

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

1. OBJETIVO

Identificar y controlar los *Servicios y Productos Finales* que se obtengan de los **SEFIPEBI** y que presenten alguna No Conformidad para evitar su uso en un futuro por el **Cliente**.

2. ALCANCE

Se aplicará a todos los *Servicios y Productos Finales* que se obtengan de los **SEFIPEBI**.

Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
		
Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

3. REFERENCIAS

No aplica.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las personas que intervienen en el *Procedimiento de Control de Salidas No Conformes* se encuentran definidas en la siguiente tabla:

CARGO	RESPONSABILIDAD
Comité de Calidad	Incluir los <i>Reportes de Salidas No Conformes</i> en las revisiones al SGC .
Responsable del SGC	Concentrar los <i>Reportes de Salidas No Conformes</i> e integrarlos en la revisión al SGC por parte del Comité de Calidad .
Responsables de los SEFIPEBI	Mantener actualizado el <i>Reporte de Salidas No Conformes</i> . Evitar la reincidencia de no conformidades.
Personal	Informar de las salidas No Conformes que identifiquen en sus áreas de trabajo.

5. PROCEDIMIENTO

Salidas No Conformes. Son aquellos Productos y Servicios Finales que no cumplan con alguna de las siguientes características:

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS ESCOLARES			
Admisión de aspirantes de nuevo ingreso.	Listas de aceptados definitivos.	Listas confiables.	Emisión de listas confiables.
Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios.	Certificado del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.	Certificación del Resolutivo de Equivalencia y Revalidación de Estudios sin errores.	Certificación del Resolutivo de Equivalencia o Revalidación de Estudios.
Certificación del servicio social.	Carta de certificación del servicio social.	Carta de certificación sin errores y en el menor tiempo posible.	Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas.

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS ESCOLARES			
Emisión de Certificados y Cartas de Pasante.	Certificado y/o Carta de Pasante.	Certificados y/o Carta de Pasante sin errores.	Certificado y/o Carta de Pasante.
Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS.	Alumnos con seguro facultativo.	Seguridad social continúa durante sus estudios.	Cumplir con las disposiciones normativas legales, tanto internas como externas.
Movilidad estudiantil.	Estancia en institución nacional o internacional.	Estancias con beca.	Cumplir con las disposiciones normativas de la UAEM y las Instituciones Educativas con convenio de movilidad estudiantil.
Petición de examen de titulación y expedición de títulos.	Título.	Título sin errores y en el menor tiempo posible.	Título sin errores ni inconsistencias, con elementos de seguridad y expedido en un periodo máximo de 60 días hábiles.
Validación académica del alumno y actualización del SADCE.	Aplicación de solicitud validada.	Actualizar el SADCE en el menor tiempo.	Cumplir con la legislación universitaria, planes de estudio, procedimientos y lineamientos de la UAEM en la actualización del SADCE.
Validación del Certificado de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso.	-Oficio de validez certificados. -Oficios de no validez de certificados.	Revisión y validación de los certificados en el tiempo establecido.	Certificados de estudios validados correctamente bajo la normatividad aplicable en el tiempo establecido.
Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911.	-Informe de matrícula auditado. -Reporte de oficialización SEP autorizado.	Entrega de informa SEP y formatos 911 sin errores y en los periodos establecidos.	Entregar los informes de matrícula del primer y segundo semestre en el cumplimiento de las disposiciones del presupuesto de egreso de la federación para el ejercicio fiscal vigente.
SERVICIOS FINANCIEROS			
Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios.	Orden de compra. Contrato.	Recibir los bienes, arrendamientos y servicios conforme a las características solicitadas en el menor tiempo.	Normatividad aplicable, conforme a las características solicitadas al menor costo y en el menor tiempo.

