



	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME PR-CAL-04

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano 	Itzi Sarai Mateo Lechuga 	Raquel Torres Frausto 
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

1. Objetivo.

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


2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas involucradas con los servicios directos a los usuarios y todos los procesos relacionados.

3. Responsabilidad y autoridad.

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Mantenerse informado e involucrado con las acciones necesarias para eliminar los efectos del servicio no conforme, así como su manejo. 	Total y completa en todo el Sistema de Gestión de Calidad.
Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Mantenerse informado acerca de las acciones necesarias para eliminar los efectos del servicio no conforme, así como su manejo 	Autoridad para coordinar y solicitar cualquier acción a las diferentes áreas de Centro de Atención a Usuarios, para implementar las actividades o acuerdos establecidos.
Grupo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear el cumplimiento de las acciones derivadas del manejo del servicio no conforme. 	Las necesarias para aplicar las acciones.
Jefes de Área	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear el cumplimiento de las acciones derivadas del manejo del servicio no conforme. Llevar a cabo las acciones establecidas por el Grupo de Trabajo, para el manejo del servicio no conforme. 	Autoridad para emitir recomendaciones para la toma de acciones determinadas.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

4. Diagrama de Flujo. No Aplica.


5. Descripción de Actividades.

5.1 Detección de un servicio No conforme.

La detección del servicio no conforme se realiza de acuerdo a los procesos que desarrolla la organización y pueden considerarse tanto servicios como productos, servicios por que son prestados a los usuarios y productos porque al mismo tiempo son resultado de los procesos del CAU, aunque no representen un servicio para el usuario derivado de lo anterior se han identificado los siguientes productos/servicios.

Proceso	Producto/Servicio	Servicio no conforme identificado
Atención a usuarios	Identificación de servicio solicitado	Identificación equivocada del servicio solicitado
Registro de solicitud de servicios	Solicitud de servicio turnada.	Asignación errónea del reporte al área de atención; indicando en el Sistema SAI81, en el campo tipo "Mal turnada".
Seguimiento a la solicitud de servicio	Notificación del estado de la solicitud de servicio (Turnado, Asignado Solucionado, Observación o Encuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Información incorrecta otorgada al usuario por falta de información en el campo de "actividades" por parte del CAU. • Cambio de estado Solucionado a encuesta, cuando no existe una solución final de la problemática. • Queja del cliente atribuible al seguimiento del CAU detectada en la encuesta de satisfacción.
Generación de reportes Gerenciales	Reportes gerenciales con información estadística.	Entrega fuera de tiempo del reporte gerencial trimestral o de los reportes solicitados por las áreas usuarias.
Respaldo del Sistema de Administración de Incidencias	Respaldo de la Base de Datos del Sistema de Administración de Incidencias	Respaldos no realizados.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

5.2. Manejo del Producto/Servicio No Conforme.

5.2.1 Corrección del producto no conforme.

Una vez identificada la no conformidad el responsable del proceso en que se detectó el servicio no conforme toma las acciones para corregir las no conformidades de acuerdo al proceso:

En la Atención a usuarios. Cuando durante la atención a usuarios se identifica erróneamente el servicio solicitado, el Agente Telefónico se comunica con el usuario y corrobora el servicio que es requerido por este, posteriormente modifica la solicitud de servicio en el sistema SAI seleccionando del catálogo de servicios aquel que se ajuste a la solicitud del usuario y reasigna la solicitud al área correspondiente para su atención.


En el registro de la solicitud de servicios. Cuando durante el registro de la solicitud de servicio en el sistema SAI esta se turna erróneamente a un área de la Coordinación para su atención, el Agente Telefónico modifica la solicitud y/o datos faltantes en el sistema, Indicando en el campo de actividades una nota aclaratoria e indicando en el campo “tipo” **“Servicio mal turnado”**, en ese momento se retorna la solicitud al área correspondiente para su atención, posteriormente notifica vía correo electrónico al área a la que asignó erróneamente la atención de la solicitud, así como al área a la que reasignó la solicitud para evitar confusiones y re-trabajos.

Para identificar las solicitudes mal turnadas, en el SAI y con la cuenta de administrador se busca en la pestaña actividades, realizando una consulta por tipo “Mal turnada”.

En el seguimiento a las solicitudes de servicio. Cuando durante el seguimiento de las solicitudes de servicio se proporciona Información incorrecta al usuario por falta de información en el campo de “actividades” por parte del CAU o existe un cambio de estado solucionado a encuesta, cuando no existe una solución final de la problemática, el Agente Telefónico actualiza los datos del campo “Actividades” aclarando la razón y notificando al usuario la aclaración del estado de su solicitud.

Si durante el seguimiento de las solicitudes de servicio se detecta en la encuesta de satisfacción una queja del cliente atribuible al seguimiento del CAU, el Agente Telefónico toma las acciones de corrección correspondientes a la inconformidad notificando al supervisor “A”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

En la generación de Reportes Gerenciales. Cuando se realiza un reporte gerencial fuera del tiempo establecido, el supervisor debe solicitar la autorización del Coordinador del CAU para la entrega al área usuaria y obtener su firma de aceptación.


En el respaldo del Sistema de Administración de Incidencias. En el caso de que un respaldo programado no se realice en la fecha establecida el supervisor debe notificar al Coordinador del CAU el motivo por el cual no se realizó registrando en la bitácora de respaldos dicha observación y realiza inmediatamente el respaldo correspondiente.

5.3 Cierre del Producto No Conforme

Al ser corregidas todas las inconformidades relacionadas a los servicios de Centro de Atención a usuarios, el supervisor plasma en el Registro de no conformidades FO-CAL-04-01 las acciones realizadas para eliminar la inconformidad en la prestación de los servicios, así como las concesiones obtenidas para la entrega de los mismos, dando con esto cierre al tratamiento del producto no conforme.

Los supervisores del CAU deben llevar un estadístico de los productos /servicios no conforme producidos mensualmente, para ser presentado y analizado durante las revisiones de indicadores del grupo de trabajo con el propósito de generar las acciones correctivas necesarias para eliminar la recurrencia de inconformidades en los productos /servicios que ofrece el Centro de Atención a Usuarios. Ver procedimiento de acciones correctivas.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 05	PR-CAL-04
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EMISIÓN: 24-05-16	

6. Anexos, documentos y referenciales

Anexos, documentos o referenciales	Clave
Procedimiento de Acciones Correctivas.	PR-CAL-05

7. Registros

Registros	Clave	Responsable
Registro de no conformidades.	FO-CAL-04-01	Jefe de Área.
Bitácora de respaldos del SAI	FO-CAU-04-01	Jefe de Área.

8. Control de cambios

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
00	No Aplica.	Inicia su uso	No Aplica
01	3-4	Se incluye la identificación y tratamiento del producto no conforme de los procesos de generación de Reportes Gerenciales y Respaldo del Sistema de Administración de Incidencias	22-07-11 Supervisor "A"
02	3-5	Se especifica el tratamiento e identificación del producto no conforme dentro del SAI cuando aplique.	27-03-14 Supervisor "A"
03	-	Se realiza revisión mantiene su vigencia	09-01-15 RD
04	-	Revisión anual mantiene su vigencia.	03-11-2015 RD
05	Todo 2	Se cambia nombre del Representante de la Dirección y Grupo de Trabajo en los pies de página Se cambia Director General por Alta Dirección en tabla de Responsabilidad y Autoridad	24-05-2016 RD

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rocío Palacios Solano	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Representante de la Dirección	Grupo de Trabajo	Coordinador de Gestión