

 <p>DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</p>	<p>Código: DIACO-GC-PR-04</p>
	<p>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME</p>	<p>Versión: 05</p> <p>Hoja: 1 de 11</p>

Sistema de Gestión de la Calidad

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME

DIACO-GC-PR-04

Versión 05

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	08/02/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	08/02/2024	<i>[Signature]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	02/02/2024	<i>[Signature]</i>

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	08/02/2024	<i>[Signature]</i>

Rige a partir de: 09 de febrero de 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 2 de 11

INDICE

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. DEFINICIONES:	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:	4
5. RESPONSABILIDADES:	7
6. PROCEDIMIENTO:	8
7. FLUJOGRAMA:	10
8. REGISTROS:	11
9. ANEXOS:	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 3 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades a seguir para identificar y controlar las salidas no conformes, prevenir su uso o entrega no intencionada, que se generen en los procesos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad de DIACO, así como dar tratamiento a las oportunidades de mejora identificadas en los mismo.

2. ALCANCE:

El procedimiento es aplicable a los Procesos de Atención y Resolución de la Queja, Verificación de la Queja, Administrativo Sancionatorio, Adquisiciones y Contrataciones, Recursos Humanos e Informática del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual inicia con la identificación de la falla (salidas no conformes), termina con la verificación del cumplimiento de los requisitos y el cierre de esta.

3. DEFINICIONES:

- 3.1 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 3.2 **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- 3.3 **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.4 **Liberación del Producto y/o Servicio:** Autorización para proseguir con la siguiente actividad o etapa del proceso.
- 3.5 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.6 **Producto No Conforme:** Es el producto que no cumple con los requisitos establecidos.
- 3.7 **Reclamo:** Situación de un derecho insatisfecho que el consumidor o usuario pone en conocimiento a la Institución por la prestación de un producto y servicio.
- 3.8 **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme, para que cumpla con los requisitos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 4 de 11

- 3.9 Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.10 Servicio no Conforme:** Es el servicio que no cumple con los requisitos establecidos (deficiencias en el expediente).
- 3.11 Servicio/Producto:** Resultado de un proceso.
- 3.12 Salida No conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto y servicio no conforme.
- 3.13 Tratamiento del Producto / servicio No Conforme:** Acción tendiente a prevenir el uso o entrega no intencional de un producto y servicio No Conforme.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

- 4.1** Los jefes de proceso deben asegurar que las salidas no conformes, se identifiquen y se controlen previniendo su uso o entrega no intencional, para lo cual se toman decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad lo que permite a los responsables de proceso realizar acciones correctivas o correcciones inmediatas según se requiera y tratar la salida no conforme para que cumpla con los requisitos establecidos. Dentro de las acciones a realizar se considera:
- Corrección (salidas No conformes).
 - Se realiza la separación, contención devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
 - Se brinda la información oportuna a los consumidores.
 - El responsable del proceso obtiene la autorización para la aceptación bajo concesión el producto o servicio no conforme
- 4.2** La toma de acciones para tratar la salida no conforme está cargo de los Jefes de Proceso, siendo las siguientes:
- El jefe de proceso que detecte el servicio no conforme debe dejar evidencias en el registro servicio no conforme DIACO-GC-FO-05 y en el registro Control

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 5 de 11

de salidas no conforme DIACO-GC-FO-10, los cuales deberán de enviarlos al jefe de proceso donde se originó el servicio no conforme en el plazo estipulado para las salidas no conformes de 3 días hábiles.

- b) El jefe de proceso realiza las correcciones según la naturaleza del servicio no conforme y regresa el expediente a quien detecto el servicio no conforme en un plazo no mayor de 3 días hábiles, adjuntando los registros servicio no conforme DIACO-GC-FO-05 y en el registro Control de salidas no conforme DIACO-GC-FO-10 en el expediente.

4.3 El jefe de proceso que detecto el servicio no conforme deberá de trasladar copia del registro Control de salidas no conforme DIACO-GC-FO-10, a Gestión de Calidad al momento del traslado del servicio no conforme al proceso donde ser origino el servicio no conforme, para el seguimiento respectivo.

4.4 Los jefes de proceso, en forma mensual deben de adjuntar el control de salidas no conforme DIACO-GC-FO-10, en el informe de análisis de indicadores y entregarlos a Gestión de Calidad durante los primeros diez (10) días hábiles de cada mes.

4.5 Gestión de Calidad consolida el reporte mensual con la información de todos los procesos, e informa a la Dirección sobre el seguimiento y la eficacia de las acciones tratadas.

