



PROCEDIMIENTO:

Cód.: PG-SGC-04

Control de salidas no conformes


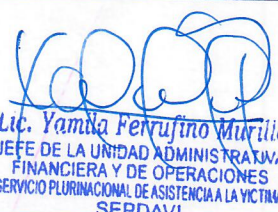
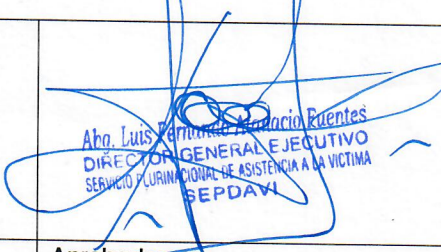
Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 1 de 6


Control de salidas no conformes

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Micaela Ines Castillo Ulloa PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN Y CALIDAD Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima		 Lic. Yamila Ferrufino Murillo JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi		 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA SEPDavi	
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Ing. Micaela Ines Castillo Ulloa	Nombre	Lic. Yamila Ferrufino Murillo	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Profesional en Planificación y Gestión de Calidad	Cargo	Jefe Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones	Cargo	Director General Ejecutivo
Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023	Fecha	10/11/2023

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	28/02/2023	Edición inicial
2.0	10/11/2023	Modificación en el orden de ejecución de las actividades

	PROCEDIMIENTO:	Cód.: PG-SGC-04
	Control de salidas no conformes	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 6

3. OBJETIVO

El presente Procedimiento tiene el objetivo de dar a conocer los lineamientos referentes a la oportuna detección y control de las salidas no conformes, para prevenir su entrega no intencional o en su caso evitar su recurrencia.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas y unidades organizacionales del SEPDavi, en el ámbito nacional según el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Código	Título
Norma ISO 9000:2015	Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001:2015	Requisitos
MC	Manual de la Calidad

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines del presente Procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Concesión	Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Contención	Acción de contener o contenerse.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Permiso de desviación	Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada
Producto No Conforme Tangible (PNC)	Producto que no es conforme "físico", ejemplo: informe impreso, formulario, actas, memorial, etc.



	PROCEDIMIENTO:	Cód.: PG-SGC-04
	Control de salidas no conformes	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 6

Salida	Resultado de un proceso.
Servicio No Conforme - Intangible (SNC)	Servicio que no es conforme "no físico", ejemplo: incumplimiento de plazos, inasistencia a un actuado, ausencia de acceso a sistema, errores en alguna aplicación informática, etc.

7. DESARROLLO

N°	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Identificación de Salida No Conforme (SNC)	Cuando se presente	A solicitud del Jefe Administrativa Financiera y de Operación / Coordinación Nacional	<p>Definir las actividades que se realizan sistemáticamente en el proceso para la identificación de la SNC, teniendo en cuenta que estas actividades pueden ejecutarse antes, durante o después del servicio.</p> <p>El personal operativo puede identificar una SNC considerando las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SNC se ha generado en su propio proceso. • La SNC se ha generado en un proceso anterior. <p>Asimismo, debe considerar</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SNC ha sido identificada por el usuario u otra parte interesada. Debiendo registrarse en el R-SGC-07.





PROCEDIMIENTO:

Cód.: PG-SGC-04

Control de salidas no conformes


Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 4 de 6

N°	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
2	Identificación de SNC	Inmediato	Personal operativo / Coordinadores departamentales / Responsable de SGC	Cuando se detecte alguno de los casos mencionados, deberán solicitar el registro de la información en el formulario R-SGC-07.
3	Registro y Tratamiento de las SNC	Inmediato	Responsable del tratamiento / Responsable de SGC	Realizar el registro y las correcciones aplicables a fin de subsanar la SNC en el R-SCG-08, considerando las acciones y tiempos definidos en el R-SGC-07.
4	Seguimiento al control de SNC	Inmediato	Coordinadores departamentales / Responsable de SGC	<p>El personal encargado a partir de los registros generados cuantifica la ocurrencia de las SNC, de acuerdo con el proceso.</p> <p>Así también, trimestralmente el personal operativo analiza las SNC registradas y su tratamiento para identificar tendencias o comportamientos recurrentes con base en el registro R-SGC-07.</p> <p>Debe identificar tendencias y ocurrencias con desvío al límite permitido, procede a generar una No Conformidad en el SGC, con fuente en el análisis y</p>



	PROCEDIMIENTO:	Cód.: PG-SGC-04
	Control de salidas no conformes	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 6

Nº	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				evaluación de acuerdo con el procedimiento PG-SGC-07 Procedimiento de Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
5	Conservación de los registros de SNC	Permanente	Coordinadores departamentales / Responsable de SGC	El personal es responsable de conservar los registros del SNC y su tratamiento, incluyendo las evidencias necesarias para demostrar su tratamiento.

