

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos de las cuatro etapas del Proceso Básico, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional, así como las acciones apropiadas cuando se detecte una No Conformidad después de entregado el servicio respecto a sus efectos reales y/o potenciales.

2. ALCANCE

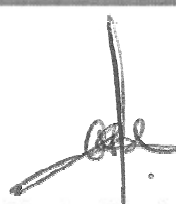


Aplica al Servicio No Conforme en las cuatro etapas del Proceso Básico de **Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)**.

Los servicios prestados por la **CONASAMI**, diferentes a los vinculados al proceso básico, están regulados por disposiciones normativas externas y/o internas y por contratos, pedidos u órdenes de compra; por lo que el servicio no conforme, en estos casos, atiende a incumplimientos a dichos instrumentos y se solventa con apego a los mismos, por lo que no se aplicará en la Entidad el **P-08-02 Servicio No Conforme**

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Presidente de la CONASAMI:** Definir las acciones para solventar un Servicio No Conforme. Autorizar la liberación del Servicio No Conforme y, en su caso, la aceptación del Servicio No Conforme bajo concesión.
- 3.2 Director Técnico:** Definir las acciones para solventar un Servicio No Conforme, antes de enviar para su autorización los **F1 P-07-02 Informe Mensual sobre el Comportamiento de la Economía, F2 P-07-02 Informe de la Dirección Técnica: de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales**.

Responsables:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	 Director Técnico	 Representante de la Presidencia	 Presidente de la CONASAMI

- 3.3 Representante de la Presidencia:** Conservar copia de los Reportes de Servicio No Conforme para conocer y dar seguimiento a las acciones para solucionar las no conformidades en cualquier etapa del proceso básico: **Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales de la CONASAMI.**
- 3.4 Directores y Subdirectores del Área Técnica:** Conocer e informar a su personal los Servicios No Conformes, las razones que los motivan y las acciones seguidas para solventarlos.
- 3.5 Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento:** Coordinar e implementar las actividades para la toma de acciones y corrección del Servicio No Conforme.
- 3.6 Servidores Públicos de la CONASAMI:** Presentar F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme, cuando se identifique un Servicio No Conforme.

4 DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.1	Servidores Públicos de la CONASAMI	Identifican un Servicio No Conforme, con base en el anexo I, Criterios de Servicios No Conformes de las cuatro etapas del Proceso Básico. Nota: Si el Servicio No Conforme presentado es reincidente se deberá realizar una acción correctiva, de acuerdo al procedimiento P-08-03 Acciones Correctivas.
4.2	Servidores Públicos de la CONASAMI	Requisitan formato F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme donde señalan las causas del Servicio No Conforme y lo turnan al jefe inmediato superior, quien a su vez la hace llegar al Presidente de la CONASAMI o al Director Técnico.
4.3	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico	Recibe F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme , revisa y define las acciones a seguir para eliminar la no conformidad y turna, según corresponda al Director, Subdirector o Jefe de Departamento involucrado para su solventación.
4.4	Directores/ Subdirectores/Jefes de Departamento	Aplica las medidas correctivas necesarias, con base en la instrucción recibida, y/o coordina al personal involucrado para solventar F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme. Asimismo, determina las acciones preventivas y/o de mejora, de acuerdo al procedimiento P-08-04 Acciones Preventivas y de Mejora , según corresponda, con el fin de evitar reincidencia en los Servicios no conformes.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4.5	Directores/ Subdirectores/ Jefes de Departamento	Entregan al Director Técnico F1 P-08-02 Reporte de Servicio no Conforme y F5 P-08-03 Solicitud de Acción una vez que ya se solucionó la No Conformidad, anexando la evidencia de su solventación.
4.6	Presidente de la CONASAMI/ Director Técnico	Recibe el servicio corregido, verifica que efectivamente se haya solucionado la No Conformidad y autoriza su liberación.
4.7	Director Técnico	Registra en el F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme , la fecha de resolución del servicio y turna al Representante de la Presidencia y a los Directores y Subdirectores del Área Técnica una copia del F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme .
4.8	Directores y Subdirectores del Área Técnica	Mensualmente dan a conocer al personal a su cargo los Servicios No Conformes, su fecha, las razones que lo motivaron y las acciones seguidas para su solventación.
4.9	Representante de la Presidencia	Presenta mensualmente un reporte del estado de los Servicios no Conformes, así como de las acciones correctivas, preventivas y de mejora procedentes.

