

	CONTROL DE SERVICIO PRODUCTO NO CONFORME	
Responsable: Titular de la Subdirección de Certificación de Procesos y Organización Interna	Versión: 13.0 Creado el : 05-Ene-2012	PROCEDIMIENTO
Redactor: Brenda Daniela Rodríguez Abarca	Fecha de Impresión: 14-03-2012	

Objetivo

Identificar los servicios / productos no conformes que se generan durante el desarrollo de las actividades de cada área, para asegurar que las y los usuarios no se vean afectados, y se pueden tomar las acciones necesarias en tiempo.

Alcance

Aplica a todos los procesos del Instituto Nacional de las Mujeres relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Equidad de Género.

Novedades

Elaborado en el Sistema Eurossad, incorporación de los procesos: Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género y Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres

Glosario

No hay términos asociados al gráfico.

Lista de los Gráficos Ligados al Gráfico

1. PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO PRODUCTO NO CONFORME
2. PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO PRODUCTO NO CONFORME 2

Lista de los Documentos Ligados al Gráfico

No hay documentos ligados.

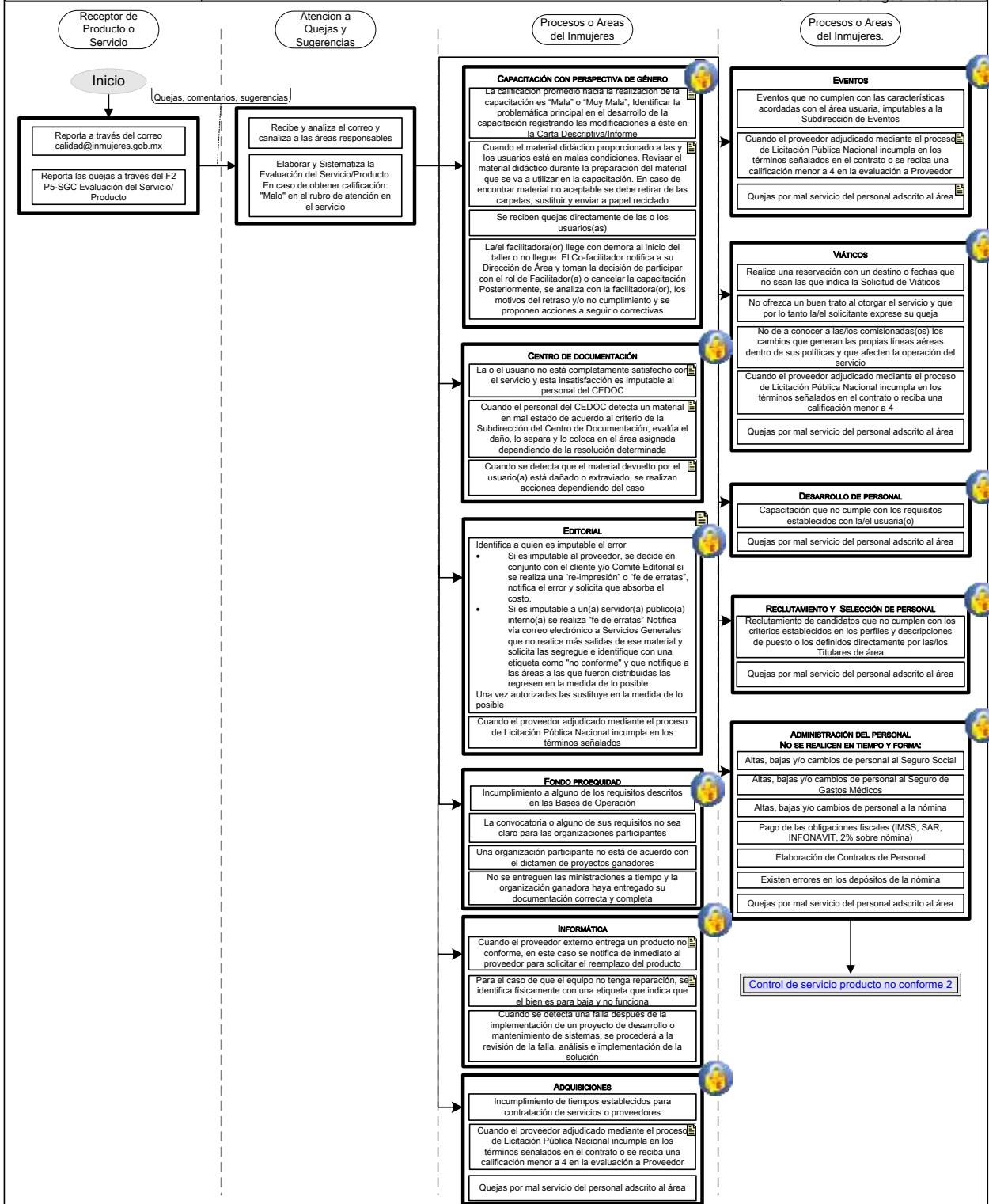


P5-SGC
CONTROL DE SERVICIO PRODUCTO NO CONFORME

Versión No. 13.0

Fecha 05-Ene-2012

Autor Brenda Daniela Rodríguez Abarca



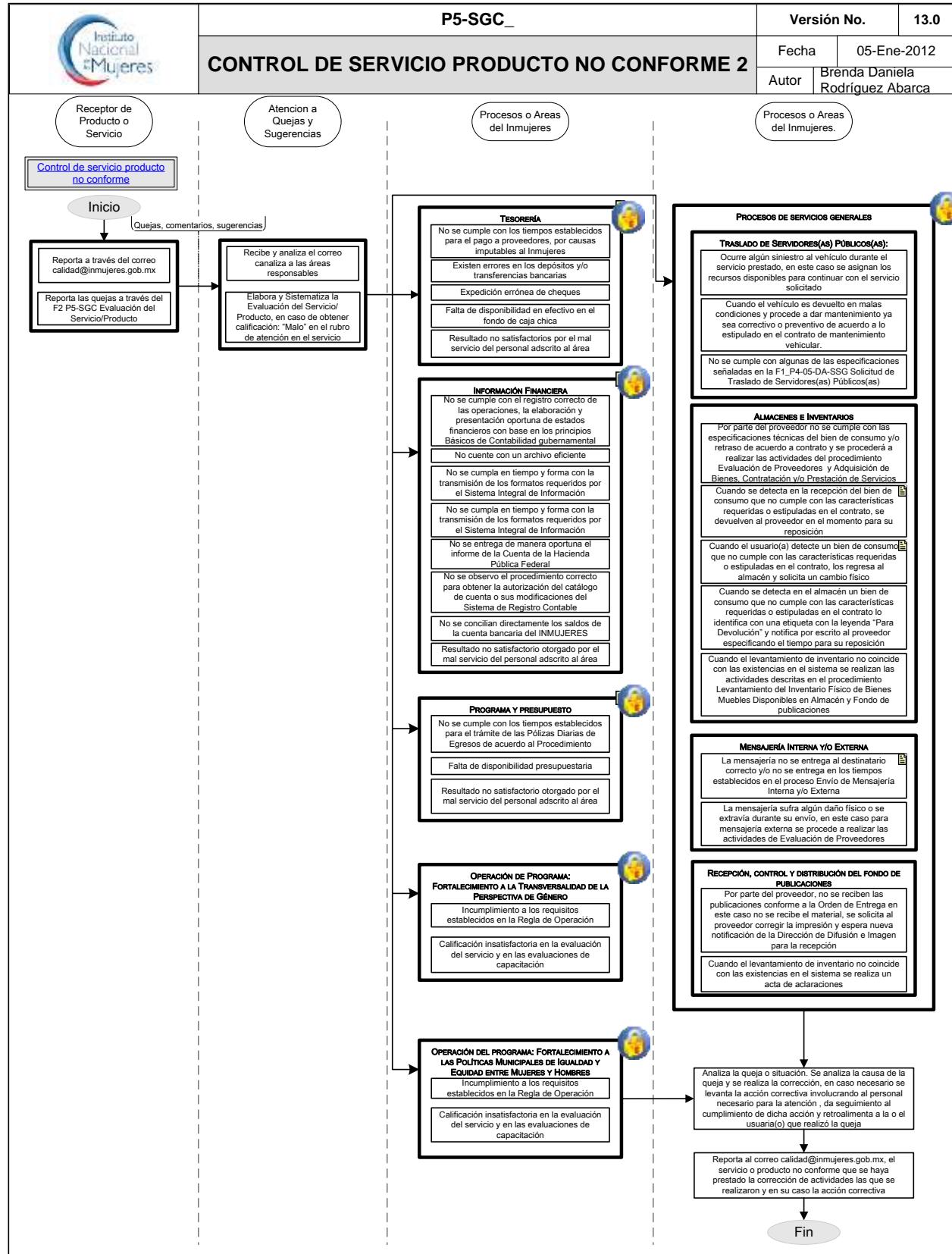


P5-SGC_
CONTROL DE SERVICIO PRODUCTO NO CONFORME 2

Versión No. 13.0

Fecha 05-Ene-2012

Autor Brenda Daniela Rodríguez Abarca



Comentarios del Gráfico

1. La calificación promedio hacia la realización de la capacitación es "Mala" o "Muy Mala", Identificar la problemática principal en el desarrollo de la capacitación registrando las modificaciones a éste en la Carta Descriptiva/Informe

