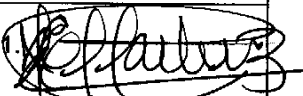
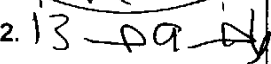
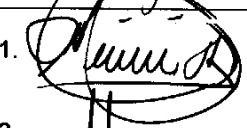


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	01
Gestión del Producto No Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	1 de 8

**Gestión del Producto No Conforme
PRO-006**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	1. Ing. Edwin Martínez 2. Ing. Brahim Andrade	1. Gestor de Calidad y Auditor de Procesos 2. Asesor Técnico	 2. 
REVISADO	1. Inga. Martha Paz Trujillo	1. Coordinadora Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	
APROBADO	1. Licda. Miriam Castañeda 2. Inga. Maria del Carmen Aceña	1. Vice Ministra Administrativa 2. Ministra de Educación de Guatemala	1.  2. 

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	2 de 8

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
12/04/2007		Se incluye en el alcance a la Dirección Departamental de Educación de Retalhuleu, firma Directora Departamental de Educación, Licenciada Azalia Castillo 
08/02/08		Cambio de imagen Institucional

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	3 de 8

B. INTRODUCCIÓN

La gestión del producto no conforme describe los controles, las responsabilidades y el nivel de autoridad, relacionado con el tratamiento de producto que no cumple con los requisitos definidos por el cliente; para asegurar que el incumplimiento sea identificado y controlado.

C. ALCANCE

Aplica cuando se detecte algún servicio no conforme que requiera el cumplimiento de la metodología que exige la norma ISO 9001:2000 en cualquiera de los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad en las siguientes ubicaciones:

- Planta Central
- Dirección Departamental de Educación de Guatemala
- Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango
- Dirección Departamental de Educación de Baja Verapaz
- Dirección Departamental de Educación de Retalhuleu

D. DEFINICIONES

1. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.
2. **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
3. **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
4. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
5. **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
6. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
7. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
8. **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos
9. **Producto:** Resultado de un proceso. Producto puede significar también “servicio”
10. **Producto No Conforme PNC:** resultado de un proceso que incumple con los requisitos definidos por el cliente.
11. **Tratamiento del Producto no conforme TPNC:** Acciones definidas para tratar un producto no conforme, tales como: corrección o acción correctiva

E. REFERENCIAS

PRO-005 “Acciones correctivas”

PRO-026 “Atención a quejas, denuncias y solicitud de información”

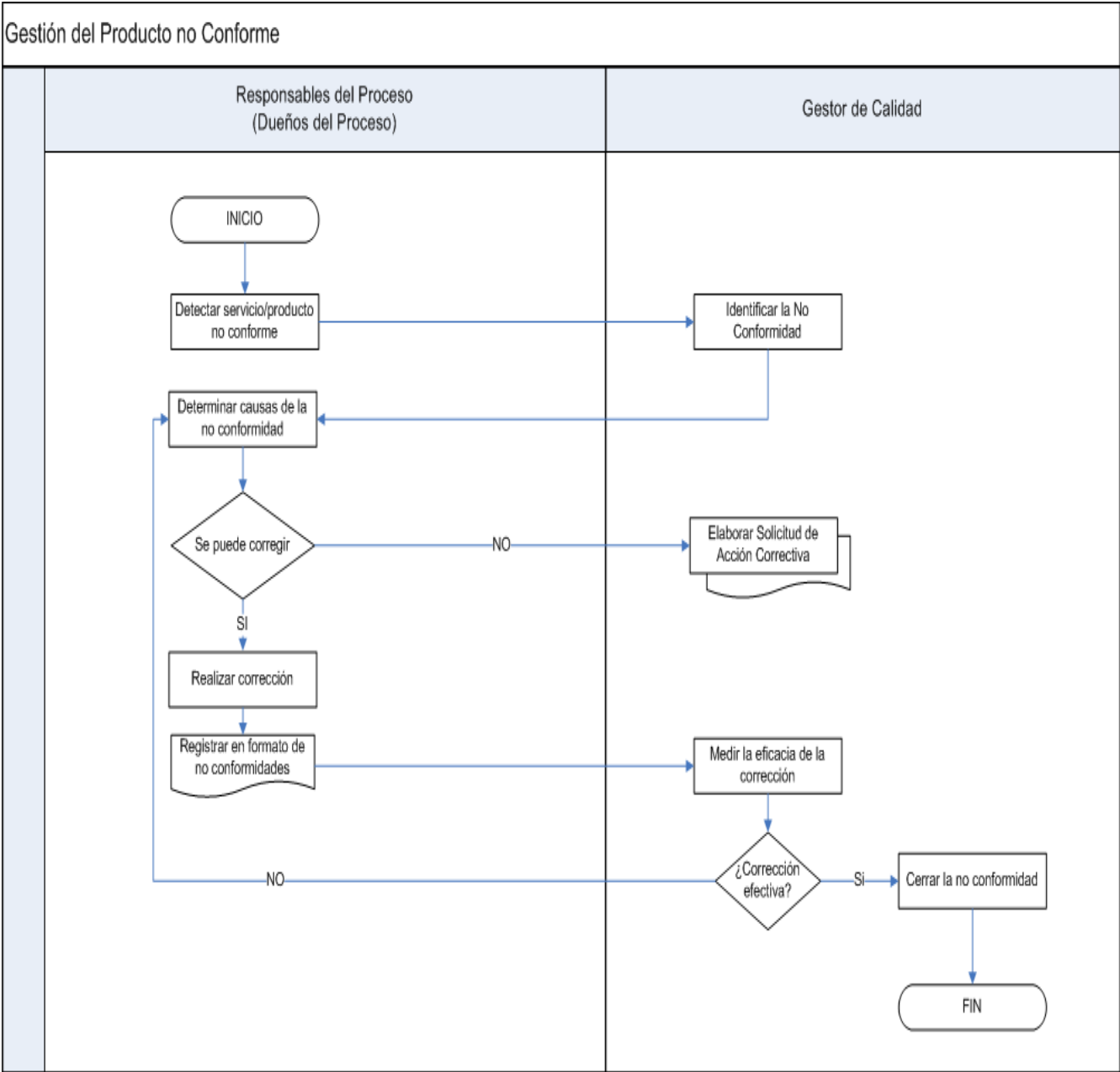
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	4 de 8

F. TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones Sin Cambio de Versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Tabla de Contenido
- G. Diagramas
- H. Narrativa
 - H.1 Identificación del producto no conforme
 - H.2 Responsabilidad
 - H.3 Control del producto no conforme
 - H.4 Verificación de las acciones para eliminar el producto no conforme
- I. Instructivos
- J. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	5 de 8

G. DIAGRAMAS



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	6 de 8

H. CONTENIDO

1.1) Identificación del producto no conforme

Siempre que, durante la prestación del servicio se detecte el incumplimiento de cualquier requisito del cliente por parte del o los responsables del proceso o el Gestor de Calidad y Auditoría de Procesos, se procederá a tomar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad. Para el efecto se procederá a registrar el producto no conforme en FOR-006-001, en donde se describirá la naturaleza de la no conformidad detectada y se describirán las acciones a tomar para eliminar la misma. Cuando se considere necesario realizar un análisis de causas para determinar qué ha ocasionado la no conformidad, se levantará una acción correctiva en el FOR-005-001. Las fuentes de productos no conformes pueden ser:

- Reclamos de clientes
- Fallo en la prestación del servicio
- Resultados de indicadores

1.2) Responsabilidad

El responsable de controlar e implementar las acciones necesarias para el tratamiento del producto conforme es el dueño del proceso en donde se detecte o bien la persona a quien éste delegue. El dueño del proceso o su delegado se podrán apoyar con el Gestor de Calidad asignado al seguimiento del proceso, quien velará por el cumplimiento de las acciones para eliminar la no conformidad.

1.3) Control del Producto no conforme

- El Ministerio de Educación controla el producto no conforme (incumplimiento de requisitos) a través de correcciones o acciones correctivas (plan de acción). Cuando el Gestor de Calidad y/o Auditor identifica un Producto No Conforme, el dueño del proceso debe examinar:
 - Que el personal involucrado está suficientemente capacitado en el proceso donde se detecta la no conformidad.
 - Que se realicen todas las correcciones para mitigar el efecto de la no conformidad.
- El dueño del proceso o responsable de atender el producto no conforme deberá tratarlo mediante una o más de las siguientes formas:
 - Realizando las correcciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada.
 - Autorizando o liberando su uso.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	7 de 8

- Aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.
 - Elaborando el Plan de Acción para eliminar la causa de la No Conformidad.
- c. El dueño del proceso o responsable de atender el Producto no Conforme deberá describir en el formato FOR-006-001, las acciones sugeridas para el tratamiento del producto no conforme, incluyendo las concesiones otorgadas.
 - d. El dueño del proceso deberá coordinar la verificación de las acciones tomadas para garantizar el cumplimiento de requisitos.
 - e. Si se detectara un producto o servicio no conforme después de la entrega, el Ministerio de Educación a través de autoridad competente, tomará las acciones apropiadas a los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.
 - f. Los dueños de procesos llevarán un control de producto o servicio no conforme identificado dentro de su proceso, el cual deberá ser actualizado mensualmente por medio de correos electrónicos, oficios o cualquier otro medio de comunicación, y enviado a la Dirección de Desarrollo Institucional.
 - g. La Dirección de Desarrollo Institucional será la responsable de la coordinación de las acciones correctivas generadas por la detección de producto no conforme en el Ministerio de Educación
 - h. A requerimiento de la Alta Dirección los informes serán llevados a presentación en Comité de Calidad.

1.4) Verificación de las acciones para eliminar el producto no conforme

Una vez realizadas las acciones para corregir el producto no conforme, el dueño del proceso deberá verificar las acciones tomadas para comprobar la conformidad con los requisitos previamente establecidos. El Gestor de Calidad asignado dará seguimiento al plan de implementación de las acciones para eliminar la no conformidad, verificando que ésta no es recurrente y que se haya eliminado la causa raíz.

Cuando se detecte un servicio/producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, el Ministerio de Educación tomará las acciones necesarias en relación a los efectos reales o efectos potenciales de la no conformidad.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-006
	Versión	1
Gestión del Producto no Conforme	Fecha de Emisión	13.02.2007
	Página	8 de 8

I. INSTRUCTIVOS

No Aplica.

J. ANEXOS

Anexo 1. Entradas y Salidas

Anexo 2. Matriz de Registros

Anexo 3. Documentación Interna y Externa

Anexo 4. FOR-006-001 Reporte de Producto No Conforme