



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME PCSN-SGC

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró

Lic. María de Jesús Monroy Flores
Responsable del SGC

Revisó

Dra. Yosune Miquelajauregui Graf
Representante de la Dirección

Aprobó

Dra. Yosune Miquelajauregui Graf
Representante de la Dirección

ESTE DOCUMENTO FUE REVISADO POR LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN, UNAM.

Fecha: 20/01/2025

Versión: 3

Pág. 1 de 6

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

PCSN-SGC

Fecha: 20/01/2025

Versión 3

Página 2 de 6

Contenido	Página
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Políticas de Operación, Responsabilidad y autoridad	3
4. Descripción de actividades	4
5. Términos, definiciones y abreviaturas	5
6. Referencias bibliográficas	5
7. Registros	6
8. Historial de Cambios	6

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

PCSN-SGC

Fecha: 20/01/2025

Versión 3

Página 3 de 6

1. Objetivo

Describir el procedimiento para controlar el servicio no conforme de acuerdo con los requisitos del SGC y/o del solicitante, a fin de evitar la entrega no intencionada de compromisos y entregables intermedios o finales no conformes que pueda afectar lo establecidos en los proyectos para la prestación de servicios técnicos en materia de Ciencias de la Sostenibilidad.

2. Alcance

Aplica desde la detección de servicio no conformes en cualquiera de las etapas de la ejecución de los proyectos para la prestación de servicios contra los requisitos hasta la implementación de las acciones para su control y manejo.

3. Políticas de Operación, Responsabilidad y autoridad

3.1 El/la Representante de la Dirección (RD), Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (RSGC), el personal Investigador y Técnicos Académicos, tiene la responsabilidad de la ejecución de este procedimiento.

3.2 El/la RSGC será el responsable de asignar el folio consecutivo al FCTN-SGC, el cual reinicia cada año.

3.3 En el presente procedimiento se refiere al servicio no conforme como el incumplimiento de alguno de los requisitos externos o internos en cualquier etapa de la gestión de los proyectos para la prestación de servicios, ya sea que se tenga un producto integral final o no.

3.4 Identificación

El servicio no conforme **puede** identificarse por el personal que participa en la gestión de proyectos en cualquiera de sus etapas.

3.5 Registro

El servicio no conforme identificado se registra por el personal académico responsable utilizando el formato FCSN-SGC, donde se establece la fecha, folio (Política de operación 3.2), quién lo identifico, describe la no conformidad incluyendo el requisito del que se desvía, el análisis y evaluación del impacto, las acciones tomadas (lo cual puede detonar la realización de una acción correctiva mediante el FAC-SGC), señala la propuesta de solución y quien autoriza la acción por realizar con respecto al servicio no conforme. Por último, se registra el seguimiento a la propuesta de solución y las conclusiones.

3.6 Tratamiento

Dependiendo del servicio no conforme que presente se tratará de la siguiente manera:

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

PCSN-SGC

Fecha: 20/01/2025

Versión 3

Página 4 de 6

La corrección podrá significar el reemplazo (por ejemplo, del personal que participará en el proyecto), modificación, adecuación de las actividades que integran la ejecución del proyecto (en cualquier etapa) de tal forma que no altere las características finales del proyecto.

Separación y/o contención: Cuando alguno de los requisitos de la ejecución del proyecto no sea cumplido en su totalidad, sin que estos pongan en riesgo su objetivo principal, este podrá identificarse y separarse hasta obtener la autorización de la parte interesada correspondiente, o bien corregirse.

Suspender o reiniciar: Cuando alguno de los requisitos del proyecto no sea cumplido en su totalidad, sin que estos pongan en riesgo su objetivo principal se suspenderá el desarrollo de las siguientes etapas o del propio proyecto hasta que se subsane.

Informar al solicitante: Si posterior a la entrega o antes de ella se detectan servicios no conformes se debe informar al solicitante para obtener la retroalimentación y su caso la aceptación.

Obtención de autorización bajo concesión: Cuando los proyectos no cumplan totalmente los requerimientos del cliente se puede obtener la concesión del contenido del proyecto para que se lleve a cabo, identificando si esto implicara, en caso de existir, la realización de un modificatorio al instrumento consensual pertinente.

