

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VI. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO PARA NO CONFORME DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL IPAX

ELABORÓ: JESÚS ALBERTO CASTAÑEDA RODRÍGUEZ

REVISÓ Y AUTORIZÓ: LIC. ALVARO MARÍN ZAMORA

- Nota: Verifique que esta revisión del documento sea la vigente antes de utilizarla. Consulte la lista Maestra de documentos en <http://www.ipax.gob.mx/calidad/>
- **Advertencia:** Si éste documento electrónico es bajado a un sistema de almacenamiento de cualquier tipo o se imprime, se considera una **copia no controlada**.



SSP
ESTADO DE VERACRUZ

IPAX
INSTITUTO DE LA POLICÍA AUXILIAR Y
PROTECCIÓN PATRIMONIAL





1. Objetivo

Definir la metodología para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, así como las responsabilidades y autoridades para su tratamiento.

2. Alcance

Oficina del Comisionado, Gerencia de Operaciones, Jurídico, Administración, Comercialización, Informática, Desarrollo Humano, así como Comandancias y Bases.

3. Definiciones

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para cumplir con requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un servicio no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

4. Desarrollo.

El personal que detecte un servicio no conforme tiene la obligación de reportarlo al responsable del área, quien tiene la autoridad y responsabilidad para la revisión y tratamiento de los mismos.



En el IPAX, por la naturaleza de sus servicios han identificado dos tipos de servicios no conforme dependiendo del área de responsabilidad y los requisitos para su liberación final.

4.1 Procesos Administrativos

4.1.1 Definición

En las áreas administrativas entendemos como servicio no conforme:

- a) La información que no establece los requisitos mínimos necesarios para la prestación del servicio o que en su cotización no contempla las especificaciones a cabalidad proporcionadas por el cliente.
- b) Aquel documento que al momento de su entrega el cliente señale que posee algún error.

4.1.2 Tratamiento

En el caso de que el servicio no conforme haya sido elaborado en un documento no controlado, se destruye, rehaciendo el documento correspondiente.

En el caso de que el servicio no conforme haya sido elaborado en un documento controlado (Papel Seguridad/Cheques), el responsable del área tendrá la obligación de imprimir la leyenda "cancelado", cruzando las hojas controladas correspondientes, volviendo a iniciar el proceso con un nuevo insumo (papel seguridad/cheques) en la etapa que corresponda, verificando que se cumpla con los requisitos establecidos por el área normativa. Una vez realizada la cancelación, se envían el (los) documento (s) al departamento administrativo para quedar bajo su resguardo, conforme a lo dispuesto por normatividad.

Es poco probable que exista servicio no conforme después de la entrega y aceptación del cliente, en caso de detectarse por parte de la Comandancia se procede al tratamiento correspondiente a la normatividad aplicable.



El responsable del área debe mantener registro del servicio no conforme y del tratamiento brindado a los mismos (IPAX-SGC-FR-10.2.1-01), notificando mensualmente al Coordinador de Calidad en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

4.2 Proceso de Prestación del Servicio y Supervisión

4.2.1 Definición

En las áreas que intervienen en la prestación del servicio o en la supervisión se deberá considerar lo siguiente:

Las quejas que presente un usuario sobre el servicio, deberán turnarse al área responsable de acuerdo con la normatividad, para priorizarla e iniciar los procedimientos administrativos contemplados en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Asimismo, las observaciones que realicen los Supervisores de Calidad, deberán turnarse al área responsable de acuerdo con la normatividad, para que esta determine su gravedad y en su caso deslinde las responsabilidades e inicie los procedimientos administrativos contemplados en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Sólo será hasta que la autoridad judicial correspondiente determine la responsabilidad del elemento cuando se dará entrada al sistema de calidad como una no conformidad.

Las quejas, sugerencias, comentarios y demás observaciones del cliente y/o los supervisores serán revisados como incidencias dentro de las reuniones de Revisión de la Dirección (IPAX-SGC-FR-9.2.2-04)

El responsable del área debe mantener registro de los productos no conformes y del tratamiento brindado a los mismos (IPAX-SGC-FR-10.2.1-01), notificando mensualmente al Coordinador de Calidad en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

4.2.2 Tratamiento

La persona que identifique la queja debe reportarla al responsable del área, el cual deberá dar el tratamiento correspondiente dependiendo de la naturaleza de la misma, analizando objetivamente las causas para determinar si es necesario y posible proporcionar otra asesoría al cliente inconforme. Y se debe conservar registro de las acciones tomadas (IPAX-SGC-FR-10.2.1-01).



