



**PROCEDIMIENTO
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

INSTITUTO SUPERIOR DE AUDITORÍA Y FISCALIZACIÓN

ISAF-PO-GC-006

04/MARZO/2011

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-GC-006
	Procedimiento para control de producto no conforme	7
		Página 2 de 11

1. Propósito.

- 1.1 Establecer las acciones y controles necesarios para asegurar que el producto no conforme se identifica, maneja y controla para prevenir su uso o entrega no intencionales.

2. Alcance.

- 2.1 Este procedimiento aplica al proceso de Auditoría Mayor del Sistema de Gestión de Calidad del ISAF.
- 2.2 El procedimiento aplica al producto no conforme generado por el ISAF desde la identificación y tratamiento hasta su disposición.

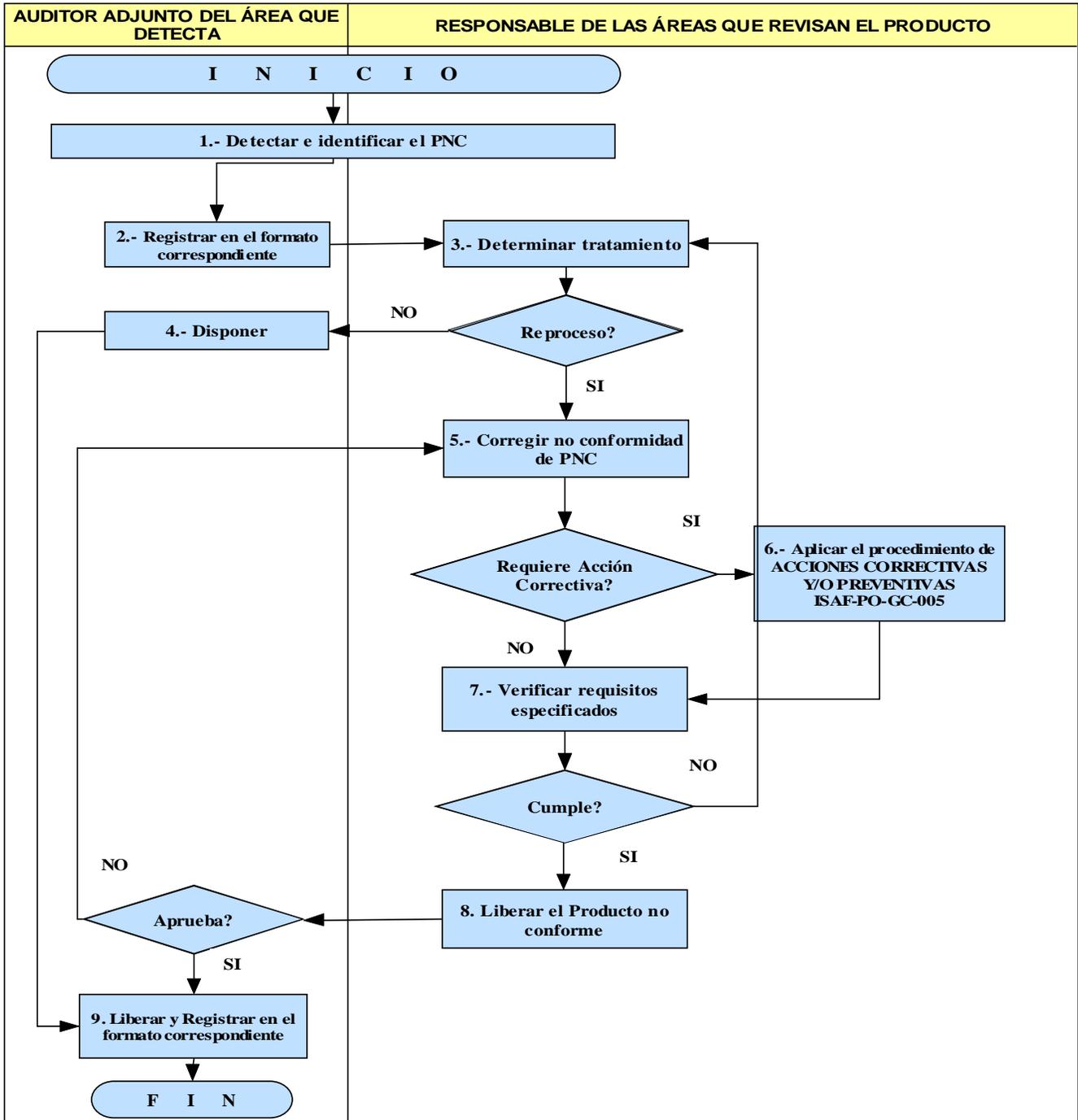
3. Políticas de Operación.