Si consideran que el servicio no conforme recae sobre la o el facilitador(a) y no sobre el desarrollo de la capacitación, se procederá a capacitar a la o el facilitador(a) si es interno, en el caso de consultorías queda registrado en la evaluación a proveedores haciendo la recomendación de no contratación en una segunda ocasión. En otro caso, se analizan los comentarios recibidos para detectar la causa del servicio no conforme.

2. Cuando el proveedor adjudicado mediante el proceso de Licitación Pública Nacional incumpla en los términos señalados en el contrato o se reciba una calificación menor a 4 en la evaluación a Proveedor

F1_P5-05-DA-SRMA que se realiza mensualmente o se recibe por parte de las áreas usuarias que adquirió un servicio/producto. En este caso se procederá a realizar las actividades del proceso relativas a las penalizaciones.

3. Cuando el material didáctico proporcionado a las y los usuarios está en malas condiciones. Revisar el material didáctico durante la preparación del material que se va a utilizar en la capacitación. En caso de encontrar material no aceptable se debe retirar de las carpetas, sustituir y enviar a papel reciclado

En caso de ser publicaciones se debe retirar de las carpetas, sustituir y regresar al área de editorial. En caso de detectarlo posteriormente a que se impartió el taller, se identificará a quién fue otorgado por medio de las listas de asistencia, y en la medida de lo posible se les notificará el error y se sustituirá el material.

4. Quejas por mal servicio del personal adscrito al área

Las quejas pueden recibirse a través de: F1 P5-05-DA-SRMA Evaluación de proveedores, F2 P5-SGC Evaluación del Servicio/Producto por el buzón de quejas y sugerencias en el correo calidad@inmujeres.gob.mx o directamente de la o el usuaria(o), a través de correo electrónico, oficio o teléfono.

