



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

# MANUAL DE CALIDAD DE LA DICOEX

**Consultoría para el Fortalecimiento de DICOEX a través  
de la implementación de los requisitos de calidad según  
la norma ISO 9001:2000**

**CAFTA- DR REGIONAL TRADE PROGRAM**

**Contract No.AFP-I-00-04-0002-00, Task Order #07**

# CONTENIDO

1 Resumen ejecutivo .....	1
Anexos	
Anexo A Manual de Calidad .....	30

# 1 RESUMEN EJECUTIVO

La norma ISO 9001:2000 requiere que el sistema de gestión de la calidad este documentado y establece categorías para cada tipo de documentos.

Los propósitos y beneficios de tener documentado el sistema de gestión de la calidad incluyen, pero no están limitados a , los siguientes:

- describir el sistema de gestión de calidad de la organización;
- proveer información para grupos de funciones relacionadas;
- comunicar a los empleados el compromiso de la dirección con la calidad;
- ayudar a los empleados a comprender sus funciones dentro de la organización, dándoles así un mayor sentido del propósito e importancia de su trabajo;
- facilitar el entendimiento mutuo entre los empleados y la dirección;
- proveer una base para las expectativas del desempeño del trabajo;
- declarar la forma en que se llevan a cabo las actividades para lograr los requisitos especificados;
- proveer evidencia objetiva de que los requisitos especificados han sido logrados;
- proveer un marco de operación claro y eficiente
- proveer una base para el orden y el equilibrio dentro de la organización;
- proveer una base para la formación inicial de nuevos empleados y la actualización periódica para los empleados actuales;
- proveer coherencia en las operaciones basadas en procesos documentados
- proveer una base para la mejora continua;
- proveer confianza al cliente, basada en los sistemas documentados;
- proveer un marco de referencia claro de requisitos para los proveedores;
- demostrar a las partes interesadas las capacidades dentro de la organización;
- proveer una base para evaluar la eficacia y adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

Esta documentación incluye desde registros del sistema, instrucciones de trabajo, procedimientos técnicos, manuales, normativas institucionales, reglamentos y leyes del país e internacionales.

El documento que explica como esta documentado el sistema de calidad y que documentos están vigentes y en uso en la organización es el Manual de Calidad.

En el Manual de Calidad de la DICOEX queda establecido como se ha concebido y documentado el Sistema de Calidad de la DICOEX, especificando el alcance y las exclusiones a los puntos de la norma ISO 9001:2000 que no aplican por la naturaleza del trabajo que se realiza en la misma.

Ver Anexo A Manual de Calidad de DICOEX

Anexo A

**MANUAL DE CALIDAD**  
**HOJA DE CONTROL Y APROBACIÓN E INDICE**

El presente Manual de Calidad de DICOEX. ha sido realizado y aprobado por las personas que firman este documento, y su distribución y control está sujeto a las normas establecidas en el propio Sistema de Gestión de Calidad.

TIPO  CONTROLADA  
 NO CONTROLADA

ASIGNADO A :

EMPRESA :

Fecha de entrada en vigor:

Realizado	REVISADO	APROBADO
-----------	----------	----------

MANUAL DE CALIDAD  
ÍNDICE GENERAL

Código	Título	<u>FECHA DE ENTRADA</u> <u>EN VIGOR</u>	<u>EDICIÓN</u>
MC A	HOJA DE CONTROL Y APROBACIÓN E INDICE		
MC-B	ALCANCE, GENERALIDADES Y EXCLUSIONES		
MC-C	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

**MANUAL DE CALIDAD  
MC-B: ALCANCE, GENERALIDADES Y EXCLUSIONES**

**1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD**

**1.1. OBJETO**

El Manual de Calidad es el documento básico de referencia del Sistema de Gestión de Calidad de la DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR.

En él se recoge el conjunto de directrices fijadas para llevar a cabo la política de calidad establecida. Permite informar, tanto a nivel interno (Organización) como externo de las actuaciones desarrolladas por DICOEX en materia de calidad.

La estructura del Sistema de Gestión de Calidad, así como las normas en las que se fundamenta se detallan en el Capítulo C de este Manual.

En el Capítulo C se describe la estructura, los documentos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo la política establecida.

**1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los requisitos de este Manual de Calidad son aplicables a las actividades de:

- ✓ DESARROLLO DE PROYECTOS, CAPACITACION, VIGILANCIA Y CONTROL DE ARANCELES, NORMAS DE ORIGEN, ASUNTOS LEGALES, OBSTACULOS Y FACILITACION AL COMERCIO.

## 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Los términos relacionados con la calidad que se utilizan en este Manual de Calidad deben entenderse en el sentido indicado en la norma ISO 9001:2000 “*Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*”

## 3. GESTIÓN DEL MANUAL

Este Manual de Calidad está sometido a una sistemática controlada de aprobación, modificación y distribución, de tal forma que se asegure que la revisión actualizada esté disponible en aquellos puntos en los que deba ser utilizado. Estas condiciones deben cumplirse para todas aquellas copias que figuren como *copias controladas*. Por contra, las copias que figuren como *no controladas* no estarán necesariamente sometidas al sistema de actualización.

La sistemática para la realización de la gestión del Manual de Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad se describe en el capítulo C de este Manual.

