



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 22/03/2010 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

---

### 1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

#### 1.1 PROPÓSITO

Asegurar que el producto (equipo, proyecto o solicitud) no conforme a los requerimientos del usuario es controlado, identificado y segregado posteriormente para su evaluación de tal manera que se evite su uso o entrega no intencionada.

#### 1.2 ALCANCE

Aplica para todos los servicios proporcionados por la CGTI que sean identificados como productos no conformes.

---

### 2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Identificar	Señalar correctamente el tipo de producto (equipo, proyecto o solicitud).
Producto No Conforme	Producto (equipo, proyecto o solicitud) que no cubre los requerimientos o especificaciones del cliente (usuario) o que no ha completado todas las inspecciones o revisiones correspondientes.
Segregar	Es la acción de separar el producto no conforme, para su uso no intencionado.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información

---

### 3.0 RESPONSABLES

CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador
CAD	Coordinador Administrativo
CGE	Coordinador General
CNO	Coordinador de Normatividad
CECG	Cualquier empleado de la Coordinación General

---



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 22/03/2010 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

---

### 4.0 PROCEDIMIENTO

#### 4.1 CAD CJDC Para equipo, material, consumible, acervo o servicio.

- 4.1.1 Se hace entrega al área solicitante.
- 4.1.2 Los responsables de las áreas harán una inspección inicial de manera visual y posteriormente de requerimientos para revisar el cumplimiento de lo solicitado, es necesario verificar el funcionamiento adecuado al momento de su instalación para su inspección funcional.
- 4.1.3 En caso de que lo anteriormente mencionado no se cumpla se seguirá la Rutina para la reclamación de garantías **DOC 7.4 CAD 01** y se llenará formato de Ficha de servicio detenido (**FOR 8.3 CNO 01**) y Reporte de Acciones (**FOR 8.5 CNO 01**) el cual tendrá que ser reportado a CNO, por el responsable, así como su seguimiento.

#### 4.2 CGE DAU CECG Para atención solicitudes de servicio

- 4.2.1 El usuario presenta inconformidad y es registrada en el SGAUs, (por el propio usuario o personal de Helpdesk) la solicitud adquiere el status de INCONFORME y es notificado al jefe del Departamento de Atención a Usuarios vía correo electrónico automáticamente por el sistema (SGAUs).
- 4.2.2 El jefe del Departamento de Atención a Usuarios, revisa solicitud, analiza y atiende inconformidad del usuario, registra y da seguimiento en el formato reporte de solicitudes de servicio inconformes FOR 8.3 DAU 01.
- 4.2.3 La solicitud de servicio será reabierto y asignada al jefe de departamento del área afectada para dar solución en un periodo máximo de 8 horas hábiles posteriores a la notificación, en caso de exceder este periodo se notificará al CGE y se deberá registrar el reporte de acción FOR 8.5 CNO 01 correspondiente.
- 4.2.4 La solicitud de servicio deberá cerrarse con el status de Terminada con Verificación, siendo responsabilidad del jefe de departamento del área afectada asegurar el seguimiento y cierre correcto en el SGAUs.

**Nota:** La identificación de estos productos deberá estar señalada en la forma en que cada área lo considere conveniente.



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 22/03/2010 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

---

### 4.3 CJDC Verifica todos los productos (equipo, proyectos o solicitudes) antes de su liberación o aceptación

- 4.3.1 Se asegura de que todos los productos (equipos, proyectos o solicitudes) proporcionados por su departamento o Coordinación hayan concluido con los requerimientos, revisiones e inspecciones necesarias satisfactoriamente, ver **PRO 7.2 DAU 01** y **PRO 7.1 CPY 01**.
- 4.3.2 En caso de que algún producto (equipo o solicitudes) no pase con las inspecciones o no cumpla con los requerimientos es retenido, corregido y reinspeccionado hasta sacarlo de la no conformidad; si se trata de una solicitud inconforme esta se debe tratar según punto ver 4.3 y se trata de un equipo se abre una ficha de servicio detenido (**FOR 8.3 CNO 01**) donde se registra la causa y se llena formato de acción correctiva (**FOR 8.5 CNO 01**), estos formatos son entregados a la CNO.
- 4.3.4 En el caso de los respaldos el encargado de hacer la debida verificación del mismo, será el responsable de generarlos o en su defecto el responsable de los respaldos de departamento o coordinación (según aplique).

### 4.4 CNO Información sobre productos no conformes.

- 4.4.1 Mensualmente (si se presentan) proporciona un consolidado de producto no conforme (**FOR 8.3 CNO 02**) al CGE para su evaluación.

**NOTA.- Ningún producto/servicio es liberado sin haber pasado satisfactoriamente por las etapas de inspección a menos que sea una aprobación directa por parte del CGE o del usuario.**

---

## 5.0 REFERENCIAS

### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para acciones correctivas  
Procedimiento para atención a Usuarios  
Procedimiento para la administración de Proyectos

**PRO 8.5 CNO 02**  
**PRO 7.2 DAU 01**  
**PRO 7.1 CPY 01**

### 5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad.  
Diagrama de Interacción para el Control de Producto No Conforme  
Rutina para la reclamación de garantías

**MPC 4.2 CGTI**  
**DOC 4.1 CNO 03**  
**DOC 7.4 CAD 01**



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 22/03/2010 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

---

### 6.0 FORMATOS

Ficha de servicio detenido	<a href="#">FOR 8.3 CNO 01</a>	1 año
Consolidado de producto no conforme	<a href="#">FOR 8.3 CNO 02</a>	1 año
Reporte de acciones	<a href="#">FOR 8.5 CNO 01</a>	1 año
Formato de Reporte de solicitudes de servicio inconformes	<a href="#">FOR 8.3 DAU 01</a>	1 año

---

### 7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No. Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del procedimiento para el Control del producto no conforme	07/10/2003
2	Ajustes en los responsables que intervienen	15/12/2003
3	Ajustes en el Procedimiento	17/03/2004
4	Mejoras al Procedimiento	18/10/2004
5	Mejoras al Procedimiento para mayor entendimiento	10/01/2005
6	Corrección de referencia a documento (4.1)	07/06/2005
7	Corrección en la numeración de las páginas, ajustes en la numeración del proceso.	07/06/2006
8	Reestructuración del proceso y redacción	02/03/2007
9	Elimino referencia de Normas y se agregaron respaldos al proceso.	16/05/2007
10	Cambio de firma por personal que labora el documento.	11/09/2007
11	Adecuación de la parte de producto no conforme cuando proviene de una solicitud de servicio y se agrega el FOR 8.3 DAU 01.	22/03/2010

---