- 3.1 El ISAF identifica las características y requisitos de los productos que se realizan al interior de sus áreas mediante su manual de calidad, procedimientos operativos, instructivos de trabajo, guías informativas, normatividad y acuerdos de la propia institución.
- 3.2 El ISAF deberá identificar los productos no conformes en el *medio que para tal fin establezcan* al interior de sus áreas (memos, sellos y etiquetas), los cuales les sean útiles para el desarrollo y control de sus procesos.
- 3.3 El ISAF es responsable de designar al(los) encargado(s) de gestionar la administración, el control y la autorización para el tratamiento de producto no conforme.
- 3.4 El encargado de la gestión del producto no conforme donde se generó el PNC, deberá registrar en el formato BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017 todas y cada una de las incidencias presentadas durante la ejecución de cualquier proceso en el momento en que se detecte dicho producto no conforme.
- 3.5 La segregación del PNC se realizará de acuerdo a lo establecido en el ISAF atendiendo a las características del proceso correspondiente indicando su status.
- 3.6 Cuando el tratamiento del PNC sea “reproceso” o repetición, se deberá verificar nuevamente la conformidad del producto por el mismo personal que participó en la detección original.
- 3.7 La incidencia registrada no necesariamente deberá generar una acción correctiva o preventiva, salvo aquellas que por su naturaleza implique un análisis de la causa raíz (no conformidades mayores o menores).
- 3.8 El análisis del conjunto de las incidencias registradas en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017 será registrado en el reporte BITÁCORA DE CONTROL DE RAC/RAP F-GC-015.

	Nombre del documento: Procedimiento para control de producto no conforme	Código: ISAF-PO-GC-006
		7
		Página 3 de 11

- 3.9 Cuando un PNC es detectado posterior a la entrega o integración a un informe de resultados o de cualquier otro informe previo dirigido a los entes fiscalizados o al propio Congreso del Estado, es registrado en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017, anotando la procedencia u origen de la no conformidad y se le dará tratamiento de una no conformidad mayor, analizándose y determinándose a su vez las acciones apropiadas para la eliminación del efecto real o potencial de la no conformidad mediante el formato de REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS F-GC-014.
- 3.10 El producto del ISAF es la fiscalización imparcial y transparente del manejo, custodia y aplicación de recursos públicos así como la elaboración en tiempo y forma de los Informes de Resultados de las revisiones de las cuentas públicas del Estado y de los Municipios apegada a lo establecido en el Artículo 67, Fracción E) de la Constitución Política del Estado de Sonora y Artículo 40 de la Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Sonora. Esto implica actividades de los procesos de planeación, ejecución, informe y seguimiento de resultados de auditorías hasta resarcir la falta o irregularidad del ente implicado. El “incumplimiento” de cualquiera de estas actividades de forma parcial o total será considerada como una no conformidad a registrarse en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017. Ejemplo de estas actividades pudiera ser el incumplir la ejecución de las auditorías en los tiempos planeados, el no contar con personal competente que ponga en riesgo el resultado de las auditorías realizadas, la no presentación completa y detallada de los informes de las auditorías realizadas, o la falta en el seguimiento, o eficacia del mismo, para resarcir los incumplimientos detectados, etc.
- 3.11 La gestión de la administración y control del PNC recaerá sobre el auditor adjunto del área generadora del PNC y cuando implique la realización de acciones correctivas y/o preventivas, habrá que informar al representante de la dirección quien coordina dichas actividades de acuerdo a lo indicado en el procedimiento ISAF-PO-GC-005 ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS.

