

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

| Rejilla de Control de Cambios | |
|-------------------------------|---|
| No. Versión | Descripción del cambio |
| 08 | Cambios Generales en los apartados 6.2.1, 6.3, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 y 6.3.4. |
| 09 | Cambios Generales en los apartados 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 y 6.3.5. |

Elaboró

L.A. Raúl Martínez Reyes

Subdirector de Gestión

Revisó

C. Rodolfo Ortega Huitrón

Líder del Sistema de Gestión de la Calidad
de la Secretaría de Gobierno

Autorizó

Lic. Aldo Araujo Martínez

Coordinador General del Sistema de
Gestión de la Calidad de la Secretaría de
Gobierno

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

I 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.

II 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 (PRSG8.1-01) del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno, desde su desarrollo, entrega y uso.

III Responsabilidades

- 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
- Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno aprobar el presente procedimiento
- Es compromiso del Gestor del proceso clave de la Secretaría de Gobierno revisar y asegurar la actualización del presente procedimiento
- 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
- Es compromiso del Subdirector de Gestión actualizar el presente procedimiento

IV Referencia

- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno Código: MSSG4.4.2-01
- Procedimiento para Acciones Correctivas PRCG10.2-01

V. Definiciones:

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2015, Fundamentos y Vocabulario de los Sistemas de Gestión de Calidad, dentro del apartado 3 Términos y Definiciones, en su apartado 3.6 Términos relativos a los requisitos y 3.7 Términos relativos al resultado, se cita:

Producto: Salida de una organización, que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Salida: Resultado de un Proceso.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

No Conformidad: Incumplimiento 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.

VI Generalidades

6.1 Control del Producto y/o Servicio No Conforme

En cumplimiento a la cláusula 8.7 “Control de las Salidas No Conformes”, del Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno (Código: MSSG4.4.2-01), 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.

6.2 Desarrollo

6.2.1 Identificación del Producto y/o Servicio No Conforme.

El Subdirector de Gestión y el Encargado de Evaluación del Desempeño, analizan las actividades para la identificación 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 “Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme” (Código FOCG8.7.1-02), en donde se establecen las acciones a implementar para su seguimiento.

Las “Salidas No Conformes del Producto y/o Servicio”, se identifican 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 “Formato Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme (Código FOCG8.7.1-02).

Dentro del “Formato Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme” (FOCG8.7.1-02), se detallan los siguientes apartados:

1. No.
2. Puntos de Verificación y Validación
3. Referencia
4. Frecuencia

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

5. Responsable
6. Registro del Producto y/o Servicio No Conforme PNC
7. Acción cuando No está Conforme” (donde se precisan las acciones que se deberán seguir una vez generado el Producto y/o Servicio No Conforme).

En base a dicho Formato, se tiene el Registro Código PVSG8.7.1-01, en el que dentro del punto “2. Puntos de Verificación y Validación”, se detallan los 3 Puntos de Verificación citados de la manera siguiente:

1. Unidad Central de Correspondencia: Revisa los documentos entregados por los solicitantes.
2. Enlaces SG y/o 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.
3. El encargado de Evaluación del Desempeño y el Subdirector de Gestión verifican en la base de datos de el “Sistema de Gestión de Correspondencia SG”, el Estatus de Terminado o Atendido, para los Turnos de Instrucción (TI), de acuerdo al plazo establecido en la “Ficha Técnica del Indicador 1” FOCG9.1-03, del Manual del Proceso de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del Desempeño código MASG9.1-02.

Nota: Derivado de la revisión de la funcionalidad en la aplicación del Producto y/o Servicio No Conforme, se identificó que a pesar de que el “Punto de Verificación y Validación No. 1 ” a la fecha se ha observado que no ha generado registro de Producto y/o Servicio No Conforme, sin embargo se consideró conveniente mantenerlo como Punto de Verificación y Validación dentro de este Procedimiento, por lo que ha pasado a convertirse en “Requisito”, lo cual 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” (Código PRSG8.1-01), sección 6.1.1 “Requisitos de la documentación original”:

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

- 1.- Queja del Usuario: De acuerdo a lo señalado en la cláusula 10.2.1 de la Norma 9001:2015, y se manejarán de acuerdo a lo que se establece en el “Procedimiento de Acciones Correctivas, (Código PRCG10.2-01)” apartado VI. Desarrollo. Inciso B).
- 2.- Verificación de la Prestación de los Servicios dentro del “Procedimiento de la Gestión de la Correspondencia Recibida en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo” (Proceso Clave) del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno (PRSG8.1-01): apartado 6.8 Producto y/o Servicio No Conforme.
- 3.- Auditorías: Derivado del Reporte final de Auditoría.

