

INSTITUTO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE TABASCO



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

P-SGC-04

Mayo, 2016

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	REVISION: 02
		PAGINA: Página 2 de 7

ELABORÓ / FECHA: Mayo/2016 L.E. MARÍA DEL CARMEN CASTRO QUINTERO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	REVISÓ / FECHA: Mayo/2016 L.E. MARÍA DEL CARMEN CASTRO QUINTERO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	APROBÓ / FECHA: Mayo/2016 M. en C.S. LESVIA DEL CARMEN LEÓN DE LA O DIRECTORA GENERAL
--	---	---

1.- Objetivo:

Establecer los lineamientos para ser aplicados en la identificación y tratamiento de los servicios No Conformes, aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del *Instituto de Formación para el Trabajo del estado de Tabasco*.

2.- Alcance:

Aplicable a los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3.- Responsables:

Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

- Asegurar que se implemente el siguiente procedimiento cuando algún servicio resulte no conforme.

Responsable de cada área.

- Detectar e identificar el servicio no conforme.
- Evaluar la conveniencia de una corrección al servicio no conforme, y en su caso autorizar su reproceso.
- Asegurarse que sean generados los registros que identifiquen la naturaleza de las no conformidades detectadas y de las acciones tomadas.
- Implementar las acciones determinadas por el responsable de cada área.

4.- Normatividad Aplicable

Con este documento se da cumplimiento a lo siguiente:

Norma ISO 9001:2015 en el punto **8.7 “Control de las salidas no conformes”**.

5. Desarrollo

5.1.- Detección y notificación del servicio no conforme:

Un servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso y que impacta a la calidad requerida por el cliente, pudiendo ser detectado durante o después de la ejecución por el personal involucrado, principalmente personal operativo o cualquier empleado que tenga contacto con los clientes.

Ejemplo de servicios no conformes dentro de los procesos del *Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Tabasco*, hacia el capacitando son:

- Reclamaciones del capacitando por deficiencias en el proceso de inscripción.
- Reclamaciones del capacitando por deficiencias en las instalaciones.

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		REVISION: 02
			PAGINA: Página 3 de 7

- Reclamaciones del capacitando por identificación de falta de competencia del instructor.
- Reclamaciones del capacitando por incumplimiento del programa de formación.
- Reclamaciones del capacitando por incumplimiento en la documentación que acredita su formación.
- Incumplimiento consecutivo con indicadores de desempeño de los procesos.

La persona que identifica el servicio no conforme notifica de manera verbal o vía correo electrónico al responsable del proceso, quien iniciará la ejecución de los procedimientos mencionados.

5.2.- Notificación al Coordinador del SGC:

El responsable del proceso, notificará vía mail al Coordinador del SGC para considerar el hecho como servicio no conforme e iniciar el Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SGC-05), con apoyo de auditores internos.

5.3.- Registro del producto No conforme

Los servicios no conformes derivados de incidencias en la prestación del servicio son registrados por el Coordinador del SGC.

De manera alternativa se podrá registrar y dar seguimiento a un servicio no conforme a través de la participación del equipo de auditores internos, el dato de la no conformidad generada por un servicio no conforme se tomará para iniciar y dar seguimiento a la acción correctiva o preventiva utilizando para ello el formato **“Solicitud de acción correctiva”**, donde el responsable o dueño del proceso los requisitará y lo entregará al Coordinador del SGC para su registro.

5.3.- Seguimiento

El Coordinador del SGC registra la información y entrega la Solicitud de Acciones Correctivas al equipo auditor a fin de dar seguimiento y cierre a la no conformidad en las fechas programadas para ello, inscritas en el formato mencionado, esto a través del Procedimiento de Acciones Correctivas P-SGC-05.

5.4.- Implementación de las acciones:

El responsable del proceso implementa las acciones de acuerdo a lo establecido en la Solicitud de Acciones Correctivas, y notifica al equipo Auditor para el cierre de la No Conformidad.

5.5.- Verificación de la eficacia de la acción:

Para el caso del control del servicio no conforme a través de los procedimientos operativos la verificación de su eficacia se incluye dentro de los mismos.

Para el caso de resolverse a través del Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SGC-05), una vez aplicado el tratamiento (acción) de acuerdo a lo establecido en el formato de seguimiento, el auditor interno debe verificar la eficacia de éste. Si las acciones tomadas no

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	REVISION: 02
		PAGINA: Página 4 de 7

fueron eficaces, se debe proceder nuevamente a determinar el plan de acción hasta que se demuestre la conformidad.

6.- Control de Registros.

Nombre del registro	Responsable de Generación	Responsable de Resguardo	Medio de Conservación	Tiempo de resguardo	Disposición final
Solicitud de Acción Correctiva	Responsable de área	Coordinador del SGC	Papel	1 año	Escaneo para resguardo electrónico y Destrucción

7.- Control de Cambios

Revisión	Fecha Autorización	Descripción del Cambio
01	1/Dic/2014	Emisión del Documento
02	1/May/2016	Se actualiza la referencia normativa aplicable de ISO 9001:2008 8.3 Control del producto no conforme a ISO 9001:2015 8.7 Control de las salidas no conformes.

