TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Laura Yizel Mateo Lechuga	M.T.I. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Nayeli Blanco Vázquez

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Descripción del cambio
0	12-05-2017	ISML	Inicia su uso
1	25-08-2017	ISML	Se agregó en la página 8, el punto 4 de actividades para indicar la revisión del formato por parte del supervisor.
2	11-04-2018	ARYG	Se agrega una nueva columna al control de cambios indicando el Responsable del Cambio.
3	05-06-2019	LYML	Se agrega una nueva columna a la tabla para el campo de “tratamiento”. Se incluye una descripción en políticas de operación. Se agregan servicios no conformes, no conformidades y su tratamiento. Se agrega la actividad 5 para las salidas no conformes en la pág. 10. Se agrega tabla de actividades para las no conformidades
4	03-06-2020	ISML	Se valida la adecuación de la operación de acuerdo con los cambios administrativos, referentes a la incorporación del CAU a la Coordinación Técnica y el Nombre de CENAC y logo, también se adecuan los códigos de los formatos utilizados en este procedimiento.
5	20-11-2020	LYML	Se actualiza tabla de tratamiento de servicios no conformes de la página para el registro de la solicitud.
6	24-05-2021	LYML	Revisión y actualización de referencias de procesos que se dieron de baja.
7	26-01-2022	ARYG	Se llevó a cabo una revisión y actualización de la información.
8	18-03-2022	ARYG	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
9	10-08-2022	ARYG	Se actualiza el nuevo coordinador técnico y versión.
10	08-02-2023	LYML	Revisión y actualización de la información con base al nuevo CRM Osticket
11	01-06-2023	LYML	Se revisa y actualiza la información
12	08-01-2025	ARYG	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
13	14-03-2025	LYML	Se integran los incisos a – d del punto 4 políticas de operación, términos y definiciones para acción correctiva y de mejora en el punto

			3 a), una exclusión con respecto a los indicadores, responsabilidades Se actualiza tabla de registros no conformes con base en los nuevos indicadores de calidad 2025 Se actualiza Tabla 1 – Tratamiento de Registros No Conformes

CONTENIDO

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
   a. Términos y Definiciones
4. Políticas de operación
   a. Identificación
   b. Registro
   c. Análisis inicial
   d. Implementación de acciones
5. Descripción de actividades

1. Propósito del procedimiento

Establecer los requerimientos para asegurar el control de no conformidades y salidas no conformes en el SGC.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable a todas las partes involucradas con la atención de servicios incluyendo todos los procedimientos sustanciales como de apoyo.

3. Documentos de referencia y normas de operación

Documentos de referencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Manual de la calidad CENAC-MC-01

Registros

- Registro de no conformidades CENAC-PC-02/01
- Acción correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01

3. a) Términos y definiciones

No conformidad: Hallazgo de evidencia de que un proceso no cumple con los requisitos estipulados (aplicable en auditorías internas y externas).

Salida no conforme (Registro no conforme): Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato.

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

Acción de Mejora: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

4. Políticas de operación

a) Identificación de No Conformidades y Salidas no conformes

Las no conformidades pueden ser detectadas a través de hallazgos en auditorías y las salidas no conformes o registros no conformes pueden detectarse durante la revisión de procesos, quejas de clientes, análisis de datos, indicadores de desempeño, revisión por la dirección entre otras fuentes.

b) Registro

Una vez detectada, la salida o registro no conforme debe de ser registrada en el formato Registro de no conformidades CENAC-PC-02/01 por parte del dueño del proceso con base en la *tabla 1.*

Para el caso de los hallazgos detectados por los auditores (No conformidades) estas deberán de estar descritas en el reporte de auditoría, posteriormente se debe de llevar a cabo las acciones correspondientes a través del formato “Acción correctiva y de mejora” CENAC-PC-03/01.

c) Análisis Inicial

Determinar la gravedad y el impacto del hallazgo o la no conformidad en los procesos, productos o servicios por parte de todo el equipo CAU para realizar las acciones correspondientes.

Para el caso de las salidas o registros no conformes no aplica un análisis inicial.

d) Implementación de Acciones

Acciones Correctivas

Planificación: Desarrollar un plan de acción correctiva para eliminar la causa raíz del hallazgo o no conformidad dentro del formato Acción correctiva y de mejora CENAC-PC-03/01. Este plan debe incluir las acciones específicas, los responsables, los recursos necesarios y los plazos.

Implementación: Ejecutar las acciones correctivas planificadas según lo programado.

Verificación: Verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

Acciones de mejora

Planificación y Ejecución: Desarrollar e implementar acciones de mejora para prevenir causas potenciales de hallazgos o no conformidades.

