

 GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO	 TABASCO Trabajar para transformar	 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PAG 1 DE 6 REVISIÓN: 02					
			<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05
AÑO	MES	DÍA						
2009	05	11						
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME								

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la detección del producto no conforme en las actividades y servicios que ofrece la SETAB, para asegurar que se controla y la prevención de su uso o entrega no intencional, así como otras situaciones potencialmente indeseables.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica cuando se toman acciones para eliminar no conformidad detectada, así como a las actividades durante el desarrollo de proyectos, cuando exista la necesidad de corregir algún producto y/o servicio y éste sea autorizado para su uso y liberación o aceptación por concesión de una autoridad y por el cliente cuando sea aplicable.

Aplica también, cuando se detecta no-conformidad potencial u otra situación indeseable en los servicios que ofrece la SETAB.

III. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Sección ISO 9001:2000 de referencia: 8.3 Sistema de Gestión de la Calidad

Proveedor:	Entradas:	Salidas o resultados:	Cliente:
-Todas las áreas de la SETAB -Usuarios	-Solicitud de acción correctiva o preventiva en la detección del servicio no conforme -Formatos de registro	-Acción correctiva y/o acción preventiva -Planes de acción	-Todas las áreas de la SETAB. -Usuarios
Requerimientos:	Indicadores:	Metas:	
Propiciar una base para la mejora continua	-[Número de desviaciones detectadas por incumplimiento a los requisitos de los procesos implementados / Número de procesos activos] x 100	-Evitar recurrencia en las desviaciones. -Disminuir el % de producto no conforme	

IV. INTERACCIÓN CON DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

Código	Documentos
M-DAC-01	Manual de la Calidad
P-DIR-01	Revisión por la Dirección
P-DAC-01	Procedimiento para el Control de los Documentos
P-DAC-02	Procedimiento para el Control de los Registros
P-DAC-03	Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas
P-DAC-04	Procedimiento para Auditorias

	ELABORÓ:	REVISÓ CONTENIDO:	REVISÓ FORMA:	AUTORIZÓ:
PUESTO	RESIDENTE.	COORDINADOR DE CULTURA DE LA CALIDAD	DIRECTOR DE LA D.S.A. y A.C.	DIRECTOR DE LA D.S.A. y A.C.
Nombre Firma	Arq. Jesús Alfonso Cerda Ochoa	Profr. Leonel Córdova Escalante	Ing. José Manuel Beauregard Solís	Ing. José Manuel Beauregard Solís

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO</p>	 	<p>PAG 2 DE 7 No. de Revisión: 01</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05	11
	AÑO	MES	DÍA					
2009	05	11						
<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</p>		<p>P-DAC-05</p>						

V. POLÍTICAS

- Todo el personal involucrado con el Sistema de Gestión de la Calidad podrá reportar y documentar las actividades y productos de los procesos en general del SGC, que estén incumpliendo con los requisitos establecidos por convenio en los proyectos y servicio que brinda la SETAB.
- El Director del Sist. de Admón. y Aseguramiento de la Calidad emitirá un reporte del comportamiento del producto no conforme en base a los estándares de los procesos: Estratégicos, Aseguramiento de la Calidad, Servicio o de apoyo, Monitoreo del Servicio y Operativos, los cuales conforman el universo del SGC.
- La periodicidad de verificación a la información que generan las áreas de la SETAB del avance de proyectos, actividades y detección de producto no conforme será los primeros cinco días después de cada reunión de revisión por la Dirección, por conducto del Director del Sist. de Admón. y Aseguramiento de la Calidad mediante agenda programada.
- En los casos de la detección de producto no conforme, inclusive cuando exista una recurrencia de las desviaciones previamente localizadas, la Dirección del Sist. de Admón. y Aseguramiento de la Calidad notificará a las áreas afectadas y se procederá conforme al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas P-DAC-03, así como a la disposición de la no conformidad y en los términos indicados en el presente procedimiento.
- El formato de Solicitud de Acciones correctivas y Preventivas F-DAC-15, será el documento para hacer el seguimiento y cierre de la no conformidad, acompañando el análisis para identificar la causa raíz del problema, la autorización de concesiones por una autoridad competente cuando sea aplicable el uso ó liberación de un producto no conforme y la identificación de la fuente de origen de la no conformidad:
 1. Queja de cliente
 2. Análisis de indicadores
 3. Revisión de la Dirección
 4. Auditorías internas
 5. Auditorías externas
 6. Evaluación de desempeño
 7. Auditorías de servicio
 8. Mejora continua
 9. Otros
- EL representante del SGC es quien controla el número consecutivo de los Reportes de Servicio No Conforme
- Las área son responsables de asegurar el uso, liberación o aceptación de los servicios no conformes; así como de que en caso de que aplique sean re-trabajados y verificados de acuerdo a lo establecido en el requisito 8.2.4 Seguimiento y medición del producto de la Norma ISO 9001:2000
- Se prohíbe la cancelación indebida del registro de No Conformidad del Servicio No Conforme y únicamente podrán ser retirados por el Representante del SGC