5 REFERENCIAS GENERALES

5.1 Documentos

Código	Nombre
MC-04-01	Manual de Gestión de la Calidad
P-04-01	Elaboración de Documentos
P-04-02	Control de Documentos
P-08-03	Acciones Correctivas
P-08-04	Acciones Preventivas y de Mejora

5.2 Formatos

Código	Nombre
F1 P-08-02	Reporte de Servicio No Conforme

6 DEFINICIONES

Palabra/Término	Definición
Servicio No Conforme	Incumplimiento a los requisitos del usuario en las cuatro etapas del Proceso Básico y en los que deriven de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vigentes.
Corrección	Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un servicio que no está conforme con los requisitos especificados.
Usuario	Secretario del Trabajo y Previsión Social y representantes de los trabajadores y de los patrones que integran el Consejo de Representantes de la CONASAMI .

7 ANEXOS

ANEXO I

CRITERIOS DE SERVICIOS NO CONFORMES DE LAS CUATRO ETAPAS DEL PROCESO BÁSICO

Etapa 1. Elaboración de Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica

Se considera un Servicio No Conforme cuando:

- No contenga proyectos a desarrollar para todos los componentes que integran el sistema de Salarios Mínimos: Salario Mínimo General, Áreas Geográficas, Salarios Mínimos Profesionales, así como para los temas pertinentes del entorno económico y social.
- El esquema de presentación de los proyectos a realizar no respete la siguiente estructura: fundamento legal, objetivos y mecánica operativa.
- Las acciones y/o actividades para desarrollar los proyectos no estén calendarizadas mensualmente.
- El Consejo de Representantes no autorice el Plan Anual de Trabajo de la Dirección Técnica.

Etapa 2. Elaboración, Revisión y Presentación de los Informes: Mensuales del comportamiento de la economía, de Fijación y de Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales

Se considera un Servicio No Conforme cuando:

- La información que se analiza no sea de una fuente oficial ni esté actualizada¹; es decir, cuando dicha información haya estado disponible para incorporarse en el Informe anterior (a la fecha de cierre establecida del apartado en cuestión), no sea pública o provenga de una fuente no oficial.
- La información utilizada no sea verificable en la fuente de información de que proviene, bajo sus disposiciones de uso.
- El análisis de la información sea parcial o distorsione su contenido.
- Los errores gramaticales que se identifiquen en el Informe una vez entregado al Presidente de la **CONASAMI** para su última revisión.
- En el análisis de la información estadística de precios y empleo no se realicen comparaciones: con respecto al mes anterior, y/o al mismo mes del año previo y/o a diciembre del año anterior.
- El análisis de los temas no incluya el apoyo de gráficas, cuadros estadísticos, diagramas, etcétera; salvo que los estudios, investigaciones, reportes y artículos de origen no los contengan.
- Se excluya alguna fuente de información que se haya venido utilizando de manera tradicional y siga vigente.
- Exista una inadecuada ubicación de los temas, en los apartados del Informe, atendiendo al contenido del tema, excepto bajo concesión del Presidente de la **CONASAMI**.
- No se incluya información actualizada de un tema específico, reportado ya en algún Informe y esté disponible para incluirla en el Informe más reciente, independientemente de la frecuencia de su publicación.
- La información estadística que se analiza sea diferente a la que se presenta en el apoyo gráfico.
- No se incluya información disponible publicada hasta con tres días hábiles antes de la entrega del Informe al Presidente de la **CONASAMI** para su revisión, con excepción de los temas del apartado de Salarios que se elaboran con información procesada por la **CONASAMI**.
- Cuando la edición final del documento correspondiente presente errores de fotocopiado o paginación o los CD's en que se graba el Informe presenten errores o no puedan ser leídos en computadoras convencionales.

NOTA: Para el Informe de febrero, es válido incluir información publicada en los meses de enero del mismo año y de diciembre del año anterior, en los cuales no se elabora Informe.

¹ Se toma como referencia la fecha de publicación para considerar la información disponible actualizada.

