



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS
ESTRATÉGICOS**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS
NO CONFORMES**

Clasificación del activo de información:

CÓDIGO: PR03

VERSIÓN: 12

MARZO, 2022

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

Índice

1.	Propósito.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Documentos aplicables.....	2
4.	Definiciones	2
5.	Procedimiento	3
6.	Aprobaciones	9

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

1. Propósito

Establecer el procedimiento para asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a los procesos de las unidades misionales y al proceso de la Dirección de Tecnología de la Información (DTI), que operan en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad del Centro Nacional de Registros.

3. Documentos aplicables

Formatos

- F0080 Formato de Registro de Salidas No Conformes
- F0017 Formato de Registro de Quejas
- F0216 Formato Control de incidencias



Normas

- **Norma ISO 9000** Sistemas de Gestión de la Calidad. Definiciones y Fundamentos, en su versión vigente.
- **Norma ISO 9001** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, en su versión vigente.
- **Norma ISO 10002** Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones, en su versión vigente.

4. Definiciones

Salida: Resultado de un proceso (3.4.1) y 3.7.7 ISO 9000:2015.

Salida no conforme (SNC): Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos y permite dar tratamiento inmediato.



Producto: Salida (3.7.5) de una organización (3.2.1) que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (3.2.4). 3.7.6 ISO 9000:2015.

Servicio: Salida (3.7.5) de una organización (3.2.1) con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (3.2.4) y 3.7.7 ISO 9000:2015.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. 3.2 ISO 10002:2004.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada. 3.12.3 ISO 9000:2015

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. 3.12.8 ISO 9000:2015

Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. 3.12.10 ISO 9000:2015

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito 3.6.9 ISO 9000:2015.

DIPE: Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos

5. Procedimiento

Cuando de reportar una SNC

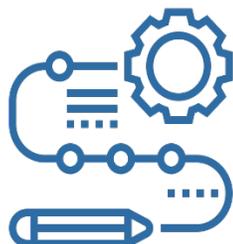
Las Salidas No Conformes (SNC) pueden identificarse durante la realización del servicio o producto, estas deben ser reportadas según lo definido en el paso 5.1 de este instrumento.

En los casos en donde el servicio o producto ya ha sido entregado al usuario, este podrá presentar una queja cuando no esté satisfecho, utilizando los medios habilitados por la Institución.

Responsables del tratamiento a las SNC

Responsables	Identificar y Registrar SNC	Eliminar Salidas No Conformidad SNC	Verificar acción tomada	Analizar Salidas de No Conformidades SNC	Registrar Queja	Tomar Acciones Correctivas y Preventivas
Personal de cada Proceso	●	●	●			
Usuario externo / Personal en áreas de atención al usuario					●	
Comité de Calidad/ Comisionados de la Calidad				●		●

 CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		



SALIDA O SERVICIO NO CONFORME DETECTADO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- 5.1. Cuando el personal en los procesos identifica una no conformidad durante la realización del producto o servicio, registra la descripción de la no conformidad en Sistema de Registros Obligatorios (completando los campos del formato F0080). En el caso del Registro Inmobiliario también controla las salidas no conformes en el SIRYC, como se especifica en la tabla siguiente.

En los siguientes procesos, se controlan las siguientes salidas no conformes:

Proceso	Salidas no conformes	Responsable
Registro de Garantías Mobiliarias.	<ul style="list-style-type: none"> La pérdida de accesibilidad del cliente a la ventanilla única virtual es un tipo de salida no conforme. Las caídas del sistema las contabiliza la Dirección de Tecnología de la información. También los errores en la base de datos que generan SISSOR son un tipo de Salidas no conformes. 	Personal del proceso que identifica la SNC
Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Geodésica.	<p>El control de calidad de la información recolectada en campo en las mediciones GNSS (Global Navigation Satellite System) y Nivelaciones, con equipo geodésico y en gabinete es procesada con los respectivos softwares, cumpliendo con los estándares, especificaciones y procedimientos que norman las actividades técnicas relacionadas con la geodesia, corrigiendo automáticamente cualquier error en el proceso eliminando la posibilidad de salidas no conformes.</p> <p>La información es resguardada en el servidor de operaciones de la DIPE, detallándose en el "Instructivo</p>	Personal del proceso que identifica la SNC

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</p>	
	<p>Código: PR03</p>	<p>Versión: 12</p>
<p>Nombre del documento:</p>	<p>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</p>	

