

Código: PRCG8-02	Referencia: 8.3
Fecha de Revisión: NOVIEMBRE-2016	Versión: 06

Hoja: 1 de 6



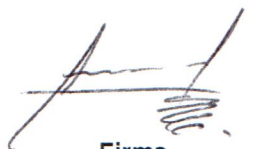
PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Rejilla de Control de Cambios

Versión:	Descripción del Cambio
05	Modificación al apartado 5 Control del Producto y/o Servicio No Conforme, definición de Producto No Conforme.
06	Cambio de Imagen Institucional por relevo de Administración Gubernamental. Modificación Apartados 2. Alcance, 5. Control del Producto y/o Servicio No Conforme, 5.1 Identificación del Producto y/o Servicio No Conforme, 5.2 Control del Producto y/o Servicio No Conforme.

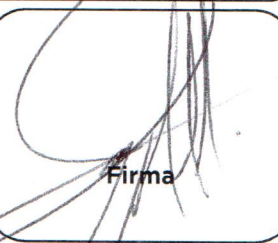
Elaboró:

L .A. Raúl Martínez Reyes
Subdirector de Gestión


Firma

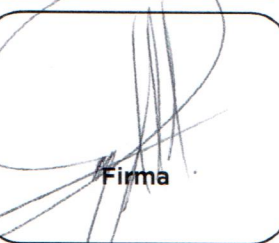
Revisó:

Mtro. José Pedro López Morales
Líder del Sistema


Firma

Aprobó:

Lic. Aldo Araujo Martínez
Coordinador General del Sistema


Firma

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

1. Objetivo

Describir y controlar el producto que no cumpla con los requisitos establecidos por la Secretaría de Gobierno, con el fin de asegurar la prevención en su uso o entrega no intencionada al usuario.

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Producto y/o Servicio No Conforme que genera el *Procedimiento de la Gestión de la Correspondencia Recibida en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo* del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno, desde su desarrollo, entrega y uso.

3. Responsabilidades

1.- Es compromiso del Titular de la Secretaría de Gobierno asegurar que se establece el Procedimiento para la identificación, uso y control del Producto y/o Servicio No Conforme dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.-Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno aprobar el presente procedimiento.

3.- Es compromiso del Líder del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno revisar y asegurar la actualización del presente procedimiento.

4.- *Es compromiso del Gestor del proceso clave, los responsables de los procesos de apoyo y del personal auditable cumplir con el presente procedimiento en el ámbito de su autoridad.*

5.-Es compromiso del Subdirector de Gestión actualizar el presente procedimiento.

4. Referencia

- NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno. POSG4-01
- Procedimiento de Acciones Correctivas PRCG8-03

5. Control del Producto y/o Servicio No Conforme

En cumplimiento a la cláusula 8.3 del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno (Código: POSG4-01), *"Control del Servicio No Conforme"*, la Secretaría de Gobierno se asegura que el Producto y/o Servicio que no sea Conforme con los requisitos del mismo, sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional.

Código: PRCG8-02

Referencia: 8.3

Fecha de Revisión: NOVIEMBRE-2016

Versión: 06

Hoja: 3 de 6

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Definiciones:

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabulario de los Sistemas de Calidad, dentro del apartado 3 se cita:

Producto: Resultado de un Proceso.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Si bien dentro de dicho documento No existe una definición para el Término "Producto y/o Servicio No Conforme" como tal, sin embargo, en base a las anteriores definiciones, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno se entenderá por:

Producto y/o Servicio No Conforme: Incumplimiento de los requisitos establecidos por parte de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo y los del usuario (Externo o Interno), para proporcionar el servicio establecido dentro del alcance del proceso clave.

5.1 Identificación del Producto y/o Servicio No Conforme.

La "No Conformidad de un Producto y/o Servicio", se identifica cuando el Producto y/o Servicio solicitado no cumple con los requisitos establecidos por parte de la Secretaría de Gobierno y los del usuario (Externo o Interno), **y será identificado con la ayuda del Anexo de este Procedimiento, identificado como "Formato Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme (FOCG8-10)" en el cual se detallan los 3 Puntos de Verificación establecidos, dentro del apartado "3. Puntos de Verificación y Validación".**

Así mismo Dentro del "Formato Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme (FOCG8-10)", se detallan los siguientes apartados: "4.-Referencia"; "5.-Frecuencia"; "6.-Responsable"; "7.-Registro del Producto y/o Servicio No Conforme"; y "8.-Acción cuando No está Conforme" (Donde se precisan las acciones que se deberán seguir una vez generado el Producto y/o Servicio No Conforme).

Derivado de la revisión de la funcionalidad en la aplicación del Producto y/o Servicio No Conforme, se identificó que **"los 2 primeros Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme establecidos, dentro del apartado "3. Puntos de Verificación y Validación" del "Formato Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme (FOCG8-10)", citados como:**

Código: PRCG8-02

Referencia: 8.3

Fecha de Revisión: NOVIEMBRE-2016

Versión: 06

Hoja: 4 de 6

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

1. Unidad Central de Correspondencia. - Revisar los documentos entregados por los solicitantes. y

2. Unidad Central de Correspondencia de las Áreas Operativas. - Validar que los Turnos de Instrucción sean de su competencia y les sean enviados correctamente a sus áreas.