4.6 Cuando al realizar el seguimiento al tratamiento de producto y servicio no conforme, se evidencia que la no conformidad no ha sido reparada se debe identificar la necesidad de implementar acción correctiva, dependiendo del impacto o recurrencia del producto y servicio no conforme presentado.

4.7 **Detección e identificación de productos y servicios no conforme en Almacén.** Al recibir los productos, el almacén procede a verificar los productos adquiridos, y anota en el formulario de Recepción de Bienes o Servicios (DIACO-CO-FO-05) el resultado de dicha verificación.

4.8 Si el producto resulta no conforme, la persona encargada de Almacén separa el producto y lo identifica con un rótulo de "PRODUCTO NO CONFORME" y se procede a hacer el reclamo respectivo. El jefe de Adquisiciones y Contrataciones informa a través de algún medio de comunicación al proveedor para lo que corresponda.

4.9 En el caso de que se detecte un servicio no conforme (deficiencias en el expediente) en algunos de los Procesos de Atención y Resolución de la Queja, Verificación de la Queja y Administrativo Sancionatorio se procede a registrarlo en el registro de servicio no conforme (DIACO-GC-FO-05) y en el registro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 6 de 11

Control de salidas no conforme DIACO-GC-FO-10, se procede a la devolución de los expedientes al proceso que lo envió.

- 4.10** Cuando la queja es anónima, no se tomará en cuenta como criterio para aplicar el procedimiento de Control de Producto y Servicio No Conforme, derivado que no es posible establecer una comunicación con el consumidor o usuario.
- 4.11** En el caso de que se detecte un servicio no conforme en el proceso de Recursos Humanos, el Jefe de Recursos Humanos, lo registra en el formulario de Evaluación del Capacitador (DIACO-RH-FO-06) y se comunica del resultado al capacitador o proveedor respectivo.
- 4.12** En el caso de que se reciba un servicio no conforme en el proceso de Informática, el servicio no conforme se registra en la Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónica, el personal de Tecnología de la Información proceden a verificar lo sucedido y hacer el reproceso respectivo.
- 4.13 Toma de Acción sobre producto/servicio no conforme.** Para el caso de producto no conforme, el jefe de Adquisiciones y Contrataciones devuelve el producto al proveedor para su reposición, cambio o si fuera requerido se realiza la concesión del producto.
- 4.14** En el caso de los expedientes no conformes, los expedientes son devueltos a donde corresponda, con el original del registro de servicio no Conforme (DIACO-GC-FO-05) y el registro Control de salidas no conforme (DIACO-GC-FO-10), conservando una copia de los registro, para que se proceda a la corrección respectiva y que se verifiquen las actuaciones para continuar con el procedimiento.
- 4.15** En el caso de un servicio no conforme de capacitación, el responsable del proceso de Recursos Humanos, tomará las acciones pertinentes con el proveedor respectivo.
- 4.16** En el caso de un servicio no conforme de Informática, el responsable del proceso de Informática, toma las acciones correspondientes, generalmente volviendo a ejecutar el servicio. El personal verifica nuevamente el servicio recibido para asegurar que el mismo se encuentra conforme y lo registra en Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 7 de 11

4.17 Cuando el servicio no conforme, rebase la capacidad de ejecución del proceso de informática, notifica al interesado que no tiene capacidad para resolver el problema. Según aplique, la toma de acción es realizada por la Dirección.

4.18 Registro de la naturaleza de la no conformidad y acciones a tomar. Los Jefes de Proceso y las personas encargadas de tomar las acciones respectivas, registran la naturaleza de la no conformidad y las acciones a tomar en el registro servicios No Conforme (DIACO-GC-FO-05) y en el registro Control de salidas no conforme (DIACO-GC-FO-10), en algún medio de comunicación (jefe de Adquisiciones y Contrataciones) en el formulario de Evaluación del Capacitador (DIACO-RH-FO-06) ó (Informática) en la Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónica.

4.19 Verificación de los productos y servicios no conformes para cumplir con los requisitos. Los Jefes de Proceso y las personas encargadas de tomar las acciones respectivas, verifican que las acciones tomadas para las salidas no Conformes cumplan con los requisitos establecidos.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Dirección: Autoriza y firma el manual de procedimiento de control de salidas no conforme (productos y servicios no conformes) determinados por los procesos.

5.2 Jefes de Proceso: Determinan las salidas no conformes (productos y servicios no conformes) Identifican, registran y reportan las salidas no conformes en su proceso, y toman acciones para tratar el producto y/o servicio no conforme.

5.3 Encargada de Almacén Identifica el producto no conforme, de las compras realizadas de insumos y productos.

5.4 Jefe de Adquisiciones y Contrataciones: Gestiona ante el proveedor el tratamiento determinado para la reposición, cambio o concesión del producto.

