**Registro de Servicio No Conforme**

**Hoja 1/2**

**Proceso:**

**Procedimiento operativo:**

|  |
| --- |
| **IDENTIFICACIÓN**  **Fecha de identificación:**  **Centro de trabajo que identificó el SNC:**  **Responsable(s):** |
| **Únicamente, cuando aplica,** se debe poner el **centro de trabajo** **al que se le detectó el SNC** (nombre del plantel o centro de trabajo de oficinas centrales): |
| **Tipo de servicio no conforme** (anotar textualmente en SNC, de acuerdo al **Catálogo de servicios no conformes**): |
| **Describir a detalle el SNC identificado:** |

|  |
| --- |
| **ATENCIÓN**  **Fecha de registro de acciones:**  **Centro de trabajo que atenderá el SNC:**  **Responsable(s):** |
| **Descripción de acciones** (especificar la acción o acciones para atender el SNC):    **Fecha de cumplimiento para realizar las acciones:** |

**Hoja 2/2**

|  |
| --- |
| **VERIFICACIÓN**  **Fecha programada para verificar el SNC:**  **Fecha en la que se llevó a cabo la verificación:**  **Centro de trabajo que verificó el SNC:**  **Responsable(s):** |
| **Descripción de la verificación** (describir los resultados de la verificación, anotando si el SNC ya es conforme o sigue presentándose) |

**Instrucciones para el llenado del Registro de servicio no conforme:**

1. El formato: **Registro de servicio no conforme**, se utiliza para registrar la identificación, atención y verificación del Servicio no conforme (SNC). El formato debe llenarse de acuerdo al **Catálogo de servicios no conformes,** incluido en el procedimiento de control del Sistema de Gestión de la Excelencia Educativa (SGEE): Servicio no conforme.
2. **Apartado: Identificación:**

* Para anotar al Responsable(s) de la Atención, consultar el **Catálogo de servicios no conformes.**
* En el enunciado: “Únicamente, cuando aplica, se debe poner el centro de trabajo al que se le detectó el SNC”**,** solo se llena cuando la identificación del SNC, la hace un centro de trabajo externo, por ejemplo: cuando el Departamento de Servicio Escolares o de Supervisiones Académicas, detectan un SNC en un plantel.
* En el tipo de SNC anotar textualmente el SNC como se incluye en el **Catálogo de Servicio no conforme.**
* En la descripción a detalle del SNC identificado, especificar la problemática, los casos detectados y cualquier otra situación que se considere relevante.
* El Responsable(s) de la Identificación, **tiene 5 días hábiles después de la detección del SNC**, para enviar al Responsable(s) de la Atención, el formato: Registro no conforme con los datos del SNC identificado.

1. **Apartado: Atención:**

* Para anotar al Responsable(s) de la Atención, consultar el **Catálogo de servicios SNC.** Además de éstos, se pueden incluir otros, siempre y cuando, sean indispensables para atender el SNC.
* El Responsable(s) de la Atención **tienen 5 días hábiles a partir de recibir el formato de Registro de servicio no conforme** para registrar la acción o las acciones a realizar, anotando la fecha compromiso para su cumplimiento.
* Este mismo responsable, **tiene 7 días hábiles para enviar al Responsable de la Verificación**, el formato con el registro de las acciones.

1. **Apartado: Verificación:**

* En fecha programada, anotar una fecha probable para realizar la verificación.
* Cuando se realice la verificación, anotar la fecha en la que se llevó a cabo la verificación.
* Para incluir al Responsable(s) de la Verificación, consultar el **Catálogo de servicios SNC.**
* El Responsable(s) de la Verificación, **cuenta con 5 días hábiles para llevar a cabo la verificación**, después de la fecha compromiso establecida para realizar las acciones de atención del SNC.
* En la Descripción de la verificación anotar si el servicio ya es conforme o sigue presentándose.

1. Se deben resguardar evidencias impresas o en formato digital de las acciones realizadas durante la identificación, atención y verificación del SNC.
2. Para mayor claridad sobre el desarrollo de las actividades de identificación, atención y verificación, revisar el apartado 6: Descripción de actividades para el control del servicio no conforme, del procedimiento de control del SGEE: Servicio no conforme.