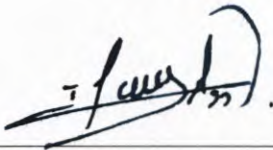
	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA	GENERAL DE	1	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

FIRMAS

REVISÓ:

JOSÉ ALBERTO CANO CAMPOS
 GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



EDGAR ALBERTO PEÑA ORTÍZ
 DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS




AUTORIZÓ:

JUAN ANTONIO SILVA ESPINOZA
 SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA



ÍNDICE

I.	Objetivo	2
II.	Alcance	2
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	2
IV.	Políticas	2
V.	Descripción de las Actividades	4
VI.	Diagrama de Flujo	6
VII.	Plan de Calidad	8
VIII.	Control de Cambios	9
IX.	Glosario	9
X.	Anexos	9

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		2	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan administrar que el servicio que no cumple con los requisitos estipulados por la Institución, el cual debe ser identificado y controlado, con el fin de evitar su uso o entrega no intencional, así como prevenir su reincidencia.

II. ALCANCE

Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y termina con la verificación de la conformidad. Aplica al servicio proporcionado a los clientes, comercializadores y/o agentes, y entre las áreas / procesos de Pronósticos para la Asistencia Pública.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico


- Manuales Administrativos de Aplicación General.

Referencias Normativas

- NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información Requerimientos.
- WLA-SCS: 2012 Estándar de Control de la Seguridad.
- ISO 22301:2012 Seguridad de la Sociedad – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio – Requisitos.
- WLA Marco de Juego Responsable: Guía de Adhesión.
- Marco de Certificación de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).
- NMX-R-025-SCFI-2009 Que Establece los Requisitos para la Certificación de las Prácticas para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres.

IV. POLÍTICAS

1. Pronósticos para la Asistencia Pública identifica y atiende los servicios no conformes de acuerdo a los siguientes documentos del Sistema Integral de Gestión de la Entidad:

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA		3	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

- Atención a las incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnaciones de los resultados realizadas por los clientes finales (concurstantes), tal como lo indica el **SGI-INT-01 Instructivo para la atención de incidencias y aclaraciones en el pago de premios e impugnaciones de resultados.**
 - Atención y seguimiento a las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y/o reclamaciones presentadas por los comercializadores y/o agentes, concursantes y/o público en general conforme lo establece el **SSC- INT-03 Centro de atención.**
 - A través de los servicios no conformes generados de manera interna por el incumplimiento a los estándares de servicio interno, tal como se indica en el presente procedimiento.
2. Las áreas proveedoras de información crítica que no cumplan con el envío de dicha información en los tiempos y características establecidas, serán sujetas de recibir un Aviso de servicio no conforme por parte del área requirente.
 3. Las áreas proveedoras de información crítica que reciban un Aviso de servicio no conforme, deben atender el requerimiento en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de haber recibido el aviso.
 4. Para el caso en que se generen tres o más servicios no conformes en periodos consecutivos sobre una misma información crítica, invariablemente se debe generar una solicitud de acción correctiva, para eliminar la causa que genere la no conformidad. **Ver SGI-PRO-06 Acción correctiva o preventiva.**



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA	GENERAL DE	4	9
CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME			
1. DUEÑOS DEL PROCESO	1.1	Identifican la información crítica que requieren de otros procesos / áreas para el correcto desarrollo de sus actividades y cumplimiento a objetivos y la relacionan en el Listado de Información Crítica, el cual contiene la información requerida, el responsable de su entrega, las características que debe contener la información y el tiempo estándar requerido.	LISTADO DE INFORMACIÓN CRÍTICA DN-28
	1.2	Determinan el cumplimiento, y el período estándar establecido de los procesos / áreas proveedoras.	
	1.3	En caso de incumplimiento genera el Aviso de servicio no conforme y turna vía correo electrónico al área proveedora, marcando copia a la Gerencia de Organización y Métodos para estadística.	AVISO DE SERVICIO NO CONFORME DN-30 CORREO ELECTRÓNICO
	1.4	Verifica y da seguimiento hasta que se haya completado la información con la calidad establecida, por parte del proceso/ área proveedora. Ver Plan de Calidad.	AVISO DE SERVICIO NO CONFORME DN-30
	1.5	Envía correo electrónico liberando el servicio no conforme, indicando la fecha en que fue cerrado satisfactoriamente. Marca copia vía correo electrónico a la Gerencia de Organización y Métodos para su conocimiento.	AVISO DE SERVICIO NO CONFORME DN-30 CORREO ELECTRÓNICO
2. DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS / GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS	2.1	Elabora y presenta los estadísticos en las Revisiones por la Dirección, conforme al DGE-PRO-01 Revisión por la Dirección.	RESUMEN ESTADÍSTICO