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO</p>	 <p>TABASCO Trabajar para transformar SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</p>	PAG 3 DE 7 No. de Revisión: 01								
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05	11	P-DAC-05
AÑO	MES	DÍA								
2009	05	11								

- Los usuarios del SGC están facultados para identificar y documentar Servicios No Conforme y deberán hacer llegar esta documentación al responsable del Proceso
- Si el resultado de la evaluación conjunta no procede, se indicará su cancelación, así como las causas de ésta mencionando en el documento de cancelación los datos personales del responsable del área incluyendo el número de reporte de No conformidad
- Corresponde al representante del área, validar en conjunto con el auditor interno el Servicio No conforme detectado
- El representante de la Dirección deberá informar a la Alta Dirección de los Servicios No conforme
- La información de los servicios No Conforme será revisada por la Alta Dirección conforme al procedimiento Revisión por la Dirección ref. P-DIR-01.
- El Representante del SGC es el facultado para enviar un comunicado al (los) responsable(s) del (las) área(s) involucrada(s) en la No Conformidad, una vez que ésta ha sido concluida y cerrada

COPIA NO CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

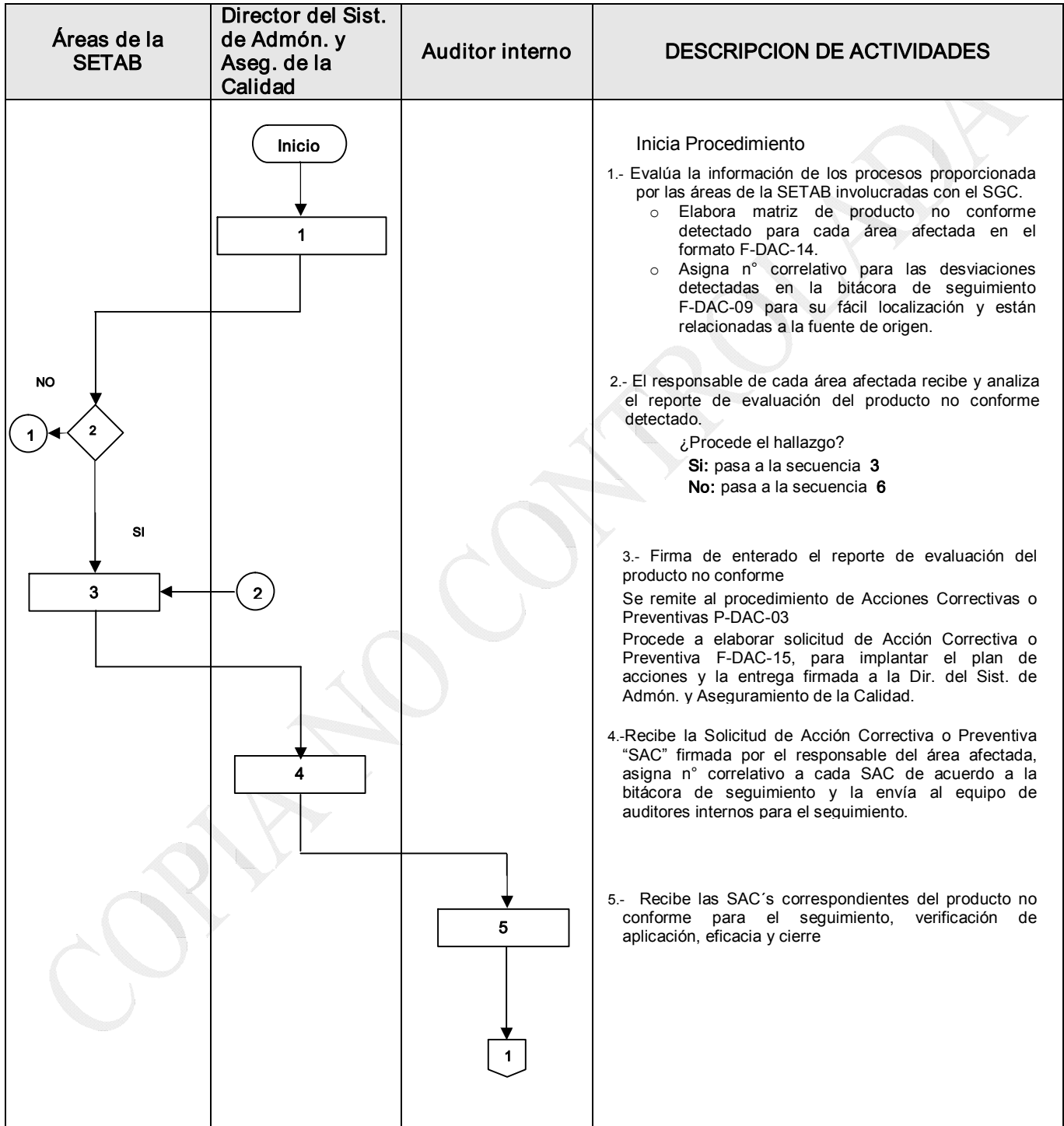
PAG 4 DE 7
No. de Revisión: 01

AÑO	MES	DÍA
2009	05	11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

P-DAC-05

V. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

PAG 5 DE 7
No. de Revisión: 01

AÑO	MES	DÍA
2009	05	11

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

P-DAC-05

Áreas de la SETAB	Director del Sist. de Admón. y Aseg. de la Calidad	Auditor interno	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
<pre> graph TD 1[1] --> 6[6] 6 --> 7{7} 7 -- NO --> 2((2)) 2 --> 6 7 -- SI --> 8[8] 8 --> Fin([Fin]) </pre>			<p>6.- El responsable de cada área afectada en base al análisis del reporte de evaluación del producto no conforme, aplicará el criterio cuando se tenga que corregir, reparar ó liberar algún producto no conforme ó servicio con desviación no imputable a dicha área, y pueda continuar su tramite, pero con la aceptación por concesión de una autoridad y por el cliente mismo cuando sea aplicable.</p> <p>Actualizar fechas y actividades de los proyectos afectados, aplicar los procedimientos respectivos para continuar su trámite y emitir notificación, de la nueva programación, para su verificación y seguimiento.</p> <p>7.