A la fecha no han generado registro de Producto y/o Servicio No Conforme, por lo que se consideró conveniente mantenerlos como Puntos de Verificación y Validación dentro de este Procedimiento, sin embargo pasaron a convertirse en Requisitos, tal como se establece en el "Procedimiento de la Gestión de la Correspondencia Recibida en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo" (PRSG7-01), apartado "6.1.2 Requisitos" y apartado "6.6.2 Seguimiento e Identificación del Producto."

Existen tres momentos para identificar un Producto y/o Servicio No Conforme:

- *Queja del Usuario. - Como lo se establece en el "Procedimiento para las Acciones Correctivas, (Código PRCG8-03)" apartado VI. Desarrollo.*
- *Verificación de la Prestación del Servicio dentro Procedimiento de la Gestión de la Correspondencia Recibida en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno (PRSG7-01), apartado 6.6.1 Producto y/o Servicio No Conforme.*
- Auditorias (Reporte final de Auditoría, Acciones Preventivas y Correctivas)

El Subdirector de Gestión y el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública, analizan las actividades para la realización del Producto y/o Servicio No Conforme, desde la revisión de los requisitos hasta la etapa final del proceso, para identificar aquellas áreas vulnerables, es decir, aquellos momentos donde se realizan acciones que impactan o determinan la Conformidad del Producto y/o Servicio de acuerdo a los requisitos establecidos, y los documenten en el formato FOCG8-10 "Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme", en donde se establecen las acciones a implementar para su seguimiento.

5.2 Control del Producto y/o Servicio No Conforme

Cuando sea aplicable la Secretaria de Gobierno tratará el Producto y/o Servicio No Conforme mediante una o más de las siguientes maneras:

- a).- Tomando acciones para eliminar la **No Conformidad** detectada;

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

- Una vez identificado el Producto y/o Servicio No Conforme, y de acuerdo a lo señalado en el Formato “Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme” (Código FOCG8-10), punto 3. “Puntos de Verificación y Validación” (3.- Verificación de Estatus de Terminado o Atendido para Turnos de Instrucción (T.I.)), se solicitará al Enlace Lotus del área responsable actué conforme a lo señalado en el punto 8. “Acción cuando no está conforme”, con la finalidad de que sea revisado dentro de la Reunión Mensual de seguimiento correspondiente.
- Cuando el reporte vía mail del Enlace Lotus Notes notifique que el **Producto y/o Servicio No Conforme** que fue identificado ya ha alcanzado el estatus de “Atendido” y/o “Terminado”, se informará dentro de la Reunión Mensual de seguimiento correspondiente.
- En caso de que el **Producto y/o Servicio No Conforme** identificado permanezca más de 30 días sin poder alcanzar el estatus de “Atendido” y/o “Terminado”, se pedirá al Enlace Lotus del área responsable de atención, envíe al Subdirector de Gestión por escrito “Las Evidencias” del seguimiento correspondiente con la Firma del Titular del área responsable.
- Cuando el **Producto y/o Servicio No Conforme** identificado permanezca 60 días o más sin poder alcanzar el estatus de “Atendido” y/o “Terminado”, el Subdirector de Gestión conjuntamente con el Enlace Lotus del área responsable, valorarán la elaboración de el “Plan de acciones Correctivas” para la eliminación del Producto y/o Servicio No Conforme.

b).- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea pertinente por el usuario;

El Subdirector de Gestión, identifica aquellos Productos y/o Servicios No Conformes contemplados en el Formato “Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme” código (FOCG8-10), y procede a llenar los apartados 1 y 2 del formato “Registro del Producto y/o Servicio No Conforme” código (FOCG8-01), dando lugar al análisis, si se determina que se puede hacer uso intencional, se envía al Gestor del proceso o autoridad correspondiente que tenga injerencia en el procedimiento para firma, en cuyo caso se llena el apartado 3.

c).- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.

En caso de que no sea autorizado el uso intencional del Producto y/o Servicio No Conforme, el Subdirector de Gestión, documenta las observaciones correspondientes en el formato “Registro del Producto y/o Servicio No Conforme” código (FOCG8-01). De igual forma en el apartado de “Observaciones” de dicho formato se podrá asentar el seguimiento correspondiente al Producto y/o Servicio No Conforme.

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

d).- Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un Servicio No Conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

En el caso particular de la Secretaría de Gobierno, por tratarse de la prestación de un servicio y no de un producto como tal, esta última manera difícilmente aplicaría.

5.3 Análisis del Producto y/o Servicio No Conforme.

Las fuentes de información para el análisis de la **No** Conformidad en los Productos y/o Servicios son las siguientes:

- 1.- Marco Jurídico y Normativo, que fundamenta el proceso clave.
- 2.- Procedimiento Operativo del proceso.
- 3.- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno.
- 4.- Procesos estratégicos o de apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Anexos

Formato "Registro del Producto y/o Servicio No Conforme"FOCG8-01
Formato "Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme"FOCG8-10

