


	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 1 de 7

## CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Directora de Administración	Directora de Administración	Representante de la Dirección
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 2 de 7

## 1. Propósito



Establecer los lineamientos para la identificación y control de servicios o productos no conformes, para asegurar la correcta prestación de los servicios en los procesos de Atención Médica, Investigación y Enseñanza del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (INR).

## 2. Alcance

Aplica a los procesos de Atención Médica, Investigación y Enseñanza del Instituto Nacional de Rehabilitación, donde el resultado del proceso tenga como consecuencia un Servicio no cumpla con los requisitos establecidos en cada una de las etapas de los procesos antes mencionados.  
Para el caso de un Producto que no cumpla con requisitos para su aceptación en la recepción.

## 3. Responsabilidades

- Personal involucrado en la realización de los procesos de Atención Médica, Investigación y Enseñanza:** Notificar a su jefe inmediato del área la no conformidad presentada en la realización del servicio o en la recepción-utilización de insumo/equipo/instrumento crítico que amerite detener la continuidad de las actividades en el proceso.  
Elaborar el Reporte de Servicio/Producto No Conforme, indicando las acciones a realizar.
- Jefes / Subdirectores:** Analizar las no conformidades y las acciones presentadas para en el Reporte de Servicio/Producto No Conforme y resolver en conjunto con el personal involucrado, asimismo notificar al Director de área.
- Directores de área:** Revisar las acciones establecidas de las no conformidades en el servicio o insumo/equipo/instrumento y proponer modificaciones a las mismas, si lo considera necesario, así como dar seguimiento a que se cumplan en tiempo y forma.
- Representante de la Dirección:** Revisar mensualmente los Reportes de Servicio / Producto No Conforme para revisar las situaciones presentadas y revisar con el Director de área alternativas de solución o presentar al Director General si el caso lo amerita.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 3 de 7

#### 4. Políticas de operación y normas.

La totalidad del personal que labora en el INR deberá asegurarse de que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso, o entrega no intencionadas.




El control del producto/servicio no conforme deberá ser aplicado por los procesos sustantivos y administrativos del INR.

Todo producto o servicio no conforme deberá estar debidamente documentado a efecto de que pueda ser analizada la causa raíz y de ser el caso determinar acciones preventivas y/o correctivas a efecto de evitar su recurrencia.

#### 5. Descripción del procedimiento:

##### PROCESO DE INVESTIGACIÓN



N°	Responsable	Actividad
1	Subdirector de Investigación Biomédica / Subdirector de Investigación Tecnológica	A través del registro en el avance de las investigaciones, identifica un servicio no conforme real o potencial cuando se presenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Una reclamación formal de un paciente participando en un Protocolo de Investigación.</li> <li>b) La suspensión de un protocolo de investigación.</li> <li>c) La no conclusión de una investigación.</li> </ul>
2		Elabora <b>Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03</b> y en conjunto con el personal involucrado analizan la situación para documentar las acciones a realizar.
3		Notifican a Director de Investigación para retroalimentar de la situación presentada, así como las acciones y de ser necesario modificarlas.
4		Dan seguimiento al cumplimiento de la acción determina y de ser necesario, cuando se presente recurrencia del problema, utilizan el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR-SGC-04.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 4 de 7

N°	Responsable	Actividad
5	Director de Investigación	Entrega mensualmente (si se presentan casos) el Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03 para su conocimiento y si es el caso, revisar alternativas de solución y de acuerdo al análisis del problema presentado, sugiere la aplicación del procedimiento <b>Acciones Correctivas, Preventivas PR-SGC-04.</b>

### PROCESO DE ENSEÑANZA



N°	Responsable	Actividad
1	Subdirector de Educación Médica / Subdirector de Educación Paramédica.	Identifica un servicio no conforme real o potencial cuando se presenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Una reclamación formal del alumnado inscrito en cualquiera de los cursos de formación, relacionado con algún aspecto de incumplimiento del programa operativo.</li> <li>b) Incumplimiento de la realización de eventos académicos de Educación Continua en fechas programadas, con cambios imputables al Instituto.</li> <li>c) Entrega errónea o con omisiones de la constancia de estudios o de asistencia a cursos de Educación Continua.</li> <li>d) Una reclamación formal de un asistente inscrito en cualquiera de los cursos de Educación Continua, relacionado con algún aspecto de incumplimiento del programa de la actividad académica correspondiente.</li> </ul>
2		Elabora <b>Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03</b> y en conjunto con el personal involucrado analizan la situación para documentar las acciones a realizar.
3		Notifican a Director de Educación en Salud para retroalimentar de la situación presentada, así como las acciones y de ser necesario modificarlas.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 5 de 7