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN INFORMÁTICA	GENERAL DE	5	9
CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

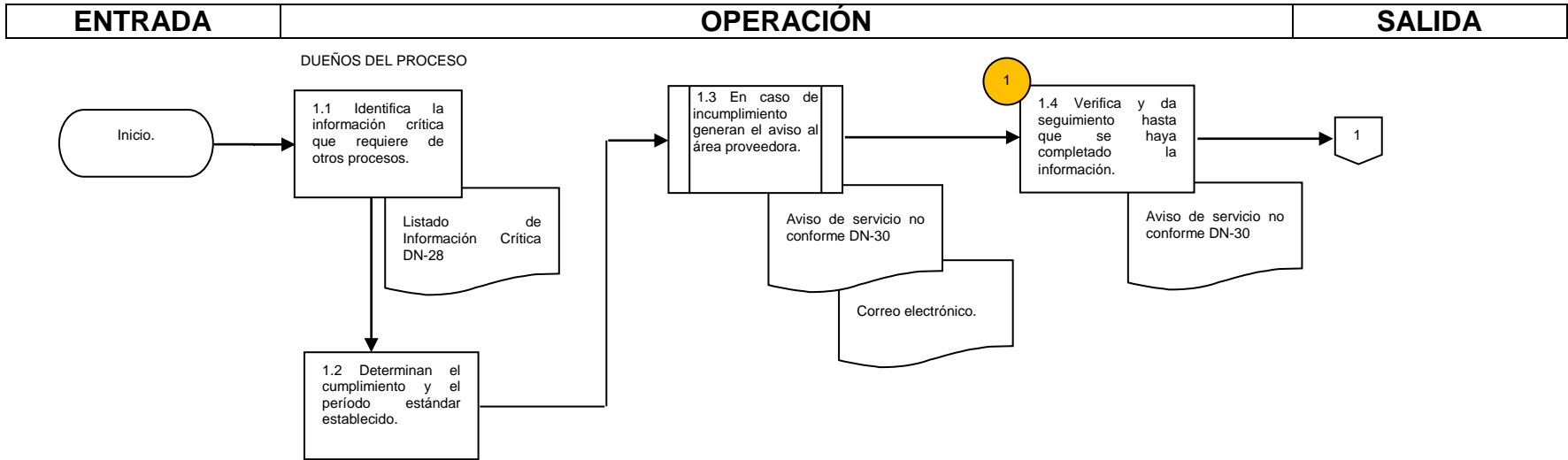
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME


	2.2	Conserva los archivos electrónicos generados conforme al SGI-PRO-03 Control de registros.	
		Fin del Procedimiento	

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		6	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