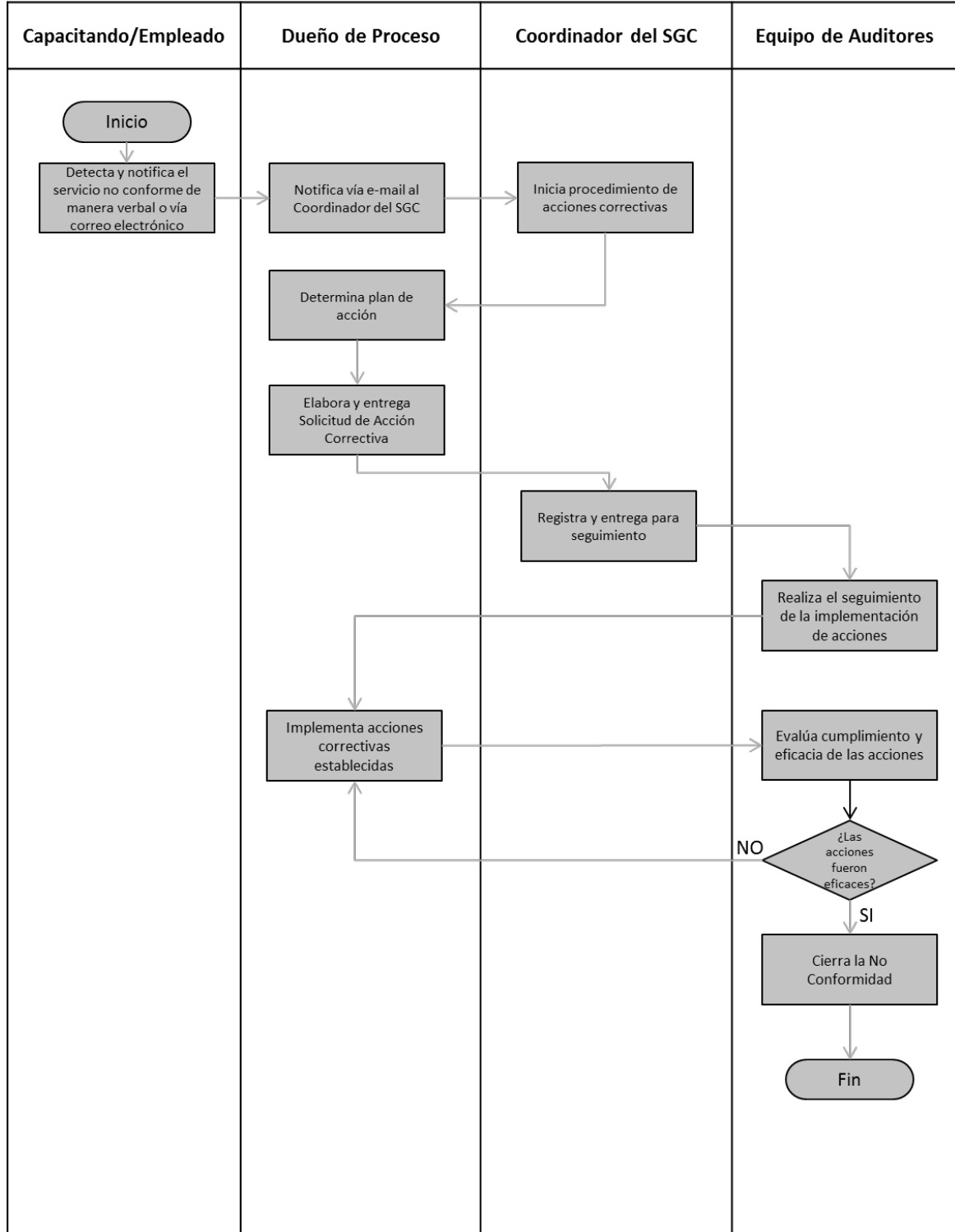
	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	REVISION: 02
		PAGINA: Página 5 de 7

8.- Anexos

Anexo I

	PROCEDIMIENTO		CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME		REVISION: 02
			PAGINA: Página 6 de 7

Control de Servicio No Conforme



Anexo II. Formato de solicitud de Acción Correctiva o Preventiva.

	PROCEDIMIENTO	CLAVE: P-SGC-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	REVISION: 02
		PAGINA: Página 7 de 7



Solicitud de Acción Correctiva

No. de Folio:

Fuente de solicitud de la acción

☐ Cliente
 ☒ Análisis de factibilidad
 ☒ Revisión del Comité de Calidad
 ☒ Auditorías Internas
 ☒ Auditorías externas
 ☒ Inspecciones (desempeño, etc)

Fecha y fecha de que se identifique la no conformidad, observación o mejora.

Fecha de describir la(s) acción(es) de mejora.

Descripción de la no conformidad, observación o mejora.

Fecha de dar seguimiento a las acciones de mejora.

RTE:

¿Es la acción correctiva inmediata (responsable y fecha)?

¿Es la(s) causa(s) raíz de la no conformidad, observación o mejora?

REPOSICIÓN DE ACCIONES:

Acciones	Responsable	Fecha de realización	Firma de efectividad (Responsable del Seguimiento)

EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE IMPLANTACIÓN:

--

Establece el problema: 	Firma: 	Responsable de describir las acciones: 	Firma: 	Responsable del seguimiento del problema: 	Firma:
----------------------------	------------	--	------------	---	------------