N°	Responsable	Actividad
4		Dan seguimiento al cumplimiento de la acción determina y de ser necesario, cuando se presente recurrencia del problema, utilizan el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PR-SGC-04.
5	Director de Educación e Salud.	Entrega mensualmente (si se presentan casos) el Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03 para su conocimiento y si es el caso, revisar alternativas de solución y de acuerdo al análisis del problema presentado, sugiere la aplicación del procedimiento <b>Acciones Correctivas, Preventivas PR-SGC-04.</b>



### PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA

N°	Responsable	Actividad
1	Personal involucrado en la atención del paciente	<b>Identifica un servicio no conforme real o potencial cuando se presenta lo siguiente:</b>  <b>a) Queja del paciente por una atención (ver actividades No. 2 y 3)</b>
2	Director Médico o Director Quirúrgico	Reciben y revisan el <b>Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicidades F01-PR-RP-02</b> con los Subdirectores en juntas de acuerdos, estableciendo las acciones necesarias para su resolución, considerando que sean imputables a la atención médica.
3	Subdirectores	Coordinan con el personal involucrado la ejecución de las acciones establecidas para atención de las quejas presentadas en los servicios.  Retroalimentan sobre las acciones realizadas al Director de área, en las juntas de acuerdos.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 6 de 7

N°	Responsable	Actividad
4	Personal involucrado en la atención del paciente	<p><b>Continua de actividad No. 1</b></p> <p><b>b) Falta de insumos médicos</b></p> <p><b>c) Evolución de los padecimientos que no va conforme a lo esperado.</b></p> <p><b>d) Eventos adversos durante el proceso de Atención Médica que se hayan generado por situaciones no previstas o no esperadas como parte del tratamiento médico, de procedimientos diagnósticos o terapéuticos a los que se halla sometido al paciente.</b></p> <p><b>e) Infecciones nosocomiales (detectada en la medición de la tasa anual)</b></p>
5		Notifican al Jefe de División o Jefe de Servicio para determinar las acciones a tomar y elabora <b>Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03</b> y entrega al mismo.
6		Entrega el <b>Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03</b> al Subdirector de área para su notificación y recibir alguna indicación en la generación de la acción.
7	Subdirector de área	Presenta al Director de área en las juntas de acuerdos, o antes si es necesario, las situaciones presentadas y las acciones llevadas a cabo para su atención, en el <b>Reporte de Servicio/Producto No Conforme F01-PR-SGC-03</b>
8	Director Médico o Director Quirúrgico	Mensualmente entrega copia al Representante de la Dirección para su conocimiento y si es el caso, revisar alternativas de solución y de acuerdo al análisis del problema presentado, sugiere la aplicación del procedimiento <b>Acciones Correctivas, Preventivas PR-SGC-04.</b>

**PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO EN LA RECEPCIÓN DE BIENES E INSUMOS: VER PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ENTRADAS, SALIDAS, BAJA DE INSUMOS POR CADUCIDAD, ANOMALÍA DE INSUMOS Y ESCASO Y NULO MOVIMIENTO DE INSUMOS EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL INR PR- SCS-09**

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-SGC-03</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>		Rev. 02
			Hoja: 7 de 7

## 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-9001-IMNC-2008 Sistema de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Acciones Correctivas y Preventivas	PR-SGC-04

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Reporte de Servicio o Producto No Conforme	1 año	Directores de los procesos sustantivos/ Representante de la Dirección	F01-PR-SGC-03

## 7. Glosario

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz a un incumplimiento y/o desviación (real), evitando su reincidencia.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar una desviación potencial, evitando su ocurrencia.

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad	Febrero 2009
01	Modificación del procedimiento por observaciones de la Preauditoría	Octubre 2009
02	Actualización de imagen institucional y del apartado políticas de operación y normas.	JUN 15