5.5 Gestión de Calidad: Consolida de forma mensual el reporte del servicio no conforme que generan los jefes de proceso, e informa a la Dirección sobre el seguimiento y la eficacia de las acciones tratadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 8 de 11

6. PROCEDIMIENTO:

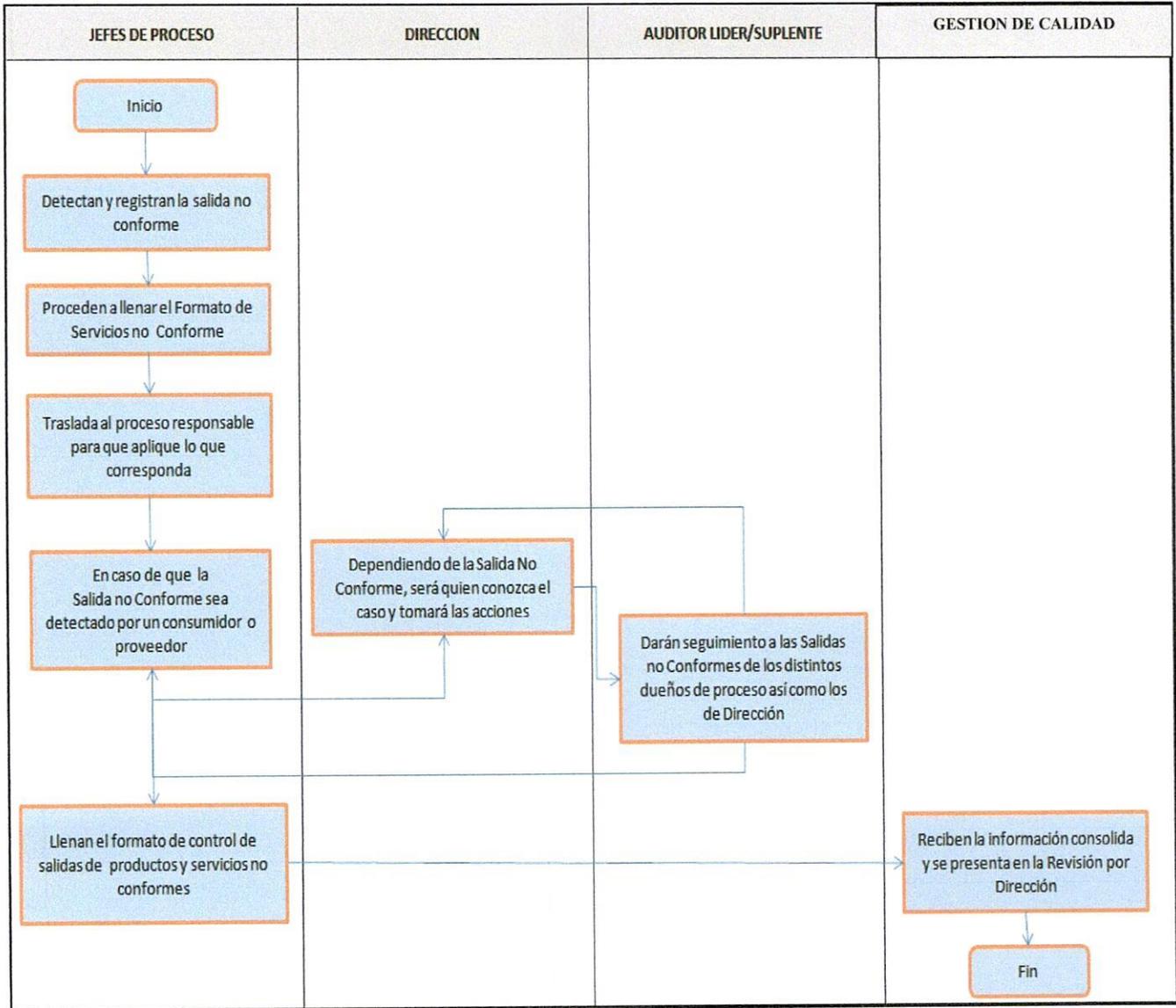
FASE	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	INFORMACION DOCUMENTADA
1. Detectar y registrar Salida no conforme (producto o servicio no conforme).	Jefes de Proceso	<p>Detectan y registran la salida no conforme y la trasladan al proceso a quien se le identifico la salida no conforme, para que proceda con el tratamiento respectivo de salidas no conforme.</p>	<p>Servicio No Conforme (DIACO-GC-FO-05)</p>
	Jefe de Recursos Humanos	<p>Proceso de Recursos Humanos:</p> <p>Detecta la salida no conforme (productos y servicio no conformes) en el proceso de Recursos Humanos, el Jefe de Recursos Humanos, lo registra en el formulario de Evaluación del y capacitador (DIACO-RH-FO-06) y se comunica del resultado al capacitador o proveedor respectivo.</p>	<p>Evaluación del Capacitador (DIACO- RH-FO-06)</p>
	Jefe de Tecnología de la Información	<p>Proceso de Informática:</p> <p>Registra en la Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónico y le informa al personal del Departamento de Tecnología de la Información para que procedan a verificar lo sucedido y hacer el reproceso respectivo.</p>	<p>Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónica.</p>
2. Toma de Acción y tratamiento de Salida no conforme (producto/servicio no conforme)	Jefes de Proceso	<p>En el caso de los Procesos Operativos relacionados con la Queja Llenan el registro DIACO-GC-FO-05 y el registro de Control de salidas de producto y servicio no conforme (DIACO-GC-FO-10), y se traslada al proceso responsable para que aplique el tratamiento respectivo en un plazo no mayor de 3 días hábiles.</p>	<p>Servicio No Conforme (DIACO-GC-FO-05)</p> <p>Control de salidas de producto y servicio no conforme (DIACO-GC-FO-10)</p>
3. Liberación o autorización de la salida no conforme	Responsables de procesos	<p>El Responsable Asignado en el proceso verifica, libera o autoriza que las acciones tomadas sobre la salida no Conforme cumplan con los requisitos establecidos.</p> <p>Posteriormente deberán de cumplir con el plazo estipulado de 3 días hábiles para regresar el expediente a quien detecto el producto y servicio no conforme adjuntando los registros respectivos.</p>	<p>Servicio No Conforme (DIACO-GC-FO-05)</p> <p>Control de salidas de producto y servicio no conforme (DIACO-GC-FO-10)</p>
4. Seguimiento y control de la salida no conforme (Servicio o Producto No conforme)	Jefe de Proceso que identifica la salida no conforme	<p>Verifica el cumplimiento eficaz del tratamiento implementado y valido la salida no conforme para entrega.</p> <p>Derivado del seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones, se determinará la necesidad de implementar acción correctiva o de mejora en el proceso de la salida identificada.</p>	<p>Solicitud de Acción, Correctiva y Corrección (DIACO-GC-FO-06)</p>
	Auditor Líder y Suplente	<p>Da seguimiento a las salidas no conformes que se encuentren en proceso, para verificar la eficacia de las acciones de tratamiento realizadas.</p>	
5. Reporte mensual de Salida conforme (Servicio o Producto No conforme)	Jefe de proceso	<p>Llenan el formato de Control de salidas de producto y servicio no conforme, el cual deberán entregar junto con el informe y análisis de indicadores los primero diez días hábiles de cada mes</p>	<p>Control de salidas de producto y servicio no conforme (DIACO-GC-FO-10)</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 9 de 11