6.3 Tratamiento y Control del Producto y/o Servicio No Conforme

La Secretaria de Gobierno tratará el Producto y/o Servicio No Conforme, de la siguiente manera:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención, devolución ó suspensión de provisión de productos y servicios;

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

- c) Información al cliente; y
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

a) **Corrección**

Tomando acciones correctivas, para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.

Se procederá de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento para Acciones Correctivas (Código PRCG10.2-0); en su apartado VII.1.- Reacción y Manejo de las No Conformidades; en el punto 1.- Acciones para controlar y corregir las No Conformidades, atendiendo las consecuencias según sea el caso; inciso "D) Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio".

6.3.1 Identificación y seguimiento para la eliminación del Producto y/o Servicio no Conforme, derivado de la operación del Proceso Clave

El encargado de Evaluación del Desempeño, identifica los Turnos de Instrucción que derivado de la operación del Proceso Clave incurrieron en Producto y/o Servicio No Conforme, notificando vía mail al Subdirector de Gestión la relación correspondiente, para su revisión y seguimiento.

El Subdirector de Gestión, procede a identificar lo siguiente:

1.- Área (as) que derivado de la operación del Proceso Clave incurrieron en la generación de Producto y/o Servicio no Conforme, de acuerdo al reporte del mes analizado.

2.- Identifica los Turnos de Instrucción que ya alcanzaron el estatus de "Terminado" o "Atendido", pero que lo hicieron de forma extemporánea de acuerdo al plazo establecido en la Ficha del Indicador No.1 (Código FOCG9.1-02), por lo que de cualquier forma incurrieron en Producto y/o Servicio no Conforme; así como los que aún no han alcanzado alguno de los estatus anteriormente citados estando pendiente su conclusión, por lo que generaron Producto No Conforme en el mes de reporte.

3.- Turnos de Instrucción que fueron Rechazados por los Enlaces SG, por no ser de su competencia y si fuera el caso se haya reasignado con otro folio a otra área operativa dentro del Sistema de Gestión de Correspondencia SG; o bien que por instrucciones se haya enviado por Oficio o Tarjeta Informativa fuera del Sistema de Gestión de la Correspondencia SG.

6.3.2 Notificación a las áreas involucradas para el seguimiento y corrección del Producto y/o Servicio no Conforme, derivado de la operación del Proceso Clave.

El Subdirector de Gestión separa por Área Operativa, la relación del Producto y/o Servicio No Conforme que le fue enviada por el Encargado de Evaluación del Desempeño, procediendo a requisitar parte de la

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

información en el Formato "Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)" (Código FOCG8.7.1-01) el cual contiene los siguientes campos:

1. No. (Consecutivo)
2. Fecha de Registro
3. Producto y/o Servicio No Conforme (Asunto)
4. Autorizó: Nombre / Firma
5. Folio SG
6. Responsable (Área)
- 7. Punto de Verificación en el que se identificó PNC**
8. Estatus
9. Fecha Recibido
10. Fecha de Máxima de Atención
- 11. Fecha de Notificación del PNC vía Mail**
12. Fecha Atendido
13. Fecha Terminado
14. Causas por las que no se pudo concluir en Tiempo y Forma
15. Acciones de Seguimiento para la Atención / Terminación
16. Conclusión o Seguimiento del T.I. (Turno de Instrucción)
- 17. Fundamento y Motivo(s) por el cual fue Rechazado**
- 18. Nuevo Folio SG, Área(s) y/o Dependencia(s) enviado(s)**
- 19.- Observaciones**

6.3.3 Corrección del Producto y/o Servicio no Conforme, derivado de la operación del Proceso Clave.

En el caso donde la información reportada por el Encargado de Evaluación del Desempeño **al Subdirector de Gestión**, procede al pre llenado de los puntos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13, del Formato "Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)" (Código FOCG8.7.1-01); solicitando vía mail a los Enlaces SG de cada una de las áreas operativas involucradas el seguimiento correspondiente, para lo cual deberán los Enlaces SG hacer el llenado de los puntos "14. Causas por las que no se pudo concluir en Tiempo y Forma" y "16. Conclusión o Seguimiento del T.I. (Turno de Instrucción)", regresando su seguimiento por el mismo medio.

En base a la información anterior, el Subdirector de Gestión procederá a complementar el llenado de la columna 15 Acciones de Seguimiento para la Atención/Terminación", del formato "Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)" (Código FOCG8.7.1-01), Lo cual será reportado y revisado dentro de la reunión Mensual de Seguimiento correspondiente.

