Sistema Integral de Aeronáutica Civil

Especificación de Caso de Uso de Negocio: Registrar Producto No Conforme

Versión 1.1

31/10/2011

Histórico de Versiones

| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 08/09/2011 | 1.0 | Generación de proceso de negocio | Alejandra Alba Lobera |
| 31/10/2011 | 1.1 | Modificación al flujo del proceso | Patricia Vázquez Montellano |

Tabla de Contenido

[1. Introducción 4](#_Toc308082487)

[1.1 Objetivo 4](#_Toc308082488)

[1.2 Definiciones, acrónimos y abreviaturas 4](#_Toc308082489)

[1.3 Referencias 4](#_Toc308082490)

[2. Registrar datos de la solicitud del trámite para su seguimiento 4](#_Toc308082491)

[2.1 Breve descripción 4](#_Toc308082492)

[3. Flujo de trabajo o eventos 4](#_Toc308082493)

[3.1 Flujo básico 4](#_Toc308082494)

[3.1.1 Registrar Producto No Conforme 4](#_Toc308082495)

[3.2 Flujos Alternos 5](#_Toc308082496)

[3.2.1 FA01 Acción Correctiva/Preventiva 5](#_Toc308082497)

[4. Categoría 6](#_Toc308082498)

[5. Riesgo 6](#_Toc308082499)

[6. Requerimientos especiales 6](#_Toc308082500)

[6.1 Porcentaje de productos no conformes 6](#_Toc308082501)

[6.2 Registro de usuarios 6](#_Toc308082502)

[6.3 Registro de oficinas 6](#_Toc308082503)

[6.4 Consulta del Registro de Producto no Conforme 6](#_Toc308082504)

[7. Puntos de extensión 6](#_Toc308082505)

[8. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 6](#_Toc308082506)

**Especificación de Caso de Uso de Negocio: Registrar Producto No Conforme**

# Introducción

## Objetivo

El presente producto tiene como objetivo definir el procedimiento para registrar un Producto No Conforme de los trámites solicitados en ventanilla única.

## Definiciones, acrónimos y abreviaturas

|  |  |
| --- | --- |
| **Acrónimo** | **Definición** |
| **SCT** | Secretaría de Comunicaciones y Transportes. |
| **RFC** | Registro Federal de Contribuyentes. |
| **MSP** | Manual de Servicios al Público. |
| **PNC** | Producto No Conforme. |

## Referencias

* Entrevista “Control y seguimiento de los trámites”.
* Documento “Reglas de Negocio”.
* Documento DSTCUN 01 RegistrarTramite.

# Registrar datos de la solicitud del trámite para su seguimiento

## Breve descripción

Este caso de uso de negocio describe el proceso donde se le da control y seguimiento del Producto No Conforme.

**Modelo de caso de uso de negocio Registrar Datos de Trámite**



# Flujo de trabajo o eventos

## Flujo básico

## Registrar Producto No Conforme

| **Descripción de las acciones del Flujo Básico** | | |
| --- | --- | --- |
| **No. Paso** | **Actor** | **Descripción de la acción** |
| 01 | Responsable de la resolución del trámite. | Detecta una No Conformidad en caso de que:   * Incumplimiento de los requisitos del trámite. * El producto no es conforme a los requisitos. * Ventanilla única turna el trámite al área operativa un día después de su recepción. * Ventanilla única recibe después del tiempo límite. * Los requisitos no cumplen con la normatividad. * El producto no es aprobado para firma. |
| 02 | Responsable de la resolución del trámite. | Marca o segrega dentro de un folder la documentación relacionada con la No Conformidad. |
| 03 | Responsable de la resolución del trámite. | Registra los datos del trámite en el sistema SiVen la No Conformidad en el formato de Registro de Producto No Conforme (5-023):   * Área. * Trámite. * Id. * Descripción de producto No Conforme y Causa. * Fecha de detección. * Nombre de quien lo detecta. * Persona designada para corregir. * Instrucción/Disposición. * Nombre de quien autorizó. * Situación.- Resuelto / No resuelto   (estos datos están contenidos en un sólo bloque o se van intercalando conforme avanza proceso) |
| 04 | Responsable de la resolución del trámite. | Toma acciones para eliminar la No Conformidad, detectada.  **Ver FA01 Acción Correctiva/Preventiva.** |
| 05 | Fin del flujo básico. |  |

## Flujos Alternos

## FA01 Acción Correctiva/Preventiva

| **Descripción de las acciones del Flujos Alternos** | | |
| --- | --- | --- |
| **No. Paso** | **Actor** | **Descripción de la acción** |
| 01 | Responsable de la resolución del trámite. | Notifica al Responsable del proceso la emisión de una Acción Correctiva/Preventiva. |
| 02 | Responsable del proceso | Recibe notificación. |
| 03 | Responsable del proceso | Asigna a un responsable para ejecutar el reproceso o corrección. |
| 04 | Responsable asignado | El responsable asignado reprocesa, corrige y entrega al Responsable del Proceso. |
| 05 | Responsable del proceso | Verifica el proceso, si éste no es correcto nuevamente asigna a un responsable para ejecutar el reproceso o corrección. |
| 06 | Responsable del proceso | Verifica el proceso y si es incorrecto:   * Elabora Informe de Producto No Conforme. |
| 07 | Responsable del proceso | Turna Informe de Producto No Conforme al Representante de nivel. |
| 08 | Representante de nivel | Recibe información sobre Informe de Producto No Conforme. |
| 09 | Representante de nivel | Elabora informe (Indicar cuál es el nombre del informe o si se complementa el informe de Producto No Conforme). |
| 10 | Representante de nivel | Turna informe (indicar cuál informe) al Representante de nivel superior. |
| 11 | Representante de nivel superior | Recibe información sobre el Informe |
| 12 | Representante de nivel | Integra información al Informe Institucional |
| 13 | Fin el flujo alterno. |  |

# Categoría

Este caso de uso de negocio se clasifica como Administrativo.

# Riesgo

Mantener consistencia entre múltiples vías de documentos generados y distribuidos.

# Requerimientos especiales

## Porcentaje de productos no conformes

Se requiere ejecutar como métrica la regla de negocio **RN02 Porcentaje de Incremento de productos no conformes detectados.**

## Registro de usuarios

Requerimiento para administrar base de datos centralizada para usuarios, de manera que se registre quien realiza las operaciones.

## Registro de oficinas

Requerimiento para administrar base de datos centralizada para oficinas de ventanilla única.

## Consulta del Registro de Producto No Conforme

Requerimiento para consulta de la información registrada en el producto no conforme para el seguimiento de estos.

# Puntos de extensión

N/A.

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

| **Elaboró** | **Revisó** | **VoBo** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Alejandra Alba Lobera  Analista | Enrique Suárez Romero  Líder de Proyecto | *[Especificar nombre]*  *[Especificar cargo]* |