5. Capacitación con perspectiva de género

Detectan que la Capacitación en Perspectiva de Género no cumplió con las características establecidas, como pueden ser:

- a) La calificación promedio hacia la realización de la capacitación es "Mala" o "Muy mala".
- b) Cuando el material didáctico proporcionado a las y los usuarios está en malas condiciones (maltrato, rayado, despegado, roto o no legible)
- c) Se reciben quejas directamente de las o los usuarios(as)
- d) La/el facilitadora(or) llegue con demora del inicio del taller o no llegue.

Nota: Existen diferentes fuentes para la recepción de quejas:

- Correo electrónico,
- Fax.
- Evaluación de la capacitación.
- Directamente al personal.
- A través del correo calidad@inmujeres.gob.mx

En cualquier caso, se deberá notificar a la o el usuaria(o) las acciones que se tomarán para atender su queja.

6. La o el usuario no está completamente satisfecho con el servicio y esta insatisfacción es imputable al personal del CEDOC

En esos casos, recibe las quejas a través de la Encuesta de Satisfacción, o directamente de la o el usuario a través de correo electrónico, teléfono o fax.

7. Cuando el personal del CEDOC detecta un material en mal estado de acuerdo al criterio de la Subdirección del Centro de Documentación, evalúa el daño, lo separa y lo coloca en el área asignada dependiendo de la resolución determinada

En el caso de ser posible enmendar el daño, se manda reparar de acuerdo al periodo establecido en el Programa y en la base de datos del acervo del CEDOC, en el campo de Clasificación correspondiente, se anota la leyenda "en reparación".