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS FINANCIEROS			
Alta de Bienes.	Resguardo con firmas.	Resguardo del bien con datos completos y correctos.	Total de activos identificados y resguardados en tiempo.
Conciliación de Precios Unitarios de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Precios unitarios y resumen de conceptos autorizados.	Precios unitarios y resumen de conceptos adecuados y en apego a la obra o servicio en el menor tiempo.	Precios unitarios y resumen de conceptos expedidos en el tiempo establecido en el Reglamento de la Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas.
Contratación de Obras y Servicios relacionados con las mismas.	-Emisión del fallo de adjudicación. -Oficio de notificación de adjudicación.	Adjudicación de la obra o servicios relacionados con las mismas en los tiempos establecidos.	Realización de la adjudicación de obra y servicios relacionados con las mismas de manera transparente y en apego a la legislación aplicable.
Control presupuestal. Fondos Extraordinarios.	Relación de solicitudes autorizadas para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.	Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes y/o requisiciones.	Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.
Control Presupuestal. PRODEP.	Relación de solicitudes y/o pedidos autorizados para pago y/o requisiciones autorizadas enviadas para trámite.	Procesar en el menor tiempo y sin errores las solicitudes, requisiciones y pedidos.	Cumplimiento con los Lineamientos Generales para el Ejercicio del Presupuesto y los Lineamientos de los Fondos Extraordinarios.
Gestión de Pago de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	Solicitud de pago autorizada.	Gestionar la solicitud de pago en los tiempos establecidos y sin errores.	Gestionar la solicitud de pago con el CFDI cotejado y autorizado en cumplimiento a la legislación y normatividad aplicable.
Registro del ingreso y del egreso.	Estados Financieros de la UAEM.	Sean útiles, confiables, completos, entendibles, oportunos y sin errores.	Reflejar todos los movimientos realizados de los ingresos y egresos.

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS FINANCIEROS			
Revisión de Estimaciones de Obra y Servicios relacionados con las mismas.	-Acta entrega-recepción firmada. -Estimación de obra original firmada.	-Acta entrega-recepción autorizada en los tiempos establecidos. -Estimación de obra original autorizada en los tiempos establecidos y sin errores.	-Acta entrega-recepción con el cumplimiento de los entregables y documentación en apego a la Ley y Reglamento de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, y del Reglamento General de obras y servicios de la UAEM. -Estimación de obra con el cumplimiento de los entregables y documentación en apego a la Ley y Reglamento de obras públicas y servicios relacionados con las mismas y del Reglamento General de obras y servicios de la UAEM.
Suficiencia presupuestal de fichas técnicas para contratos bajo el régimen por honorarios.	Contrato.	Procesar en el menor tiempo.	Cálculo correcto de impuestos y suficiencia presupuestal.
SERVICIOS DE PERSONAL			
Actualización de Manuales de Funciones y Responsabilidades y Perfil de Puesto.	-Manual de Funciones y Responsabilidades del Personal de Confianza. -Manual de Perfil de Puestos del Personal de Confianza.	Manuales vigentes, disponibles y en concordancia con el puesto.	Manuales vigentes, disponibles, conforme a la estructura organizacional autorizada y en cumplimiento a la normatividad aplicable.
Cálculo y pago de cuotas obrero-patronales (INFONAVIT).	Pago de cuotas de obrero-patronales (INFONAVIT).	Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales.	Pago oportuno conforme a los ordenamientos legales y con aplicación correcta de las amortizaciones.
Capacitación al personal.	Lista de asistencia, evaluaciones y documento de participación (ver opciones).	Cumplimiento del contenido del curso como se programó. Entrega oportuna del documento de participación.	Cubrir las necesidades de capacitación solicitadas por cada área y cumplir con la meta establecida de beneficiarios.

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS DE PERSONAL			
Control del Parque Vehicular.	-Entrega del vehículo y formato de préstamo vehicular con firma de conformidad. Póliza de seguro vigente con firma de Recibido. Factura de mantenimiento rubricada de VoBo para pago.	Disponibilidad del vehículo en las fechas requeridas. Póliza de seguro de auto actualizada en las fechas requeridas. Factura de mantenimiento rubricada de VoBo para pago en el menor tiempo.	Aplicación de los Lineamientos para el Uso de Vehículos de la UAEM. Aplicación de los Lineamientos para el Uso de Vehículos de la UAEM. Aplicación de los Lineamientos para el Uso de Vehículos de la UAEM.
Elaboración de Contratos.	Contrato con revisión jurídica.	Contratos correctos y en el menor tiempo posible.	Contratos en apego a la normatividad aplicable.
Evaluación y actualización de estímulos al desempeño del personal docente.	Resultados de evaluación y nómina del programa ESDEPED.	Evaluación correcta y, pago oportuno y correcto del programa ESDEPED.	Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas.
Gestión de Auditorías Internas de Calidad.	Informe de auditoría interna.	Informe imparcial y objetivo.	Cumplimiento del procedimiento de auditorías internas del SGC.
Gestión del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP).	Oficio de finalización al Profesor, Investigador de Tiempo Completo (PITC) o Cuerpo Académico (CA).	Recibir el apoyo solicitado.	Cumplir con las Reglas de Operación del PRODEP y con la legislación Universitaria aplicable.
Incidencias del personal.	Reporte de incidencias.	Aplicación en tiempo de los descuentos por incidencia de asistencia.	Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Incorporación de Procesos al Sistema de Gestión de la Calidad.	-Proceso incorporado en el SGC. Manual de Procesos Operativos actualizado.	Estandarización y optimización de los métodos de trabajo.	Cumplimiento con los requisitos del SGC. Manual de Procesos Operativos actualizado y publicado.
Movimientos y altas de personal.	Movimientos y altas catorcenales del personal.	Expedición de documento(s) sin errores o inconsistencias y, la entrega del (de los) mismo(s) al momento del término del proceso de la contratación.	Cumplir con los requisitos de la vacante de conformidad con la normatividad correspondiente aplicable según el tipo de vacante.
Nómina.	Nómina.	Garantizar el pago oportuno y correcto de su sueldo con prestaciones.	Aplicar las percepciones y deducciones del personal de forma correcta y conforme al calendario de nómina. Cumplir con las disposiciones normativas y legales, tanto internas como externas.

PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	REQUISITO GENERAL DEL CLIENTE	REQUISITO GENERAL DE LA UAEM
SERVICIOS DE PERSONAL			
Prestaciones al personal.	Liberación de la prestación (ver opciones en el apartado de Definiciones y Términos).	Liberación de las prestaciones en el menor tiempo posible con los datos debidamente requisitados de acuerdo con el listado de prestaciones.	Dar cumplimiento a los contratos colectivos de trabajo y Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza.
Revisión Jurídica de Convenios Generales.	Convenio revisado jurídicamente	Revisión jurídica en el menor tiempo.	Revisión jurídica en apego a la normatividad aplicable.
Soporte técnico de 1era. Instancia, de comunicaciones y de seguridad informática.	Soluciones de tecnologías de información y comunicación.	Solucionar solicitudes en el menor tiempo.	Solucionar solicitudes en un periodo máximo de 5 días hábiles.
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS			
Desarrollo de colecciones.	Requisición de recursos de información.	Cumplir con los requisitos de la requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información.	Cumplir con los requisitos de requisición y la correcta disponibilidad de los recursos de información. Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Descarte de Libros.	Acta de descarte firmada.	Cumplimiento con las políticas de adquisición y descarte.	Asegurar el cumplimiento de las políticas de adquisición y descarte aplicable al Sistema Bibliotecario.
Gestión e integración de recursos de información.	Remisión de los recursos de información y verificación del acceso a los recursos electrónicos.	Recursos de información disponibles.	Cumplir con los requisitos de remisión y la correcta disponibilidad de los recursos electrónicos.
Servicios bibliotecarios.	Consulta en sala, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario y servicio de referencia.	Recibir con oportunidad y eficiencia los servicios bibliotecarios para satisfacer sus necesidades de información.	Cumplir con el Reglamento General de Servicios Bibliotecarios.

Identificación de No Conformidades. En los diferentes *Planes de la Calidad* relativos a los **SEFIPEBI** se realizan actividades de verificación que permiten identificar aquellos que presenten no conformidades y define la corrección.

Reporte de Salidas No Conformes. Los **Responsables de los procesos** realizarán la captura de las no conformidades identificadas durante la operación del proceso o en los servicios y productos finales, en el reporte de salidas No conformes alojado en **la plataforma del SGC**.

El Reporte de Salidas No Conformes deberá de contener los siguientes datos:

- Descripción de la no conformidad,
- Descripción de las acciones tomadas, y
- Autorización del **Responsable del Proceso**.

Reincidencia de No Conformidades. Aquellas No Conformidades recurrentes o que no pueden ser resueltas por los **Responsables de los procesos**, serán tratadas conforme al *Procedimiento de Acciones Correctivas*.

Liberación de las Salidas No Conformes. Sólo el **Responsable de proceso** puede autorizar la liberación de los servicios o productos que presenten alguna No Conformidad siempre y cuando avise por escrito al **Cliente** de los requisitos que no se cumplen y sus motivos. El escrito no aplicará cuando sea por No Conformidad con los tiempos establecidos, por ser evidente al momento de la entrega del servicio o producto.

6. ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Este documento controlado ha sufrido las siguientes actualizaciones respecto a su versión anterior:

Apartado	Motivo de la actualización
Objetivo	NA.
Alcance	NA.
Referencias	NA.
Responsabilidades	NA.
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de los requisitos del cliente de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación del Certificación de Estudios de Alumnos de Nuevo Ingreso. ○ Validación de Matrícula Escolar y Estadística 911.