<p>Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Geográfica.</p>	<p>de control de calidad para redes horizontales y verticales”.</p> <p>Productos Cuadrantes Topográficos 1:25,000 y 1:50,000. Se realizan dos revisiones de control de calidad, en cada revisión se hace una impresión del mapa y de detallan los errores, el técnico responsable solventa los errores encontrados y para finalizar el proceso se realiza una tercera impresión del producto, las impresiones se almacenan en expediente físico del mapa; la primera y segunda impresión son el respaldo del control de calidad de las salidas no conformes.</p> <p>Productos:</p> <p>Bases de Datos de Manzanas y de Usos de Suelo 1:50,000.</p> <p>Una vez finalizada la digitalización por el técnico, se pasa la herramienta topológica que verifica la calidad del Dibujo tipificando los errores según los criterios de limpieza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No debe superponer • No debe superponer con • No debe tener duplicados. • No debe tener geometrías Multiparte. • No debe tener geometrías no válidas. • No debe tener saltos. <p>El proceso arroja el número de errores y su ubicación lo cual se documenta con una captura de pantalla que se resguarda en servidor según la identificación del producto al que se le realiza el control de calidad. El técnico deberá de corregir para que en una segunda prueba topológica no se detecte ningún error, y así dar por aceptado el trabajo de digitalización. De este segundo control de calidad se resguarda también captura de pantalla.</p>	<p>Personal del proceso que identifica la SNC</p>
--	--	---

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Fotogramétrica.	El control de calidad se realiza mediante muestra definida en el instructivo "Directriz para la realización de muestreo en la supervisión de restituciones fotogramétricas".	Personal del proceso que identifica la SNC
Registro Inmobiliario	Las salidas no conformes, se controlarán por medio de los siguientes reportes: <ul style="list-style-type: none"> Reversiones de certificaciones generadas del reporte de "Reversiones" del Sistema de Certificaciones. Correcciones del tipo de servicio de documentos, generados de la "consulta de correcciones de presentaciones" de SIRyC. Correcciones del nombre del notario/funcionario de documentos, generados de la "consulta de correcciones de presentaciones" de SIRyC. Correcciones de matrículas de la consulta de correcciones de matrículas de SIRyC "Reportes de Des marginaciones" de la consulta de des marginaciones de SIRyC. 	Personal del proceso que identifica la SNC
Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información	Las salidas no conformes se registran en el formato de Control de incidencias F0216.	Personal del proceso que identifica la SNC

5.2. Se pregunta si puede resolver la salida no conforme:

- a) Sí puede resolver, continúa con la actividad 5.3
- b) No puede resolver, continua con la actividad 5.5

Nota: Cuando se identifiquen no conformidades entre procesos, debe haber una persona responsable de tomar la acción en el proceso que tenga que solventar dicha no conformidad y posteriormente el proceso que identificó debe tener también un responsable de verificar la acción tomada.

Responsable: *Personal que identifica SNC.*

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

Realiza la acción necesaria para eliminar la no conformidad identificada. Dicha acción puede ser una corrección, reproceso o desecho de la misma.

Responsable: Responsable de eliminar la no conformidad.

- 5.3. Realiza la acción necesaria para eliminar la no conformidad identificada. Dicha acción puede ser una corrección, reproceso o desecho de la salida no conforme (Se efectúa el desecho del producto cuando esté se elabora nuevamente y el anterior ya no se tiene que utilizar).

Registra la acción tomada para resolver la salida no conforme en el Sistema de Registros Obligatorios (formato F0080). En el caso de la DTI, registra la incidencia en el formato F0216

Responsable: Personal que identifica SNC.

- 5.4. Cuando la salida no conforme ha sido resuelta, verifica la conformidad con los requisitos.

Nota: El Personal que identifica la salida no conforme es el responsable de verificar que la acción tomada elimine la no conformidad.

Responsable: Personal que identifica SNC.

- 5.5. El Comité de la Calidad debe verificar el estado de las acciones tomadas y analizar las causas de las salidas no conformes frecuentes (incluyendo las quejas del cliente reportadas en el Formato F0017), con la finalidad de evitar su recurrencia, para ello aplica el procedimiento PR04 de Acciones correctivas, preventivas y de Mejora.

Responsable: Comité de la Calidad

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		



**SALIDA NO CONFORME DETECTADO
FUERA DEL PROCESO**

5.6. Sí al recibir el servicio o producto identifica una salida no conforme, el usuario podrá presenta una queja relacionada con el servicio o producto recibido, se debe reportar en el Formato *F0017*.

Responsable: Usuario externo / personal de atención al usuario en ventanillas

5.7. Recibe y verifica la queja presentada y ejecuta el procedimiento para la gestión de casos IPM0302.

Responsable: Personal de Atención al Usuario / responsable de resolver las quejas en el proceso / enlace del proceso.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 12	Edición: 21/03/2022
Nombre del documento:	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

6. Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Douglas Omar Molina Subgerente de la Calidad	Marzo, 2022	
	Yolanda Soledad Montes Analista en Innovación y Proyectos	Marzo, 2022	
Aprobó:	César Alberto Arriola Director de Innovación y Proyectos Estratégicos, y Representante de la Dirección en el SGEC.	Marzo, 2022	