4. Diagrama de flujo.



	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento para control de producto no conforme	ISAF-PO-GC-006
		7
		Página 5 de 11

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Detectar e identificar el PNC	1.1 Detectan e identifican el producto no conforme, tratándose de Auditoría Adjunta de Fiscalización a Municipios mediante el FORMATO F-GC-021 VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME DE RESULTADOS DE CUENTA PÚBLICA A MUNICIPIO y en el caso de Auditoría Adjunta de Fiscalización al Gobierno del Estado mediante el FORMATO F-GC-022 VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA ESTATAL, para prevenir su entrega o uso no intencional.	Auditor Adjunto del área que detecta/Responsables de las áreas que revisan el producto
2.0 Registrar en el formato correspondiente	2.1 Registra la descripción y naturaleza del PNC en el formato de BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017	Auditor Adjunto del área que detecta
3.0 Determinar Tratamiento	3.1 Determina el tratamiento al PNC de acuerdo a lo establecido por el ISAF entre ellos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reprocesar ➤ Reparar ➤ Desechar <p>¿Se requiere reprocesar? Si. Pasa al punto 5.0 No. Pasa al punto 4.0</p>	Responsable de las áreas que revisan el producto
4.0 Disponer	4.1 La disposición del PNC se realizará de acuerdo a lo establecido por el ISAF. 4.2 Aplica alguna(s) disposición (es) de las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a. Autorizar su uso b. Liberar el PNC c. Concesión del PNC: d. Destruir e. Conservar 	Auditor Adjunto del área que detecta



Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<p>Nota: Tratándose del inciso c, cuando los responsables de las áreas detecten que el PNC se originó por no conformidades generadas de los procesos auxiliares, del Sistema de Gestión de Calidad, se turnarán a las áreas correspondientes para su tratamiento.</p> <p>Registra liberación del producto en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017</p>	
5.0 Corregir no conformidad de PNC	<p>5.1 Determina la corrección para eliminar la no conformidad del PNC. ¿Las causas que originaron el PNC son de corrección inmediata?</p> <p>No, pasa al punto 6.0 Si, pasa al punto 7.0</p>	Responsable de las áreas que revisan el producto
6.0 Aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas ISAF-PO-GC-005	<p>6.1 Aplica procedimiento para ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS ISAF-PO-GC-005, utilizando para ello, el FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS F-GC-014 Da seguimiento a la corrección del PNC</p>	Responsable de las áreas que revisan el producto
7.0 Verificar requisitos especificados	<p>7.1 Verifica el cumplimiento de los requisitos especificados para el producto.</p> <p>7.2 Verifica, cuando aplique, el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente o usuario</p> <p>¿Cumple con los requisitos? No, Regresa al punto 3.0 Si, Pasa al punto 8.0</p>	Responsable de las áreas que revisan el producto
8.0 Liberar el producto no conforme	<p>8.1 Libera el producto no conforme y lo turna para su aprobación al Auditor Adjunto correspondiente. ¿Aprueba el Auditor Adjunto? Sí, Pasa al punto 9.0 No, Pasa al punto 5.0</p>	Responsable de las áreas que revisan el producto
9.0 Liberar y Registrar en el	<p>9.1 Registra la liberación del producto en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO</p>	Auditor Adjunto del área que detecta

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-GC-006
	Procedimiento para control de producto no conforme	7
		Página 7 de 11

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
formato correspondiente	CONFORME F-GC-017	

6. Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de Calidad.	ISAF-MC-01
Procedimiento para la Elaboración de Documentos	ISAF-PO-GC-001
Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Preventivas	ISAF-PO-GC-005

