



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO
SERVICIO NO CONFORME



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

cgsi




Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 2 de 8

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Itzi Saraí Mateo Lechuga	Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Raquel Torres Frausto
		



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 3 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso
1	25-08-2017	Se agregó en la página 8, el punto 4 de actividades para indicar la revisión del formato por parte del supervisor.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 4 de 8

CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación.
5. Descripción de actividades



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 5 de 8

1. Propósito del procedimiento

Establecer los requerimientos para asegurar el control del servicio no conforme en el SGC.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las partes involucradas con la atención de servicios incluyendo todos los procedimientos sustanciales como de apoyo.

3. Documentos de referencia y normas de operación

Documentos de referencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Manual de la calidad CGSI-MC-01

Registros

- Registro de Servicio no conforme CGSI-PC-02/01



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 6 de 8

4. Políticas de operación

Tabla de Servicio no conforme

Proceso	Servicio	Servicio no conforme identificado
Gestión de Solicitudes de Servicio	Identificación de servicio solicitado	Identificación equivocada del servicio solicitado
	Solicitud de servicio turnada.	Registro con datos erróneos Solicitud turnada al área errónea.
	Notificación del estado de la solicitud de servicio (Turnado, Asignado, Solucionado, Observación o Encuesta).	Queja del cliente por enviar encuesta sin validar adecuada solución. Queja del cliente por cierre de la solicitud de servicio sin enviar encuesta Queja del ingeniero de servicio por solicitud con datos erróneos o incompletos
Generación de reportes Gerenciales	Reportes gerenciales con información estadística.	Reporte generado fuera de tiempo. Reporte con datos incompletos.
Respaldo del Sistema de Administración de Incidencias	Respaldo de la Base de Datos del CRM	Respaldos no generados. Respaldos incompletos. Respaldos mal almacenados. Respaldos mal etiquetados.
Mantenimiento a Infraestructura del CAU	Mantenimiento preventivo a equipos del CAU	Mantenimiento no generado. Fallas en los equipos de cómputo por un servicio mal realizado.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 7 de 8

Tratamiento de Servicio no conforme

Servicio no conforme identificado	Tratamiento de servicio no conforme
<ul style="list-style-type: none">Identificación equivocada del servicio solicitado	<ul style="list-style-type: none">Recolectar la información necesaria que permita la correcta identificación del servicio y cancelar la SS; Si no es un servicio del catálogo de servicios o turnarla al área correcta.
<ul style="list-style-type: none">Registro con datos erróneosSolicitud turnada al área errónea.	<ul style="list-style-type: none">Actualizar los datos en el CRM para que el tratamiento sea el correcto.Modificar en el CRM el área correcta a la que corresponde.
<ul style="list-style-type: none">Queja del cliente por enviar encuesta sin validar adecuada solución.Queja del cliente por cierre de la solicitud de servicio sin enviar encuestaQueja del ingeniero de servicio por solicitud con datos erróneos o incompletos	<ul style="list-style-type: none">Se notifica al Ingeniero asignado y se cambia al estado asignado nuevamente.Se valida la solución del ingeniero y si no es satisfactoria se reabre el caso.Se recopilan los datos faltantes y se notifica al ingeniero cuando ya están completos.
<ul style="list-style-type: none">Reporte generado fuera de tiempo.Reporte con datos incompletos.	<ul style="list-style-type: none">Se genera de manera inmediata el reporte gerencial.Se corrigen los datos incompletos.
<ul style="list-style-type: none">Respaldos no generados.Respaldos incompletos.Respaldos mal almacenados.Respaldos mal etiquetados.	<ul style="list-style-type: none">Generar respaldo.Almacenar en el lugar correcto los respaldos y anotarlo en la bitácora.Etiquetar de manera correcta los respaldos y anotarlo en la bitácora.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS



Clave del documento:
CGSI-PC-02

Fecha de emisión:
25-08-2017

Versión:
1

Página 8 de 8

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento no generado.• Fallas en los equipos de cómputo por un servicio mal realizado. | <ul style="list-style-type: none">• Se reprograma mantenimiento para próximo periodo vacacional.• Se realiza una revisión y en caso de ser necesario se turna al área de electrónica. |
|--|--|

5. Descripción de Actividades.

La detección del servicio no conforme se realiza analizando las salidas de los procesos que desarrolla la organización, cualquier incumplimiento a los requisitos estipulados en el proceso se considerara como “servicio no conforme”.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Identificación del servicio no conforme especificado en la tabla de Servicio no conforme.	Personal del CAU	N/A
2. Manejo del servicio no conforme de acuerdo a la tabla “Tratamiento del servicio no conforme.	Personal del CAU	CGSI-PC-02/01
3. Llenado del formato de No conformidades.	Personal del CAU	CGSI-PC-02/01
4. Revisión del formato de no conformidades por proceso al final de mes, para validar su tratamiento.	Supervisor del CAU	CGSI-PC-02/01
5. Cierre del servicio no conforme después de realizar las acciones para eliminar la inconformidad.	Supervisor del CAU	N/A