FASE	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN	INFORMACION DOCUMENTADA
6. Informe consolidado de salidas no conformes Archivo de la información documentada	Gestión de Calidad	Consolida la información de los reportes de todos los procesos y se presenta en Revisión por la Dirección Archivar información documentada	Leitz o Archivo Electrónico
7. Detectar y registrar Salida no conforme (productos y servicios no conformes).	Encargada de Almacén Jefe de Adquisiciones y Contrataciones	Casos especiales Proceso de Adquisiciones y Contrataciones: Detectar la salida no conforme: 1. Al recibir los productos, el responsable de almacén procede a verificar los productos adquiridos, y anota en el formulario de Recepción de Bienes o Servicio DIACO-CO-FO-05 el resultado de dicha verificación. 2. Si el producto resulta no conforme, la persona encargada de Almacén separa el producto y lo identifica con un rótulo de "PRODUCTO NO CONFORME". 3. Procede con el reclamo respectivo e informa del Producto o Servicio no conforme	Recepción de Bienes o Servicios (DIACO-CO-FO-05) Medios de comunicación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Versión: 05 Hoja: 10 de 11

7. FLUJOGRAMA:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-GC-PR-04 Versión: 05
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	Hoja: 11 de 11

8. REGISTROS:

Título	Código	Versión
Servicio No Conforme	DIACO-GC-FO-05	04
Control de Salidas No Conforme	DIACO-GC-FO-10	03
Solicitud de Acción Correctiva y Corrección	DIACO-GC-FO-06	03
Evaluación del Capacitador	DIACO-RH-FO-06	03
Recepción de Bienes o Servicios	DIACO-CO-FO-05	03
Solicitud de Servicios de Soporte Técnico electrónico	N/A	

9. ANEXOS:

N/A