7. Registros.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	3 Años	Auditor Adjunto del área que detecta	F-GC-014
BITÁCORA DE CONTROL DE RAC/RAP	3 Años	Auditor Adjunto del área que detecta	F-GC-015
BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME	3 años	Auditor Adjunto del área que detecta	F-GC-017
VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME DE RESULTADOS DE CUENTA PÚBLICA A MUNICIPIO	3 años	Auditor Adjunto del área que detecta	F-GC-021
VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA CUENTA DE LA HACIENDA PÚBLICA ESTATAL	3 años	Auditor Adjunto del área que detecta	F-GC-022

	Nombre del documento:	Código: ISAF-PO-GC-006
	Procedimiento para control de producto no conforme	7
		Página 8 de 11

8. Glosario.

- 8.1 **Aceptación bajo concesión:** Consiste en la autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio no conforme con los requisitos especificados, mediante el visto bueno de las partes interesadas.
- 8.2 **Bitácora:** Formato en el cual se registra el producto no conforme.
- 8.3 **Desecho:** Consiste en eliminar o destruir un producto no conforme, con el fin de evitar su utilización
- 8.4 **Disposición:** Acción que se tomará para manejar y eliminar mediante el reproceso, la reclasificación, la reparación, el desecho, así como la liberación y/o aceptación bajo concesión por la autoridad pertinente, según corresponda, el producto y/o servicio no conforme generado en el proceso.
- 8.5 **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.
- 8.6 **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar un proceso y/o actividad.
- 8.7 **Identificación:** Consiste en establecer por un medio (marca, documentos, etc.) que el producto (resultado de un proceso) no cumple con los requisitos, de tal manera que se prevenga su uso no intencionado. El medio puede indicar datos específicos del PNC.
- 8.8 **Liberación:** Consiste en la autorización y/o entrega del producto no conforme, con el fin de proseguir con la siguiente etapa del proceso.
- 8.9 **Producto:** Resultado de un proceso.
- 8.10 **Producto no conforme:** Todo aquel producto que no cumple con los requisitos.
- 8.11 **PNC:** Producto no conforme.
- 8.12 **Reparación:** Consiste en la afectación o cambio de las partes que integran un producto no conforme, para que se cumpla con los requisitos establecidos.
- 8.13 **Reproceso:** Consiste en la reelaboración de un producto no conforme para que cumpla con los requisitos establecidos.
- 8.14 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- 8.15 **Usuarios internos y externos:** Es todo el personal que interactúe en cualquier proceso y que recibe un PRODUCTO.
- 8.16 **Responsable de las áreas que revisan el producto:** Dirección General de Fiscalización a Municipios, Dirección de Fiscalización a Municipios, Dirección de Evaluación y Control de Fiscalización a Municipios, Subdirección General de Seguimiento de Observaciones a Municipios, Dirección de Fiscalización al Gobierno del Estado, Dirección de Evaluación y Control de Fiscalización al Gobierno del Estado, Subdirección General de Seguimiento de Observaciones al Gobierno del Estado. Dirección de Fiscalización de Obras Públicas, Dirección General de Evaluación al Desempeño.

9. ..Anexos.

- Formato F-GC-014
- Formato F-GC-015
- Formato F-GC-017
- Formato F-GC-021
- Formato F-GC-022

	Nombre del documento:	Código:
	Procedimiento para control de producto no conforme	ISAF-PO-GC-006
		7
		Página 9 de 11