Seguimiento y Evaluación: Monitorear y evaluar la efectividad de las acciones de mejora implementadas.

Exclusión

Para los indicadores que no dependen directamente del CAU y/o que no hayan alcanzado su meta en más de 2 ocasiones, sin embargo, se han realizado acciones, actividades, etc., ya sean preventivas o correctivas, se considerará pertinente el cambiar el indicador a informativo.

Responsabilidades

Dueño del proceso o Grupo de trabajo del CAU: Identificar, documentar y resolver las salidas o registros no conformes en sus áreas de responsabilidad; así como informar al Coordinador del CAU sobre sus detecciones y participar proponiendo soluciones

Coordinador y Supervisor del CAU: Monitorear y evaluar la efectividad de las acciones implementadas

Tabla 1 – Tratamiento de Registros No Conformes

Proceso	Actividad	Registro no Conforme	Descripción del Registro no Conforme	Tratamiento	Descripción del tratamiento
CAU Supervisión de Ticket's	Atención	No_corresponde_catalogo_servicio	Ticket registrado que no corresponde a los servicios brindados y registrados en el Catálogo de Servicios	Cancelar ticket	Se procede a la cancelación del ticket y se integra la nota correspondiente para conocimiento del usuario.
		Usuario_inválido	El usuario que registró el ticket no es Jefe de Unidad de Informática	Informar al usuario	Se le informa al usuario el proceso que corresponde si es o no Jefe de UDI, además de cancelar el ticket (o esperar nombramiento)
				Solicitar nombramiento	Si es Jefe de UDI de nuevo ingreso, se le pide el nombramiento / acuse del oficio de designación para poder darlo de alta en la plataforma CRM
	Supervisión	Rectificación_de_información_incorrecta	Cuando existe una omisión en la revisión por parte del agente de soporte respecto la siguiente información: * Área, servicio o variante incorrecta * Información o archivos adjuntos erróneos, incompletos o faltantes	Se notifica al usuario con una nota dentro del ticket respecto la información incorrecta o incompleta	Notificar al usuario sobre la información incorrecta / incompleta para su retroalimentación y posterior atención al ticket si aplica
		Detección_inadecuada	Registro incorrecto en pestaña o documento de las detecciones o hallazgos no conformes	Registro en pestaña que corresponde	Se lleva a cabo el registro a la brevedad en la pestaña o documento que corresponde
		Nota_inconsistente	La nota integrada en el ticket para conocimiento del usuario no es correcta, completa o comprensible	Adecuación de la nota	Se agregará un alcance (nueva nota) a la nota anterior que fue confusa o incompleta, para una mejor comprensión de la situación del ticket.
		Retención_del_ticket	Se mantuvo el ticket en el CAU asignado a **Agente de Soporte** (se deriva de una nota agregada de manera inadecuada, es decir, sin transferir al CAU)	Transferir a la brevedad al área correspondiente	Se lleva a cabo la transferencia al área correspondiente a la brevedad.

			Se mantuvo en el departamento correspondiente, pero asignado a **Agente de Soporte** (se deriva de una nota agregada de manera inadecuada, es decir, sin transferir al CAU). No se realiza el Ciclo de vida del ticket de manera correcta	Asignar al Jefe de Departamento/Ingeniero de Servicio del Área correspondiente	Se lleva a cabo la asignación al personal adecuado (ingeniero de servicio o Jefe de Departamento) del área en que se encuentra el ticket
		Retraso_por_parte_del_agente	El ticket no obtuvo atención en el tiempo estimado por el agente de soporte (excedió más de 1 hora) o la retroalimentación por parte del Jefe de UDI no obtuvo atención para su transferencia en el tiempo estimado por el agente de soporte (excedió más de 1 hora)	Dar prioridad al ticket	Se da prioridad al ticket para su seguimiento correspondiente, continuando con su ciclo de vida.
	Seguimiento	Cierre_de_ticket_sin_verificar_solucion	No se validó que la solución del ticket fuera la adecuada (correcta o completa)	Reapertura del ticket	Si el ticket se encuentra en estado RESUELTO O CERRADO; se realiza la corrección del ticket (cambio a estado Abierto), además se integra la nota o comentario en el ticket
				Notificar al usuario situación	Si el ticket se encuentra en estado FINALIZADO; se notifica al usuario vía telefónica o por correo electrónico que es necesario registre un nuevo ticket.
	Encuesta	Omisión_de_registro_de_queja	No se registró la queja en tiempo y forma para su correcto tratamiento	Registro inmediato de queja	Se procede a registrar la queja y verificar o realizar las acciones correspondientes para su tratamiento de manera prioritaria
Jefe de UDI	Registro	Registro_con_datos_erroneos	Se registro el ticket por parte del Jefe de UDI con información errónea o que no corresponde con la solicitud.	Transferencia al CAU	Se transfiere al CAU, agregando la nota o comentario al Jefe de UDI para corregir la información registrada en el ticket

