

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-02
		Versión 1
	Gestión de No Conformidades y Aportes para la Mejora	Emisión 15/11/18
		Revisión : / / Hoja 1 de 3

1. OBJETIVO

Gestionar las respuestas de No Conformidades y Aportes para la Mejora que ingresen a la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos. Identificando causas y proponiendo acciones.

2. SECTORES AFECTADOS

Todas las áreas dependientes de la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los servicios dispensados por la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos

4. RESPONSABILIDAD

El Encargado de Calidad es el responsable de cumplir este procedimiento.

5. DESARROLLO

5.1. Definiciones:

5.1.1. No Conformidad: Es un incumplimiento a la Carta de Servicios, a la Política de Calidad, a algún procedimiento establecido por disposición interna o a algún requisito legal.

5.1.2. Aporte para la Mejora: Es la proposición de modificar, ampliar, crear o suprimir algún proceso dentro de la Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-02
	Gestión de No Conformidades y Aportes para la Mejora	Versión 1
		Emisión 15/11/18
		Revisión : / /
		Hoja 2 de 3

5.2. Los canales por donde podría detectarse las No Conformidades y Aportes para la Mejora son:

- Evidenciada Personalmente por acta.
- Evidenciada en el Buzón
- Evidenciada en el Libro
- Formulario de No Conformidad disponible para todo el personal
- Formulario de Aporte para la Mejora disponible para todo el personal
- Evidenciada por Nota ingresada por mesa de entrada
- Evidenciada en alguna Auditoria
- Evidenciada por Correo postal o electrónico
- Evidenciada por contacto Vía telefónica

5.3. Información necesaria para realizar las No Conformidades y Aportes para la Mejora:

- Lugar, fecha y hora en que ocurrió el hecho
- Identificación del proceso o parte del mismo en cuestión
- Algún contacto de la persona que realiza la No Conformidad y Aporte para la Mejora.

5.4. Tratamiento de No Conformidades y Aportes para la Mejora:

- a) Se recopila, día por medio, las No Conformidades y Aportes para la Mejora registrados por cualquiera de las vías antes mencionados.
- b) Se obtiene información y analiza las causas, concluyendo de ser necesarias las acciones correctivas o de mejoras concretas a recomendar.

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PRO-CAL-02
	Gestión de No Conformidades y Aportes para la Mejora	Versión 1
		Emisión 15/11/18
		Revisión : / /
		Hoja 3 de 3

c) Se comunica por nota al Director correspondiente, por medio de la Secretaría, quien en diez días informará al Encargado de Calidad, lo resuelto indicando en su caso el plazo de ejecución de la acción o mejora.

d) Luego de concluido el plazo de ejecución establecido, se verifica la realización de la acción o mejora.

e) El encargado de Calidad archiva, previo obtener datos estadísticos.

6. REGISTROS

Anexo **REG-CAL-01**

REG-CAL-02

REG-CAL-03

Emitió: Encargado de Calidad	Aprobó:
Ricardo Sebastián Giménez	