

Proceso Operativo (10.4): Servicio No Conforme			
Generales			
Propietario del proceso: Juez Administrador		Departamento responsable: Administración del Centro	
Objetivo: Definir la manera de tratar el servicio no conforme derivado de los procesos del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal, a fin de prevenir que sea usado de manera no intencional.		Fecha de Elaboración: 15/10/2015	
		Versión: 01	
Alcance			
Descripción: El control del servicio no conforme se aplica a aquellos procesos definidos en el Modelo de Gestión Operativa, los cuales afectan el resultado del servicio.			
Proveedores: Dueños de los procesos		Clientes: Juez Administrador del CJPF	
Entrada: Servicio no conforme.		Salida: Consolidación de los reportes de servicio no conforme de cada proceso orientado al justiciable.	
Actividades y Responsables:			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Servidor público adscrito al Centro	Detecta el servicio no conforme	Los servicios no conformes pueden manifestarse en alguno de los siguientes procesos: 1. Atención al Cliente 2. Trámite Judicial 3. Audiencia de Oralidad
2	Servidor público adscrito al Centro	Registra el Servicio No Conforme	Se deberán de establecer lineamientos para su registro.
3	Servidor público adscrito al Centro	Toma la acción inmediata	Para resarcir la no conformidad se registra la acción a seguir según se presente el caso en el registro de servicio no conforme y se procede de acuerdo a lo indicado dentro de la columna acción. Esta acción es lo que debe ocurrir inmediatamente en el proceso para corregir la no conformidad. Sin embargo, si se considera que esta

			acción inmediata no es suficiente, se elabora una acción correctiva o preventiva, para reducir la presencia de no conformidades.
4	Juez Administrador	Da seguimiento a los servicios no conformes	Los Jueces Administradores realizan seguimiento a las acciones propuestas, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las mismas. Como resultado del seguimiento del servicio no conforme, el Juez Administrador, identifica la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora, dependiendo de la frecuencia del evento o del impacto frente al servicio prestado de acuerdo al procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas.
5	Juez Administrador	Consolida servicios no conformes	Se consolida por el Personal Competente en un archivo los reportes de servicio no conforme de cada proceso orientado al justiciable, con el fin de tener una visión sistémica del servicio no conforme, y facilitar su análisis en la revisión de la dirección
Control			
Elaborado: Propuesta de la UIRP para revisión Fecha: 15/10/2015		Revisado: Fecha:	Revisado: Fecha:
Historial de Cambios			
Versión	Fecha		Modificaciones
01	15/10/2015		Diseño inicial del proceso

Diagrama de Flujo

