



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: 13

SEPTIEMBRE 2022

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	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.....	10

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

## 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: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</b>		

**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 se debe 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.

SNC identificadas dentro del proceso, el empleado que la identifica deberá colocarla a la etapa anterior donde se generó el error o situación.

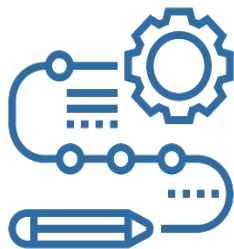
SNC identificadas a partir de servicios que brinda un proceso a otro, y que sean identificadas, deberán asignarse al proceso responsable de brindar el servicio.

La identificación y control de salidas no conforme (SNC) aplica para todos los procesos que se encuentran dentro del Alcance del SGEC, en los que se tiene definido como se brinda el servicio (marco normativo declarado para la operación vigente).

 <b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 13	<b>Edición:</b> 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</b>		

### 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				●		●




**SALIDA O SERVICIO NO CONFORME DETECTADO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO**

5.1. El personal de los procesos que identifica una no conformidad durante la realización del producto o servicio, debe registrar la descripción de la no conformidad en Sistema de Registros Obligatorios (completando los campos del formato F0080).


Adicional a lo anterior, en los siguientes procesos se identifican y controlan las siguientes salidas no conformes:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

Proceso	Salidas no conformes	Responsable
Registro de Garantías Mobiliarias.	<p><b>Lista de Salidas No Conformes sin Intervención del personal de RGM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La pérdida de accesibilidad del cliente a la ventanilla única virtual.</li> <li>Las caídas del sistema contabilizadas por la Dirección de Tecnología de la información.</li> <li>Errores en la base de datos que generan SISSOR. Las SNC anteriores, no requieren ingreso al Sistema de Registros Obligatorios, dado que se controlan en los registros de la DTI.</li> </ul> <p><b>Lista de Salidas No Conformes con Intervención del personal de RGM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Error en el despacho de certificaciones y constancias:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Entregar un número de documento incorrecto.</li> <li>No solicitar la firma de despacho del usuario que retira el documento.</li> <li>No confirmar la generación de boleta de despacho.</li> </ol> </li> <li>Error en la colocación de la Firma Electrónica Certificada por parte del Registrador, para el servicio de emisión de certificaciones y constancias.</li> <li>Publicar certificaciones y constancias sin sello, solicitadas con firma autógrafa.</li> </ul>	Personal del proceso que identifica la SNC
Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Geodésica.	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.	Personal del proceso que identifica la SNC

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</b>		

Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Geográfica.	<p>La información es resguardada en el servidor de operaciones de la DIPE, detallándose en el "Instructivo de control de calidad para redes horizontales y verticales".</p> <p><b>Producto: Cuadrantes Topográficos 1:25,000 y 1:50,000.</b></p> <p>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><b>Producto: Bases de Datos de Manzanas y de Usos de Suelo 1:50,000.</b></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"> <li>• No debe superponer</li> <li>• No debe superponer con</li> <li>• No debe tener duplicados.</li> <li>• No debe tener geometrías Multiparte.</li> <li>• No debe tener geometrías no válidas.</li> <li>• No debe tener saltos.</li> </ul> <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>	Personal del proceso que identifica la SNC
---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD		
	Código: PR03	Versión: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</b>		

Generación de Registros Geográficos: Fase Generar Información Fotogramétrica.	<p>El control de calidad se realiza mediante muestra definida en el instructivo "Directriz para la realización de muestreo en la supervisión de restituciones fotogramétricas".</p>	Personal del proceso que identifica la SNC
Registro Inmobiliario	<p><b>Las salidas no conformes, se controlarán por medio de los siguientes reportes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reversiones de certificaciones generadas del reporte de "Reversiones" del Sistema de Certificaciones.</li> <li>Correcciones del tipo de servicio de documentos, generados de la "consulta de correcciones de presentaciones" de SIRyC.</li> <li>Correcciones del nombre del notario/funcionario de documentos, generados de la "consulta de correcciones de presentaciones" de SIRyC.</li> <li>Correcciones de matrículas de la consulta de correcciones de matrículas de SIRyC</li> <li>"Reportes de Des marginaciones" de la consulta de des marginaciones de SIRyC.</li> </ul> <p>Las SNC anteriores, no requieren ingreso al Sistema de Registros Obligatorios, dado que se controlan en el SIRyC.</p>	Personal del proceso que identifica la SNC
Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información	<p>Las salidas no conformes se registran en el formato de Control de incidencias F0216, lo que no requiere ingreso en el Sistema de Registros Obligatorios.</p>	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: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Procedimiento de Control de Salidas No Conformes</b>		

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: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	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: 13	Edición: 09/09/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		

## 6. Aprobaciones

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