10. Cambios de esta versión.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
02	10/03/08	En el punto 4. Diagrama de flujo.- Se modificó el diagrama de flujo para adecuarlo al desarrollo de las actividades.
02	10/03/08	En el punto 5. Descripción del procedimiento.- Se adecuó la redacción de la actividad 2.1 para que tuviera relación con el diagrama de flujo.
02	10/03/08	En el punto 6. Documentos de referencia.- Se adecuó el nombre de los documentos de acuerdo a su código.
03	08/07/08	En el punto 5. Descripción del Procedimiento.- Se incluyeron dos Formatos en la actividad 1.1
04	30/01/09	En el punto 5. Descripción del Procedimiento. En la actividad 1.1 donde dice: "Auditor Adjunto a Municipios" se le agrega la palabra "Fiscalización" y dirá Auditor Adjunto de Fiscalización a Municipios y asimismo donde dice: "Auditor Adjunto de Estado" se le agrega "Fiscalización al Gobierno" y dirá: Auditor Adjunto de Fiscalización al Gobierno del Estado".
04	30/01/09	En el punto 10. Cambios de esta versión. En el apartado de Control de Emisión columna "Elaboró" y en la fila "Nombre" dice: "Lic. Jesús Aguirre Valle" y debe decir: "C.P.C. Arnoldo López Wong y C.P.C. Ernesto René Figueroa Guajardo".
05	26/02/09	En el punto 3. Políticas de operación.- En la política 3.10 se modificó la normatividad donde Decía: "Ley Orgánica de la Contaduría Mayor de Hacienda del Estado de Sonora" y Dice: el Artículo 67, Fracción E) de la Constitución Política del Estado de Sonora y Artículo 40 de la Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Sonora.
05	26/02/09	En el punto 4. Diagrama de flujo.- En la etapa 1 aparecía como responsables Auditor Adjunto del área que detecta y Dice: Auditor Adjunto del área que detecta Responsable de las áreas que revisan el producto.
05	26/02/09	En el punto 5. Descripción del procedimiento.- actividad 5.1 Decía: ¿Requiere la aplicación del procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS ISAF-PO-GC-005. Si, pasa al punto 6.0 No, se corrige y pasa al punto 7.0 y,



Nombre del documento:
Procedimiento para control de producto no conforme

Código:
ISAF-PO-GC-006

7

Página 10 de 11

		<p>Dice: ¿Las causas que originaron el PNC son de corrección inmediata?</p> <p>No, pasa al punto 6.0 Si, se corrige pasa al punto 7.0</p> <p>Actividad 6.1.- Se agregó el texto siguiente:" utilizando para ello, el FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS F-GC-014"</p> <p>En la columna de Responsable etapa 3.0, 5.0, 6.0, 7.0 y 8.0, Decía: Responsable del área (Director de Evaluación y Control, Fiscalización, Seguimiento, Obra Pública o Evaluación al Desempeño) donde se detecto el PNC Dice: "Responsable de las áreas que revisan el producto".</p>
05	26/02/09	En el punto 8. Glosario.- Se integró el apartado 8.16
06	26/04/2010	<p>En el punto 4. Diagrama de Flujo En la primera y segunda columna se insertó un óvalo que DICE: INICIO y en la primera columna se insertó un óvalo que DICE: FIN Además se modificaron algunas líneas de conexión entre las actividades de acuerdo a lo especificado en el Procedimiento ISAF-PO-GC-001 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</p>
07	04/03/2011	<p>En el punto 3. Políticas de Operación. DECÍA: 3.8 Análisis del conjunto de las incidencias registradas en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017 será la que de origen al registro de un REPORTE DE NO CONFORMIDAD F-GC-016 registrando estas últimas en el reporte BITÁCORA DE CONTROL DE RAC/RAP F-GC-015. DICE: El análisis del conjunto de las incidencias registradas en la BITÁCORA DE PRODUCTO NO CONFORME F-GC-017 será registrado en el reporte BITÁCORA DE CONTROL DE RAC/RAP F-GC-015.</p>
07	04/03/2011	<p>En el punto 7. Registros. Se eliminó el registro REPORTE DE NO CONFORMIDAD, Tiempo de conservación 3 Años, Responsable de conservarlo Auditor Adjunto del área que detecta y Código de registro o identificación única F-GC-016.</p>
07	04/03/2011	<p>En el punto 9. Anexos Se eliminó el Formato F-GC-016</p>



Nombre del documento:
Procedimiento para control de producto no conforme

Código:
ISAF-PO-GC-006

Revisión: 07

Página 11 de 11

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	C.P.C. Arnoldo López Wong y C.P.C. Ernesto René Figueroa Guajardo	LAE Manuela Amada Morales Borbón	C.P.C. Eugenio Pablos Antillón
Firma:			
Fecha:			