El personal académico responsable de la gestión del proyecto correspondiente deberá definir qué tratamiento procede para el caso.

El personal académico responsable de la gestión del proyecto evalúa la (s) desviación (es) identificada (s) en el servicio no conforme y analiza las implicaciones que tienen sobre el proyecto y/o productos finales y el alcance de las consecuencias.

En el caso de que el servicio no conforme afecte la confiabilidad en el proceso de gestión del proyecto, se suspenden las actividades hasta que se corrija la desviación.

En otro caso, si se identifica que las desviaciones tienen consecuencias que tienen soluciones fáciles y rápidas, se procede a corregir para dar solución pronta.

Una vez implementado un tratamiento para el servicio no conforme detectado, el investigador o técnico responsable verifican que el servicio sea conforme con los requisitos.

4. Descripción de actividades N/A

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Servicio (Código)
Grupo de Trabajo	1	Identifica el servicio no conforme en cualquier etapa de la gestión del proyecto para la prestación de servicios y notifica al investigador responsable.	

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
PCSN-SGC	Fecha: 20/01/2025	Versión 3	Página 5 de 6

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Servicio (Código)
Académico responsable	2	<p>Evalúa la necesidad de registrar el servicio no conforme detectado y el impacto, descarga de la página del Instituto de Ecología y requisita el formato FSNC-SGC.</p> <p>Nota: El levantamiento del servicio no conforme en el FSNC-SGC podrá designarse al académico que lo identifica.</p>	FSNC-SGC
	3	<p>Solicita al RSGC el número de folio para registrar el servicio no conforme e informa mediante correo electrónico a la Jefatura del LANCIS o RSGC y recaba la firma de autorización de la propuesta de solución.</p> <p>Nota: la firma puede realizarla directamente el académico responsable por instrucciones de la Jefatura del LANCIS o RSGC.</p>	Correo electrónico
	4	<p>Ejecuta o designa para la realización de las actividades comprometidas y brinda el seguimiento. Una vez concluidas las actividades notifica al RSGC.</p>	
RSGC	5	<p>Mantiene los registros pertinentes para informar a la Dirección en la reunión de la Revisión por la Dirección.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	

5. Términos, definiciones y abreviaturas

Servicio no conforme: incumplimiento de alguno de los requisitos externos o internos en cualquier etapa de la gestión de proyectos para la prestación de servicios, ya sea que se tenga un producto final, intermedio o ninguno asociado.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida.

RSGC: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

LANCIS: Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad.

6. Referencias bibliográficas

CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			
PCSN-SGC	Fecha: 20/01/2025	Versión 3	Página 6 de 6

Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), Requisito 8.7 Control de Salidas no Conformes.
Manual de Calidad del LANCIS sección 8.7, Control de Servicio no Conformes.

7. Registros

No.	Documentos (Código)	Responsable de Custodia	Tiempo de Retención	Disposición Final
1	Control de Servicio No Conforme FSNC-SGC	Académico Responsable	4 años	Archivo de Concentración
2	Correo electrónico	Académico Responsable	4 años	Archivo de Concentración

8. Historial de Cambios

Revisión No.	Fecha de Aprobación	Breve Descripción del Cambio
0	13/12/2019	Versión inicial.
1	26/04/2023	Se actualizan diversos puntos del documento, derivado de la ampliación del alcance del SGC, relativo a la prestación de servicios técnicos o tecnológicos, asesorías, capacitación y talleres en materia de Ciencias de la Sostenibilidad.
2	28/09/2023	Se actualizan diversos puntos del documento, derivado de la actualización del alcance del SGC dirigido a la gestión de proyectos para la prestación de servicios.
3	20/01/2025	Se actualiza el concepto de Trabajo con Conforme al de Servicio no conforme, esto con la finalidad de que guarde congruencia con la Norma de Referencia y en específico al concepto de Salida No Conforme y sea homogénea su utilización con la naturaleza del alcance del SGC relativa a la gestión de proyectos. Lo anterior vinculado a la AC-07-2024 derivada de la auditoría interna 2024 al SGC.