Etapas 3. Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales

Se considera un Servicio No Conforme cuando:

- No se convenga, por algún medio, con los voceros de los sectores, el lugar, la fecha y hora para la celebración de las reuniones de la sesión permanente y/o extraordinaria; y con todos los miembros del Consejo, el lugar, hora y fecha de las sesiones ordinarias.
- No se haya asegurado que todos los representantes de los trabajadores y de los patrones que integran el Consejo fueran invitados en tiempo para la celebración de las sesiones ordinarias, permanente o extraordinaria de dicho Consejo.
- Se evite o limite a los señores Consejeros la expresión de sus comentarios o posiciones durante las Sesiones del Consejo.
- No se facilite a los Consejeros áreas de reunión o de trabajo, por sector, en donde puedan discutir con privacidad los posicionamientos de cada uno de ellos durante el proceso de Fijación y Revisión de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales.
- No se sometan ni se lleven a votación las propuestas de los Consejeros, presentadas durante las sesiones.

Etapas 4. Publicación, Difusión y Distribución de los Salarios Mínimos Generales y Profesionales

Se considera un Servicio No Conforme cuando:

- Las Resoluciones del Consejo no se publiquen en los términos de los Artículos 571 Fracción V y 573 Fracción V de la Ley Federal del Trabajo.
- Las Resoluciones de Fijación de nuevos Salarios Mínimos no se den a conocer a los medios de comunicación y al público en general, una vez concluida la reunión en que fueron aprobadas.
- La tabla que contenga los Salarios Mínimos Generales y Profesionales no se publique en los diarios antes de que dichos salarios deban entrar en vigor.
- Los Salarios Mínimos Generales y Profesionales por Área Geográfica contengan alguna diferencia con respecto a los que fueron autorizados y están contenidos en la Resolución del Consejo de Representantes.
- El Desplegado que contenga los Salarios Mínimos Generales y Profesionales se publique después de un mes calendario de la entrada en vigor de dichos salarios.
- El Desplegado que contenga los Salarios Mínimos Generales y Profesionales se distribuya más allá del mes siguiente de su publicación, conforme al programa de distribución de este documento autorizado por la Presidencia de la **CONASAMI**.

NOTA. El Servicio No Conforme debe ser corregido antes de su entrega al usuario o, en su caso, el Presidente de la **CONASAMI** podrá autorizar su entrega con la condición de que se hagan las aclaraciones correspondientes a los miembros del Consejo, durante la sesión que proceda, con el compromiso de corregir el Servicio No Conforme o proceder conforme lo decida el Consejo (concesión).

8 CONTROL DE CAMBIOS

No. DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
00	Junio 2005	Nueva creación.
01	Diciembre 2005	Adecuaciones al Procedimiento en los criterios de Servicio No Conforme.
02	Agosto 2006	Incorporación de una nueva causa de Servicio No Conforme.
03	Septiembre 2007	Se Modifica el Objetivo en la página 1; se incorporan las sesiones permanentes del Consejo de Representantes en la actividad 4.1 Etapa 3, segundo párrafo y del Director Técnico en la actividad 6.4. Se incorpora la Nueva Imagen Institucional, conforme al Manual de Identidad Institucional del Gobierno Federal 2006-2012.
04	Marzo 2009	Establecer el Servicio No Conforme para los servicios prestados por la CONASAMI, diferentes a los vinculados al proceso básico y su manera de solventarlos. Incorporación de nuevos criterios para definir un Servicio No Conforme.
05	Noviembre 2009	En la página 1 y 2 de 7 se modifican y se aclaran las responsabilidades 3.1 y 3.2 y se incluye la responsabilidad 3.4, para que los Directores y Subdirectores del Área Técnica den a conocer a su personal los Servicios No Conformes, su fecha, las razones que los motivan y las acciones seguidas para solventarlos. En la página 3 de 7 se incluye en la actividad 4.7 que el Director Técnico entrega a los Directores y Subdirectores del Área Técnica una copia del F1 P-08-02 Reporte de Servicio No Conforme, para que éstos cumplan con la responsabilidad 3.4 mencionada, tal como se señala en la nueva actividad 4.8 incluida en esta misma página.