			Notificar al usuario	Si ya se encuentra asignada a algún ingeniero de servicio, y el dato erróneo es mínimo (no afecta la resolución correcta) se agrega la nota o comentario dirigido al Jefe de UDI para que pueda corregir o en su caso en futuras ocasiones no suceda lo mismo
	Registro_con_datos_incompletos	Se registro el ticket por parte del Jefe de UDI con información incompleta o que no corresponde con la solicitud.	Transferencia al CAU	Se transfiere al CAU, agregando la nota o comentario al Jefe de UDI para complementar la información registrada en el ticket
			Notificar al usuario	Si ya se encuentra asignada a algún ingeniero de servicio, y el dato erróneo es mínimo (no afecta la resolución correcta) se agrega la nota o comentario dirigido al Jefe de UDI para que pueda complementar o en su caso en futuras ocasiones no suceda lo mismo
	Área_Variante_Servicio_erroneo	Se registro el ticket hacia el departamento equivocado o seleccionando el servicio o variante errónea.	Corrección a área / variante / servicio	Se asigna al departamento que corresponde o bien, se corrige el servicio o variante a la correcta, agregando la nota o comentario dirigido al Jefe de UDI para que en futuras ocasiones no suceda lo mismo
	Ticket_duplicado	Se registra un ticket con las mismas características, solicitando lo mismo que en uno que ya exista registrado	Cancelar ticket	Se procede a cancelar el ticket duplicado reciente, informándole por medio de una nota o comentario al Jefe de UDI de lo sucedido e indicando que se dará seguimiento al primer ticket registrado, pidiéndole el apoyo para evitar en lo más mínimo. En caso de que el primer ticket se encontrará FINALIZADO en ese momento, se apoyará en el segundo ticket con el seguimiento para verificar si es que no se atendió correctamente.

		Ticket_con_registros_duplicados	Se registra un ticket con información o registros que ya han sido solicitados en un ticket previo	Notificar al usuario	Se procede a registrar una nota o comentario dirigido al Jefe de UDI e Ingeniero de Servicio informándole que se tiene un registro previo y hacer referencia al ticket en mención, para que se omita una nueva resolución a este registro duplicado. En caso de que el primer ticket se encontrará FINALIZADO en ese momento, se apoyará en el segundo ticket con el seguimiento para verificar si es que no se atendió correctamente.
		Más_de_un_servicio_por_ticket	Se registran un ticket solicitando o reportando más de un servicio dentro del mismo	Informar al usuario para registro de un nuevo ticket	Se le informa al Jefe de UDI e Ingeniero de Servicio (de conocimiento) que por ticket se atienden solamente un servicio, por lo que se procederá a dar atención al primer servicio solicitado y que pueden registrar un nuevo ticket para el servicio pendiente (segundo)
Ingeniero de Servicio	Solución	Solución_incorrecta	La solución brindada por el Ingeniero de Servicio es errónea o no corresponde con lo solicitado	Notificar al ingeniero	Se reasigna el ticket a estado Abierto (asignándose al ingeniero responsable) informándole al ingeniero de servicio que la información es errónea o no corresponde con lo solicitado, para que pueda corregir la solución
		Solución_incompleta	La solución brindada por el Ingeniero de Servicio es incompleta	Notificar al ingeniero	Se reasigna el ticket a estado Abierto (asignándose al ingeniero responsable) informándole al ingeniero de servicio que la información está incompleta, para que pueda complementar la solución

Solución_a_ticket_sin_verificar_datos	Se dio atención y solución al ticket sin verificar que la información registrada estaba errónea o no cumplía con los requerimientos necesarios. Se registra solución de otro ticket equivocadamente.	Notificar al ingeniero	Se le informa al ingeniero de servicio que la información brindada por el Jefe de UDI era errónea o no cumplía con los requisitos para su atención correcta, lo anterior para que en futuros casos, puedan respaldarnos, pidiéndoles que registren la información adecuada y correcta.
Tiempo_asignación_o_transferencia_excedido	El Jefe de Departamento al que fue turnado el ticket no asigna al ingeniero de servicio en tiempo y forma y el Jefe de UDI solicita retroalimentación del estatus de su ticket. El Jefe de Departamento determino que su área no corresponde la atención de ese servicio y excede el tiempo estimado (2 días) para notificarlo o transferirlo al Departamento indicado.	Notificar al ingeniero	Se le informa al Jefe de Departamento mediante una nota o comentario (previa llamada telefónica o correo electrónico), que el ticket no ha sido asignado o transferido de forma eficiente para su atención con la finalidad de realizarlo a la brevedad.

https://soporte.cenac.ipn.mx/scp/index.php

Nota: para los casos en los que la información proporcionada por los Jefes de UDI contenga errores mínimos no se registrarán en el formato de CENAC-PC-02/01 Registro de no conformidades, ya que en apoyo a la alta demanda y a que la información es brindada directamente por los alumnos, algunos datos no es posible validarlos, por lo anterior estos casos se registrarán en el documento "Hoja de ticket's no registrados en NC" localizado en la NAS (Y:\Documentos internos CAU).