VI. DIAGRAMA DE FLUJO.



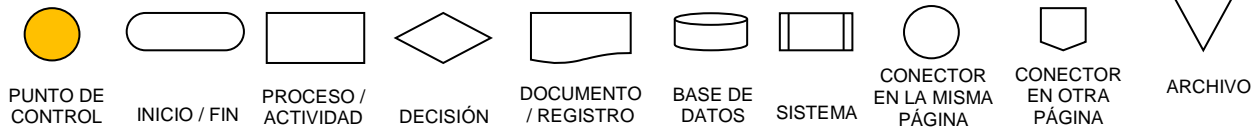
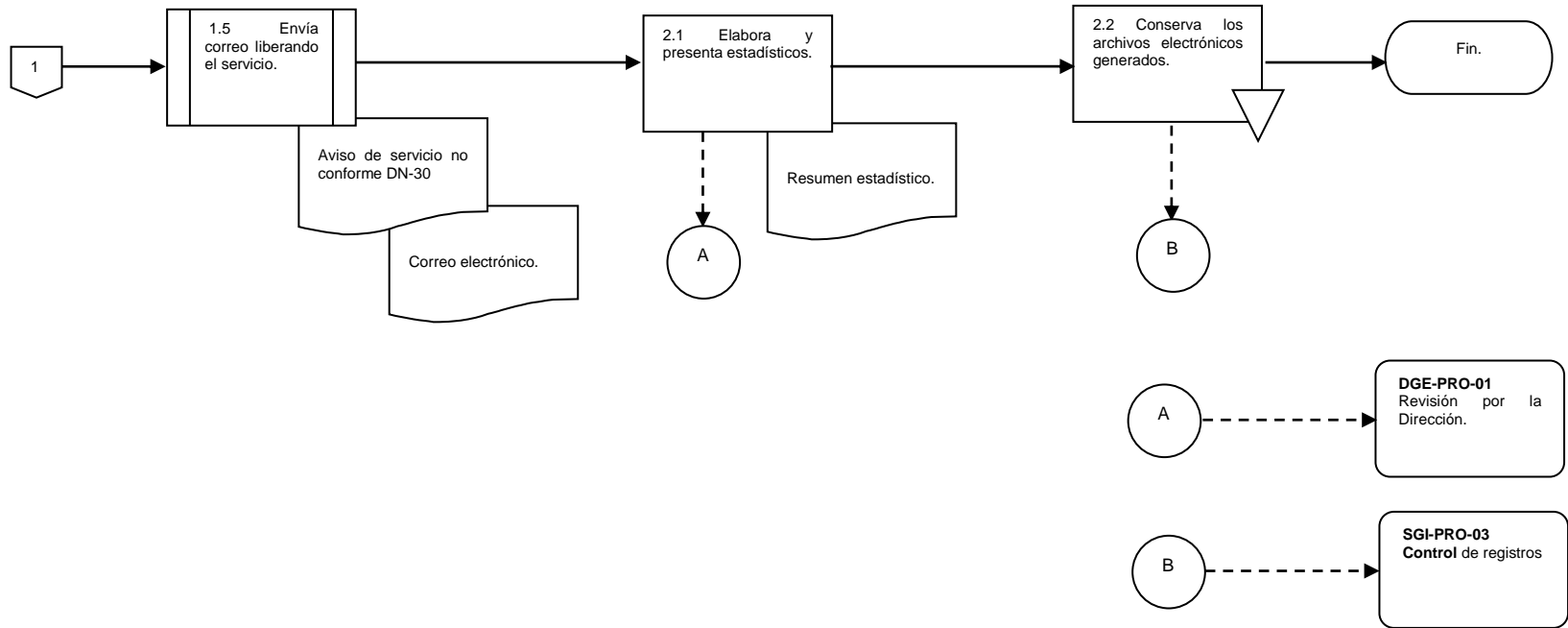
	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		7	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08


NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

ENTRADA	OPERACIÓN	SALIDA
----------------	------------------	---------------

DUEÑOS DEL PROCESO

DIRECTOR DE INNOVACIÓN, SUPERVISIÓN Y PROYECTOS /
GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS/ JEFE DE
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS




 PRONÓSTICOS	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA		8	9	
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO		
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08	

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Verifica y da seguimiento hasta que se haya completado la información con la calidad establecida, por parte del proceso/ área proveedora.	Dueños del Proceso.	Cada que se genere un Aviso de servicio no conforme.	Características establecidas en el Listado de Información Crítica. Tiempo comprometido de entrega.	Cumplimiento a los criterios comprometidos.	Aviso de servicio no conforme DN-30.	Generar una acción correctiva hacia el proceso proveedor conforme lo establece el procedimiento de Acción correctiva o preventiva.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA		9	9
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SGI-PRO-05		TIPO: RESERVADO	
	FECHA DE EMISIÓN	OCTUBRE, 2003	NIVEL DE REVISIÓN	08

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
04	Se eliminan Políticas y Actividades referentes a la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno.	Diciembre, 2008
05	Se incorpora el Diagrama de Flujo y Plan de Calidad al presente instructivo.	Febrero, 2009
06	Incorporación de una política relacionada con la generación de una Solicitud de Acciones en caso de servicios no conformes recurrentes	Agosto, 2009
07	Incorporación en referencias normativas de las normas ISO/IEC 27001:2005; BS 25999-2:2007; ISO/IEC 20000-1:2005; PAS 99:2006 y Manuales Administrativos de Aplicación General; cambios en las firmas del Director de Innovación, Supervisión y Proyectos y del Subdirector General de Informática, política 1 y actividad 2.1 haciendo referencias al Sistema Integral de Gestión.	Abril, 2011
08	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el Índice; se modificaron el Objetivo y Alcance del documento. Se modificó el apartado Fundamento Jurídico y Referencias Normativas; se actualizó la versión de las normas. Se modificó la política 1. Se modificaron las actividades 1.2 y 2.1. Se incluyó el "correo electrónico" como registro de la actividad 1.3 y 1.5. Se actualizó el Diagrama de Flujo conforme a las actividades actuales. Se modificó el Plan de Calidad. En el Control de Cambios se eliminaron los niveles de revisión 00, 01, 02, y 03.	Noviembre, 2015

IX. GLOSARIO

Servicio no conforme: Servicio que no cumple en su realización con la calidad planeada.

X. ANEXOS

No aplica.