



COMPONENTE:

ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS

FORMATO: Diseño de Procedimientos.

Nº: 93

MACROPROCESO: Gestión de Calidad

CÓDIGO: CGC

PROCESO: Mejora Continua

CÓDIGO: PSC

Ver.: 02

SUBPROCESO: Tratamiento de producto no conforme

CÓDIGO: 04

Fecha: 30/05/2017

PROCEDIMIENTO: Para tratamiento de producto o servicio no conforme.

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros aplicables	(5) Procedimientos asociados	(6) Cargo responsable
1	Detectar la situación del servicio o Producto No Conforme (incumplimiento a un requisito de un proceso / procedimiento / reglamentación)	<p>Se genera la planilla de producto no conforme.</p> <p>Nota importante: Los productos no conformes generados a partir de verificación de expedientes jurídicos o administrativos se rigen de acuerdo al procedimiento de verificación de expedientes jurídicos y administrativos</p>	<p>Describiendo el incumplimiento, llenando el campo "descripción del desvío".</p>	<p>Planilla de producto no conforme.</p> <p>Nota importante: Los productos no conformes generados a partir de verificación de expedientes jurídicos o administrativos utilizan la planilla de verificación de expedientes y se rigen de acuerdo al procedimiento de verificación de expedientes jurídicos y administrativos.</p>	<p>Este procedimiento se relaciona con: Capítulo 10 punto 10.2. de la Norma ISO 9001 en su versión vigente para Auditoría Interna. Procedimiento para acciones correctivas. Procedimiento para control de documentos y registros. Procedimiento de control de expedientes jurídicos y administrativos.</p>	<p>Cualquier funcionario que detecte un incumplimiento de un proceso o procedimiento.</p>
		<p>Avisar al responsable del proceso/área, donde se origino la no conformidad, para que éste disponga el rechazo en caso que corresponda o siga con el proceso.</p>	<p>Se comunica al responsable del proceso que existe una situación de desvío en la Planilla de producto o servicio no conforme por proceso.</p>	<p>Planilla de producto no conforme.</p>		<p>Coordinador Institucional</p>

Lic. Gustavo R. Sánchez Gómez
Gestión de Calidad
Procuraduría General de la República



ABG. ROBERTO MORENO RODRIGUEZ A
Mat. 8541
Procurador General
Procuraduría General de la República

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros aplicables	(5) Procedimientos asociados	(6) Cargo responsable
2	Evaluación preliminar de la causa y determinar la acción de contingencia.	Registrar en la planilla la posible causa del desvío y las acciones a tomar y comunicar al Coordinador Institucional	Registrando las acciones en el campo de "Evaluación preliminar de la causa" y "Acción de contingencia". Completando el reporte con las acciones a ejecutar dando aviso al Coordinador Institucional.	Planilla de producto no conforme.	Este procedimiento se relaciona con: Capítulo 10 punto 10.2. de la Norma ISO 9001 en su versión vigente procedimiento para Auditoría Interna. Procedimiento para acciones correctivas.	Director, Jefe de Departamento, Área
3	Realizar el seguimiento.	Verificar la implementan de la acción de contingencia.	Registrando los resultados en el campo "Monitoreo".	Planilla de producto no conforme.	Procedimiento para control de documentos y registros. Procedimiento de control de expedientes jurídicos y administrativos.	Coordinador Institucional.
4	Controlar el estado de las no conformidades	Generar un resumen de las situaciones de producto o servicio no conformes abiertas y cerradas.	Listando las no conformidades generadas en el mes o que están abiertas de los meses anteriores.	Resumen de la planilla de producto o servicio no conforme por proceso.		
5	Controlar el estado de las no conformidades	Verificar si existe recurrencias de no conformidades.	Revisando la planilla de resumen de no conformidades, en caso de recurrencia o gravedad de la no conformidad, el Coordinador determina si es necesaria una acción correctiva, en caso afirmativo el mismo genera una solicitud de acción correctiva según el procedimiento de acciones correctivas. Si la recurrencia se da en las mismas situaciones o con la	Resumen de la planilla de producto o servicio no conforme por proceso.	Procedimiento de acciones correctivas	Coordinador Institucional.

Nota 1: En caso que después de la entrega del producto/servicio el usuario - cliente detecta una NO CONFORMIDAD, la institución a través de la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad toma acciones apropiadas a los efectos de solucionar la no conformidad, con los involucrados en el/los proceso/s.

Elaborado por:

Fecha: 30/05/2017

Revisado por:

Fecha: 30/05/2017

Aprobado por:

Fecha: 30/05/2017



ROBERTO MORENO RODRÍGUEZ

Mat. 8541

Procurador General

Procuraduría General de la República