Proceso	Actividad	Salida no conforme / No conformidad	Tratamiento	Registro en formato No conformidades (CENAC-PC-02/01)
Generación de reportes Gerenciales	Reportes gerenciales con información estadística	Reporte no generado o generado fuera de tiempo. Reporte con datos erróneos o incompletos.	• Se genera de manera inmediata el reporte gerencial • Se corrigen los datos erróneos o incompletos	• Hoja CAU
Respaldo de la B.D.	Respaldo de la Base de Datos del CRM	Omisión de registro en bitácora Omisión de resguardo	• Registro inmediato en control de respaldos (CENAC-MC-01/16) • Resguardo inmediato en unidad externa	• Hoja CAU
Mantenimiento a Infraestructura del CAU	Mantenimiento preventivo a equipos del CAU	Mantenimiento no generado o no generado en tiempo y forma Mantenimiento incompleto	• Se genera un nuevo plan de mantenimiento considerando una fecha pronta y se realiza el mantenimiento en la fecha programada • Se realiza el mantenimiento correctivo completándolo a la brevedad	• Hoja CAU

Proceso	Actividad	Salida no conforme / No conformidad	Tratamiento	Registro en formato No conformidades (CENAC-PC-02/01)
Indicadores de desempeño	Revisión del reporte de análisis de datos y matriz de control	Indicadores que no alcanzaron su meta	• Realizar un análisis y si es necesario aplicar una acción correctiva y/o de mejora	• Hoja CAU
Revisión por la dirección	Revisión del informe por la dirección	Informe no generado o realizado fuera de tiempo. Informe con datos erróneos o incompletos.	• Se genera de manera inmediata el informe de la revisión por la dirección. • Se corrigen los datos erróneos o incompletos.	• Hoja CAU
Auditorias	Planeación de auditoria	El programa anual de auditoria no se genera en el periodo establecido en el procedimiento. La competencia del auditor no se valida de acuerdo a la tabla de competencia de auditores.	• Realizar la programación de manera inmediata en el formato Programa Anual de Auditorías (CENAC-PC-01/01) • Contemplar otros auditores que cumplan con la competencia especificada, solicitando la evidencia correspondiente	• Hoja CAU

		El plan de auditoria no se genera de acuerdo al programa.	• Generar de manera inmediata el Plan de auditoria (CENAC-PC-01/02)	
		Los objetivos para el desarrollo de la auditoria no se definen o proporcionan al auditor.	• Definir y/o proporcionar los objetivos de la auditoria de manera inmediata	
		La documentación necesaria para el desarrollo de la auditoria no se envía en tiempo y forma.	• Enviar a los auditores la documentación vigente a la brevedad	
		La notificación al personal involucrado no se realiza en tiempo y forma.	• Notificar de manera inmediata al personal involucrado vía correo electrónico	
	Conclusión de auditoria	Los objetivos de la auditoria no se cumplen.	• Programar una nueva auditoría.	

5. Descripción de Actividades.

Para salidas no conformes

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1. Identificar la salida no conforme especificada en la tabla anterior.	Dueño del proceso	N/A
2. Manejar la salida no conforme de acuerdo al tratamiento mencionado en la tabla anterior.	Dueño del proceso	CENAC-PC-02 01_Registro de no conformidades
3. Llenar el formato.	Dueño del proceso	CENAC-PC-02 01_Registro de no conformidades
4. Analizar de manera mensual el formato para compartir la información con el equipo de trabajo del CAU, para concientizar a la no recurrencia.	Coordinador del CAU y/o el Supervisor del CAU	CENAC-PC-02 01_Registro de no conformidades Correo Electrónico
5. Al detectar un indicador que no cumpla con su meta, se llevará a cabo una acción correctiva apropiada para minimizar impactos futuros.	Dueño del proceso	CENAC-PC-03 01_Accion correctiva y de mejora

Para no conformidades (Hallazgos)

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Manejar la no conformidad (mayor o menor) de acuerdo al tratamiento mencionado	Dueño del proceso	CENAC-PC-03 01_Accion correctiva y de mejora
2. Llenar el formato.	Dueño del proceso	CENAC-PC-03 01_Accion correctiva y de mejora