no conformidad  |



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **11** de **13**

8. Libera el producto/servicio ahora conforme para que continúe con el proceso normal. Registra en formato.

9. Informa a la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica en las sesiones de seguimiento programadas.

10. Registra estatus final en formato.

Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

CGFIE-F-SGC-11  
Seguimiento de acciones correctivas y de mejora

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **12** de **13**

**DIAGRAMA**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE**  
**FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA**



Clave del documento:  
CGFIE-P-SGC-04

Fecha de emisión:  
2018-06-

Versión:  
0.1

Página **13** de **13**

## ANEXOS

### 1. Glosario de términos y siglas

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

**Líder del proceso:** La persona que es responsable del proceso y sus salidas.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**No conformidad potencial:** Incumplimiento que aún no se ha presentado y no ha generado daño a la organización, pero representan un riesgo para el proceso y/o sistema de gestión de la calidad, por lo que es necesario eliminarlas.

**No conformidad real:** Incumplimiento que está causando un efecto negativo en el proceso y/o SGC.

**PNC:** Producto no conforme.

**Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Sistema de gestión de la calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

### 2. Formatos

**CGFIE-F-SGC-10:** Reporte de no conformidad

**CGFIE-F-SGC-11:** Seguimiento de acciones correctivas y de mejora