Las especificaciones de las SNC consideradas en el R-SGC-07, se realiza y/o actualiza cuando se presenta las siguientes situaciones:

- A solicitud del responsable de SGC/ Coordinación Nacional/ Coordinadores departamentales, cuando sea pertinente.
- Modificación del macro proceso o proceso que amerite la especificación de una SNC.
- El responsable de SGC realizará la revisión de SNC de acuerdo con la recurrencia de los seguimientos establecidos por cada proceso.

En ese sentido se especifican los datos contenidos en el R-SGC-07.

Actividad	Descripción
Proceso	Revisar el Mapa de Procesos, para identificar los procesos vinculados en el SGC
Salida	El registro de "salida" de las fichas de proceso
Descripción de la SNC	Identificar las características que convierten la SNC, teniendo en cuenta que una SNC, es aquella que no cumple con los requisitos especificados





PROCEDIMIENTO:

Cód.: PG-SGC-04

Control de salidas no conformes

Fecha de aprobación:
10/11/2023

Versión: 2.0

Página: 6 de 6

	para el proceso.
Forma de identificación	Definir las actividades que se realizan sistemáticamente en el proceso para la identificación de la SNC, teniendo en cuenta que estas actividades pueden ejecutarse antes, durante o después de realizado el servicio al siguiente proceso.
Responsable de identificación	Determinar el cargo del funcionario público que identifica el SNC
Tipo de registro	Definir el documento, registro y otra herramienta en el cual se identifica y permite cuantificar la recurrencia de la SNC.
Tratamiento de la SNC	Definir las actividades que se deben ejecutar como tratamiento para lograr que la salida identificada, como no conforme, retorne al curso regular y cumpla con los requisitos que lo convierten en salida conforme.
Tiempo máximo para el tratamiento de la SNC	El tiempo para el tratamiento de una SNC es inmediato, pero de acuerdo con los procesos se deberá estimar el tiempo máximo para la corrección de acuerdo con la naturaleza de la salida.
Responsable del tratamiento	Se debe establecer el o los cargos de los servidores públicos del tratamiento de la SNC.
Límite máximo mensual permitido de ocurrencia de la SNC	Definir el límite máximo permitido del número de SNC presentadas, en el periodo de evaluación y control, para implementar una acción correctiva para la mejora continua.

8. REGISTROS GENERADOS

- R-SGC-07 Identificación de Salidas No Conformes.
- R-SGC-08 Seguimiento de Salidas No Conformes (R-SGC-08).

9. ANEXOS

N/A



REGISTRO
IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES

Nº	Proceso	Salida	Descripción de la salida no conforme	Forma de identificación	Responsable de identificación	Tipo de registro	Tratamiento de SNC	Tiempo máximo para el tratamiento de la SNC	Responsable del tratamiento	Límite máximo permitido mensual
1	Orientación Legal	Ficha de Orientación Legal	Error en los datos personales de la víctima o el denunciado; error en datos de dirección y teléfono por parte del usuario y otros.	Al momento de corroborar la información con el usuario, o cuando pasa a la siguiente etapa.	Propia/Coordinador Departamental/Área de trabajo social/psicólogo/área legal	Ficha de Orientación Legal modificada	Corrección inmediata y reimpresión de la ficha de orientación	Inmediatamente	Coordinador Departamental	3%
2	Trabajo social	Ficha Social/Ficha de Visita Domiciliaria/Informe Social/Informe de Valoración Socioeconómica	Error en la transcripción de los datos contemplados en la ficha social, de visita domiciliaria, informe de valoración socioeconómica e informe social.	En cualquier etapa del proceso.	Área de trabajo social/Coordinador Departamental/Abogado Patrocinante/Psicólogo	Ficha Social/Ficha de Visita Domiciliaria/Informe Social/Informe de Valoración Socioeconómica	Corrección de la documentación	Inmediatamente	Área de trabajo Social	1%
3	Psicología	Ficha de Asistencia Psicológica/Informe Psicológico/Forense/Informe de Terapia Psicológica/Informe de Entrevista en Cámara Gesell	Error en los datos consignados en los documentos generados por el área.	En cualquier etapa del proceso.	Área de trabajo social/Coordinador Departamental/Abogado Patrocinante/Psicólogo	Ficha de Asistencia Psicológica/Informe Psicológico/Forense/Informe de Terapia Psicológica/Informe de Entrevista en Cámara Gesell	Corrección de la documentación	Inmediatamente	Área de psicología	1%

SECRETARÍA EJECUTIVA FINANCIERA Y DE OPERACIONES - SEPDAVI

 Msc. Lic. Familia Ferrero Murillo

 01/11/2024

 Procuraduría General de Justicia del Estado de Quintana Roo

 N. Pintos

 Castillo