4.3 Área de Comandancia.

4.3.1 Definición

Un servicio es no conforme cuando la comandancia detecta el incumplimiento de una consigna.

4.3.2 Tratamiento

El Comandante deberá dar el tratamiento correspondiente, dependiendo de la naturaleza de los productos no conformes observados por el área normativa y conservar registro de las acciones tomadas (IPAX-SGC-FR-10.2.1-01).

4.4 En función del riesgo que represente la no conformidad (impacto al cliente, recurrencia, magnitud, etc.), el responsable del área determinará en qué momento será necesario manejar el manual de procedimientos documentado para acciones correctivas (IPAX-SGC-MPD-AC-10.2.1-05), con el propósito de identificar las causas que están ocasionando el producto no conforme y la implementación de las acciones apropiadas para evitar su recurrencia, independientemente del tratamiento que se le haya dado en su momento.





5. Anexos

Anexo 1 Formato para el Control de Producto No Conforme (IPAX-SGC-FR-10.2.1-01)

Formato para el Control de Producto No Conforme

FECHA	No. DE FOLIO	NO CONFORMIDAD DETECTADA	TRATAMIENTO

IPAX-SGC-FR-10.2.1-01





Hoja de Revisión 02

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
02	08/10/2014	Pág.1 Portada	Decía: Procedimiento para el Control de Producto No Conforme. Ahora dice: Procedimiento para Control de Producto no conforme.	JCM
02	08/10/2014	Pág.1 Portada	Decía: Nota: Verifique qué esta revisión del documento sea la vigente antes de utilizarla. Consulte la lista Maestra de documentos en http://www.ipax.gob.mx/comercializa/ Ahora dice: Nota: Verifique qué esta revisión del documento sea la vigente antes de utilizarla. Consulte la lista Maestra de documentos en http://www.ipax.gob.mx/calidad/	JCM
02	08/10/2014	Pág.1 Persona que elabora, revisa y autoriza	Decía: Elaboró: C. Salvador Domínguez Díaz, Controlador de Documentos, Revisó: Lic. Humberto Pérez Pardavé, Coordinador de Calidad y Autorizó: Cor. José Martin Gómez, Comisionado. Ahora dice: Elaboró: Ing. Sandra Guadalupe Bolaños Fernández Coordinadora de Calidad, Revisó: C.P Juana Campa Méndez Representante de la Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz Comisionado.	JCM
02	08/10/2014	Pág.2 Punto 2 Alcance	Decía: Áreas Operativa, Jurídica, Oficina del Comisionado, Administración, Comercialización, Informática, Comandancias y Desarrollo Humano. Ahora dice: Áreas Operativa, Jurídica, Oficina del Comisionado, Administración, Comercialización, Informática, Desarrollo Humano, Comandancias y Bases.	JCM





Hoja de Revisión 03

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
03	24/07/2015	Pág. 1	Actualización con la imagen Institucional	JCM





Hoja de Revisión 04

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
04	01/08/2016	Pág. 1	Actualización con la imagen Institucional	ESG
04	01/08/2016	Pág.1 Persona que elabora, revisa y autoriza	<p>Decía: Elaboró: Ing. Sandra Guadalupe Bolaños Fernández, Coordinadora de Calidad, Revisó: C.P Juana Campa Méndez, Representante de la Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz Comisionado.</p> <p>Ahora dice: Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez, Coordinador de Calidad, Revisó: M.R.I. Erick Sandoval Guillén, Representante de la Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz, Comisionado.</p>	ESG





Hoja de Revisión 05

IPAX-SGC

Núm. De Revisión	Fecha de Revisión	Sección Modificada	Descripción	Iniciales y antefirma de quien revisa
05	31/03/2017	Pág. 1	Actualización con la imagen Institucional	MAMZ
05	31/03/2017	Pag.1 Persona que elabora, revisa y autoriza	Decía: Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez Coordinador de Calidad, Revisó: M.R.I. Erick Sandoval Guillén Representante de Dirección y Autorizó: Lic. Fernando González Ortiz Comisionado. Ahora dice: Elaboró: I.E. Jesús Alberto Castañeda Rodríguez, Coordinador de Calidad, Revisó y Autorizo: Lic. Mario Álvaro Marín Zamora, Comisionado.	MAMZ

