



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 15/06/2011 Num. Rev.: 12
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.: 15/06/2011 Num. Rev.: 12
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 Cuando aplique la solicitud de servicio será reabierta y asignada al jefe de departamento del área afectada para dar solución en un período máximo de 8 horas hábiles posteriores a la notificación, en caso de exceder este período se notificará al CGE y se deberá registrar el reporte de acción FOR 8.5 CNO 01 correspondiente.

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

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 4.2 y si se trata de un equipo



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 15/06/2011 Num. Rev.: 12
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

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

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	PRO 8.5 CNO 02
Procedimiento para atención a Usuarios	PRO 7.2 DAU 01
Procedimiento para la administración de Proyectos	PRO 7.1 CPY 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad.	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de Interacción para el Control de Producto No Conforme	DOC 4.1 CNO 03
Rutina para la reclamación de garantías	DOC 7.4 CAD 01

6.0 FORMATOS

Ficha de servicio detenido	FOR 8.3 CNO 01	1 año
Consolidado de producto no conforme	FOR 8.3 CNO 02	1 año
Reporte de acciones	FOR 8.5 CNO 01	1 año
Reporte de solicitudes de servicio inconformes	FOR 8.3 DAU 01	1 año



Código: PRO 8.3 CNO 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 07/10/2003	Fecha de Rev.: 15/06/2011 Num. Rev.: 12
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

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

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
12	Modificación al punto 4.2.3 y se elimina el punto 4.2.4.	15/06/2011