8. Cuando se detecta que el material devuelto por el usuario(a) está dañado o extraviado, se realizan acciones dependiendo del caso

1. Si el daño es reparable, cuando el personal del CEDOC detecta un material en mal, evalúa el daño, lo separa y lo coloca en el área asignada
2. Si no es posible repararlo o en caso de extravío, informa al usuario(a) que debe sustituirlo en menos de 30 días hábiles. Si no hay existencia de ese material, evalúa el monto y le asigna el título de otro material con costo y contenido similar.

Ejecuta actividades correspondientes del procedimiento P1-04-DDI Operación del CEDOC.

9. Editorial

En Editorial se presenta un servicio/producto no conforme cuando el servicio que presta el área no cumple con lo siguiente:

- a) No se cumple con las especificaciones y requisitos acordados con sus clientes en el F1 P1-07-DEA Proyecto Editorial y en el F1 P2-07-DEA Brief de Diseño para Eventos.
- b) Las publicaciones no son entregadas en el tiempo solicitado.
- c) Las publicaciones no cumplen con las características técnicas acordadas.
- d) Las publicaciones presentan errores de contenido o de impresión.
- e) Quejas por mal servicio del personal adscrito al área.

10. Cuando el proveedor externo entrega un producto no conforme, en este caso se notifica de inmediato al proveedor para solicitar el reemplazo del producto

En caso de que el producto se entregue en óptimas condiciones y posteriormente se presenten fallas, se verificará si el producto se encuentra en periodo de garantía para realizar el respectivo reclamo, de lo contrario se realizará la reparación en caso de ser rentable. Para el caso de un servicio no conforme, se notificará de inmediato al proveedor para que éste sea solventado.

11. Para el caso de que el equipo no tenga reparación, se identifica físicamente con una etiqueta que indica que el bien es para baja y no funciona

Así mismo la Subdirección de Informática con apoyo del área de Inventarios, emite el Dictamen de No Utilidad correspondiente y solicita su retiro y resguardo en el almacén. Así mismo puede considerarse su rehabilitación, realizando las pruebas necesarias para la emisión de un dictamen técnico y en caso de ser viable realizar

12. Cuando el proveedor adjudicado mediante el proceso de Licitación Pública Nacional incumpla en los términos señalados en el contrato o se reciba una calificación menor a 4 en la evaluación a Proveedor

F1_P5-05-DA-SRMA que se realiza mensualmente o se recibe por parte de las áreas usuarias al adquirir un servicio/producto. En este caso se procederá a realizar las actividades del proceso de Evaluación de Proveedores.

12. Tesorería

Un servicio no conforme se da cuando la o el usuaria(o) no está satisfecho con el servicio que recibe del área.

13. Cuando se detecta en la recepción del bien de consumo que no cumple con las características requeridas o estipuladas en el contrato, se devuelven al proveedor en el momento para su reposición

Quedando asentado el hecho mediante la emisión de oficio correspondiente, con copia al titular de la Dirección de Administración, en el cual se solicita dicha reposición.

14. Información Financiera

Un servicio no conforme se da cuando la o el usuaria(o) no está satisfecho con el servicio que recibe del área

15. Cuando el usuario(a) detecte un bien de consumo que no cumple con las características requeridas o estipuladas en el contrato, los regresa al almacén y solicita un cambio físico

En caso de que las cantidades no sean correctas las notifica al almacén para que se complete la cantidad o devuelva las sobrantes

16. Programa y presupuesto

Un servicio no conforme se da cuando la o el usuario no está satisfecho con el servicio que recibe del área

17. La mensajería no se entrega al destinatario correcto y/o no se entrega en los tiempos establecidos en el proceso Envío de Mensajería Interna y/o Externa

Se procederá para el caso de la mensajería externa a realizar las actividades del proceso Evaluación de Proveedores y relativas a las penalizaciones

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	B.Daniela Rodríguez Abarca Titular de la Subdirección de Certificación de Procesos y Organización Interna Representante de la Dirección	Karina Perez Velázquez Titular de la Dirección de Recursos Humanos	Luis Topete Dueñas Titular de la Dirección General de Administración y Finanzas