



<b>Código:</b>	PR03	<b>Versión:</b> # 11	<b>Edición:</b> 03/06/2021
<b>Elaboró:</b>	Douglas Omar Molina Subgerente de la Calidad	<b>Firma:</b>	
<b>Aprobó:</b>	César Alberto Arriola Flores Gerente de Planificación y Representante de la Dirección en el SGEN	<b>Firma:</b>	
<b>Elaborado el :</b>	03/06/2021	<b>Aprobado el:</b>	03/06/2021

### Título

1.0	Propósito .....	1
2.0	Alcance .....	1
3.0	Documentos aplicables y/o anexos.....	1
4.0	Procedimiento .....	1
5.0	Definiciones.....	7
6.0	Referencias.....	7

### Anexos

Número	Nombre



**CENTRO NACIONAL DE REGISTROS**

Procedimiento de Control de Salidas No Conformes

**Código:** PR03

**Versión:** 11

**Formato:** F0003-4

### 1.0 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.

### 2.0 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.

### 3.0 Documentos aplicables y/o anexos

- 3.1 Formato de Registro de Salidas No Conformes F0080.
- 3.2 Formato de Registro de Quejas F0017.
- 3.3 Formato Control de incidencias F0216.

### 4.0 Procedimiento

#### Cuadro de Responsabilidades

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

**Las Salidas No Conformes (SNC)** se pueden identificar durante la realización del servicio o producto. En el caso que el servicio o producto ya ha sido entregado al usuario, este podrá presentar una queja.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS		
Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		
<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 11	<b>Formato:</b> F0003-4

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

4.1 Cuando el personal en los procesos misionales 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 que se muestra en este apartado.

En el caso de la DTI, las salidas no conformes se registran en el Formato Control de incidencias F0216.

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"> <li>❖ 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.</li> <li>❖ También los errores en la base de datos que generan SISSOR son un tipo de Salidas no conformes.</li> </ul>	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 Gerencia, detallándose en el "Instructivo de control de calidad para redes horizontales y verticales".</p>	Personal del proceso que identifica la SNC
Generación de Registros Geográficos: Fase Generar	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	Personal del proceso que identifica la SNC



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		
<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 11	<b>Formato:</b> F0003-4

Información Geográfica.	<p>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"> <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>	
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	<p>Las salidas no conformes, se controlarán por medio de los siguientes reportes:</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> </ul>	Personal del proceso que identifica la SNC



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS		
Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		
<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 11	<b>Formato:</b> F0003-4

	<ul style="list-style-type: none"><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>	
Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información	Las salidas no conformes se denominan incidencias, las cuales se registran en el formulario F0216.	Personal del proceso que identifica la SNC

4.2 Se pregunta si puede resolver la salida no conforme:

- a) No puede resolver, se realiza la actividad 4.3
- b) Sí puede resolver, continúa con la actividad 4.4

**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.**

4.3 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.**

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.**

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



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		
<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 11	<b>Formato:</b> F0003-4

**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.**

- 4.5 El Comités 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**

## SALIDA NO CONFORME DETECTADO FUERA DEL PROCESO

- 4.6 Sí al recibir el servicio o producto identifica una salida no conforme, el usuario 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**

- 4.7 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.**



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>		
Procedimiento de Control de Salidas No Conformes		
<b>Código:</b> PR03	<b>Versión:</b> 11	<b>Formato:</b> F0003-4

## 5.0 Definiciones

**Salida:** Resultado de un proceso (3.4.1).

### 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).

### 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

**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

## 6.0 Referencias

- Norma Internacional ISO 10002:2014
- Norma Internacional ISO 9000:2015
- Norma Internacional ISO 9001:2015