6.3.4 Formas en las que se podrá considerar la Corrección del Producto y/o Servicio no Conforme, en base a la Oportunidad de la Corrección realizada:

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

1.- Cuando el reporte del Enlace SG notifique que el Producto y/o Servicio No Conforme que fue identificado ya han alcanzado el estatus de “Atendido y/o Terminado” en fecha previa a la celebración de la Reunión Mensual de Seguimiento correspondiente, únicamente se informará su resultado dentro de dicha Reunión.

2.- En caso de que el Producto y/o Servicio No Conforme identificado, permanezca sin alcanzar el estatus de “Terminado” o “Atendido” durante otros 30 días naturales más desde el último reporte mensual en que fue identificado originalmente como Producto y Servicio No Conforme, el “Enlace SG” del área responsable de atención deberá enviar al Subdirector de Gestión por escrito “Las Evidencias” del seguimiento correspondiente con la Firma del Titular del área responsable.

3.- Cuando el Producto y/o Servicio No Conforme identificado, permanezca 60 días naturales o más desde el último reporte mensual en que fue identificado originalmente, sin poder alcanzar el estatus de “Atendido” y/o “Terminado”, el Subdirector de Gestión conjuntamente con el “Enlace SG” del área responsable, valorarán en función la naturaleza del asunto, la elaboración del “Plan de Acciones Correctivas” para la eliminación del Producto y/o Servicio No Conforme correspondiente.

6.3.5 Corrección de Asuntos Rechazados

En el caso de por no ser de su competencia y haber sido rechazado por el Enlace SG, el Subdirector de Gestión registrara en el Formato “Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)” (Código FOCG8.7.1-01) las columnas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11; solicitando vía mail a los Enlaces SG de cada una de las áreas operativas involucradas, para lo cual deberán los Enlaces SG hacer el llenado de la columna 17 Fundamento y Motivo(s) por ser Rechazado, regresando su seguimiento por el mismo medio.

En base a la información anterior, si fuera el caso se haya reasignado con otro folio a otra área operativa dentro del Sistema de Gestión de Correspondencia SG, el Subdirector de Gestión procederá a complementar el llenado del formato “Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)” (Código FOCG8.7.1-01) de la columna 18 Nuevo Folio SG, Área(s) y/o Dependencia(s) enviado(s). Lo cual será reportado y revisado dentro de la reunión Mensual de Seguimiento correspondiente. Para este caso las columnas 12, 13, 14 15, y 16 del Formato “Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)” (Código FOCG8.7.1-01) no serán registradas debido a que no tienen ninguna implicación en el tema, ya que solo quedará registrado para la estadística correspondiente.

La columna “19.- Observaciones” del Formato “Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)” (Código FOCG8.7.1-01) podrá servir para precisar si por instrucciones del Director Técnico el asunto fue Turnado vía oficio y/o tarjeta informativa fuera del “Sistema de Gestión de Correspondencia SG”.

PROCEDIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

b) Separación, Contención, Devolución ó Suspensión de Provisión de Productos y Servicios

Por la naturaleza del servicio proporcionado por la Secretaría de Gobierno, no se lleva a cabo la separación, contención devolución ó suspensión de productos y servicios, por considerarse un servicio intangible.

c) Información al Cliente

Dado que las solicitudes de gestión recibidas en la Unidad Central de Correspondencia del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo, como lo señala el 6.2.1 Identificación del Producto y/o Servicio No Conforme, Punto de verificación No. 1.- Se revisan los documentos entregados por los solicitantes, procediendo en su caso, como lo señala el punto 6.1.1. del Proceso clave (Código PRSG8.1-01), "En caso de que falten los datos del contacto del remitente (dirección, teléfonos, código postal, e-mail), se le pide al responsable de la entrega de la documentación que los anote", por lo que en caso de resultar incompleta su documentación, se le hace de conocimiento inmediatamente al cliente, para no incurrir en Producto No Conforme.

d) Obtención de Autorización para su Aceptación bajo Concesión.

En base a la corrección del Producto y/o Servicio No Conforme identificado, se determinará si se puede hacer uso intencional del servicio, por lo que se enviará al Gestor del Proceso Clave para que en su caso otorgue la firma de autorización, en base a lo cual se llena el punto "4. Autorizó: Nombre / Firma" del Formato "Registro del Producto y/o Servicio no Conforme (PNC)" (Código FOCG8.7.1-01), con el nombre y firma del Gestor del Proceso Clave, quién autoriza el uso o entrega del servicio dentro del alcance del proceso clave al usuario.

7 Anexos

Formato "Registro del Producto y/o Servicio No Conforme" FOCG8.7.1-01

Formato "Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme" FOCG8.7.1-02