- Verifica el cumplimiento y efectividad de las SAC's liberadas por el equipo de Auditores Internos, así como el replanteamiento de las actividades de los proyectos afectados y anota el estatus en el reporte de evaluación del producto no conforme inicial.</p> <p>¿Está verificada y aceptada la desviación? Si : pasa a la secuencia 8 NO: pasa a la secuencia 3</p> <p>8.-oficializa la conclusión y cierre de la SAC correspondiente. Elabora informe de resultados y se presentan en las reuniones del Comité de Calidad y en las reuniones de la revisión de la Dirección</p> <p>NOTA: En el caso que se detecte una recurrencia de algún producto no conforme imputable a una determinada área de la SETAB, se turnarán estos casos al seno del Comité de Calidad, para llevar a cabo a cabo un estudio más profundo y solicitar la aplicación de alguna herramienta de control para la solución de estas desviaciones mediante la intervención de un Subcomité de mejora, para encontrar la causa potencial que dio origen a esta no conformidad.</p> <p>Termina Procedimiento</p>

 GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO	 TABASCO Trabajar para transformar	PAG 6 DE 7 No. de Revisión: 01						
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05
AÑO	MES	DÍA						
2009	05	11						
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			P-DAC-05					

VII. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RETENCION	ALMACENAJE	DISPOSICIÓN FINAL
F-DAC-09	Bitácora de seguimiento de SAC's	3 años	Controlador de documento4	Archivo muerto
F-DAC-14	Matriz de control de producto no conforme	3 años	Controlador de documentos	Archivo muerto
F-DAC-15	Solicitud de acción correctiva o preventiva	3 años	Controlador de documentos	Archivo muerto

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
00	05/12/2005	Lic. José Jiménez Martínez	Versión original
01	30/07/2007	Arq. Jesús Alfonso Cerda Ochóa	Ver Notificación de cambios No. 07 - 07
02	11/05/2009	Arq. Jesús Alfonso Cerda Ochóa	Ver Notificación de cambios No. 05 - 09

IX. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

ÁREA RESPONSABLE	COPIA CONTROLADA
Titular de la Secretaría de Educación	01
Subsecretaría de Educación Básica	02
Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización	03
Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de la Educación Media y Superior	04
Coordinación General de Administración	05
Coordinación General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	07

X. ANEXOS

- F-DAC-09 Bitácora de seguimiento de SAC's
 F-DAC-14 Matriz de control de servicio no conforme
 F-DAC-15 Solicitud de acción correctiva o preventiva