MANUAL DE CALIDAD  
MC-C: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer y documentar un Sistema de Gestión de Calidad que demuestre la capacidad de DICOEX para desarrollar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y normativas o reglamentos aplicables, aumentando la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos de mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son aplicables a las actividades realizadas por DICOEX objeto de certificación y susceptibles de influir en la calidad del producto/servicio, incluidas dentro del ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 3.1. REQUISITOS GENERALES

DICOEX ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad basado en las exigencias de la Norma ISO 9001:2000, adoptando una sistemática de orientación a procesos para la gestión de la calidad, siguiendo las siguientes pautas:

- a) Identificar los procesos apropiados relacionados con la calidad y determinar la secuencia e interacción entre los mismos

- b) determinar métodos y criterios efectivos para asegurar el control de los procesos
- c) disponer de la información adecuada y necesaria para realizar el seguimiento de los procesos y para apoyar el funcionamiento de los mismos
- d) medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos y el resultado de los mismos, evaluando su eficacia con relación a los planes y objetivos predeterminados
- e) implementar acciones para la mejora continua, y, en su caso, para la consecución de los objetivos predeterminados.

Este enfoque en el que se ha basado el Sistema de Gestión de Calidad se traduce en el Mapa de Procesos de DICOEX, incluido en el Capítulo A del presente Manual de Calidad.

### 3.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

#### 3.2.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

La descripción detallada del Sistema de Gestión de Calidad de DICOEX y de los requisitos relativos a su gestión, contenido, aplicación y verificación se incluyen fundamentalmente en la documentación siguiente, que asegura el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.

- a) Manual de Calidad
- b) Manual de Fichas de Procesos
- c) Instrucciones
- d) Soportes

Los requisitos que se han tenido y se tienen en cuenta a la hora de elaborar la documentación y los registros son:

- Requisitos contractuales de los clientes u otras partes interesadas
- Aceptación de norma o reglamentos vigentes
- Requisitos legislativos y reglamentos relevantes, o
- Decisiones de la organización

En aquellos casos en que existan *reglamentos y normas* que afecten a las actividades aunque no sean de obligatorio cumplimiento, se procurará que se respeten o cumplan siempre que no vayan en contra de la política y objetivos de DICOEX.

### 3.2.2. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos pertenecientes al sistema de gestión son examinados para comprobar que son precisos, completos, legibles, accesibles y aplicables, revisados, elaborados y aprobados por personas autorizadas, distribuidos a las personas afectadas en su última edición en vigor, utilizados por las personas adecuadas, modificados de forma controlada, archivados y controlados según la sistemática reflejada en el FC-01-01: *“Control de los Documentos, Requisitos Legales y Registros de Calidad”*.

### 3.2.3. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

Se ha establecido un procedimiento para la adecuada gestión y control de los registros de calidad, con el fin de demostrar por medio de éstos, la conformidad con los requisitos especificados y comprobar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, según procedimiento FC-01-01: *“Control de los Documentos, Requisitos Legales y Registros de Calidad”*. Los

registros en sí constituyen la evidencia objetiva de la existencia del Sistema de cara al cliente y a otras partes interesadas.

#### 4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

##### 4.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Director es el máximo responsable para establecer la Política y Objetivos de Calidad y proveer a DICOEX de estructuras y recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con el fin de lograr la mejora continua y sostener e incrementar la satisfacción del cliente.

Se comunicará a todo el personal de DICOEX la importancia de dichos hitos, a través de su Política y Objetivos de Calidad.

##### 4.2. ENFOQUE AL CLIENTE

DICOEX determinará las necesidades y expectativas de los clientes, según lo reflejado en la ficha de proceso FC-04-01 *"Gestión Comercial"* considerando los requisitos aplicables a los productos/servicios prestados por DICOEX con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

##### 4.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de DICOEX se presenta en el Anexo I del presente Manual de Calidad.

##### 4.4. PLANIFICACIÓN

###### 4.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

El Director de DICOEX fijará periódicamente (como mínimo cada 12 meses) y por escrito, unos *Objetivos de Calidad* donde se establezcan unos valores medibles, previsiblemente alcanzables y consistentes con la Política de Calidad y que sirvan para definir la dirección en la que se deben orientar los esfuerzos de DICOEX, según la sistemática reflejada en la ficha de proceso FC-05-05: *“Revisión y Mejora Continua”*.

#### 4.4.2. PLANIFICACIÓN DE CALIDAD

El Director de DICOEX tiene identificados los recursos necesarios para alcanzar los Objetivos de Calidad, como son los medios adecuados y asignación de personal adecuado y con autonomía para que cumplan con la gestión, realización y verificación de las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de DICOEX.

Para ello se tendrá en cuenta toda la información relativa a:

- Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas.
- Desarrollo de los documentos y procesos del Sistema de Gestión.
- Resultados de planificaciones anteriores.
- Oportunidades de mejora
- Criterios de Aceptación para todos los requisitos y características
- Otros

Esta planificación está desarrollada en la documentación que compone el Sistema de Gestión de Calidad de DICOEX.

No obstante, en el caso de que se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios en la Organización, tales como nuevos procesos, nueva tecnología, nuevos servicios, el Director, evalúa su importancia para DICOEX y en función de esto establecerán con la suficiente antelación y teniendo en

cuenta los aspectos citados anteriormente, la necesidad de medios adecuados (procesos, instalaciones, recursos, conocimientos, ...), así como la elaboración o adquisición de procedimientos y/o fichas de proceso e instrucciones complementarias, planes de formación y planificación de los procesos de realización detallando la secuencia específica de actividades y documentos del sistema de gestión aplicables.

#### 4.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

##### 4.5.1. ORGANIZACIÓN

Dentro de este punto se describe la organización de DICOEX detallando las relaciones funcionales, de las distintas unidades cuyas actividades son susceptibles de influir en la calidad.

La organización de DICOEX se representa gráficamente en el organigrama Ver Anexo A

Las funciones y responsabilidades propias de cada puesto de trabajo, son las reflejadas en las correspondientes definiciones de puesto según FC-04-02: *“Formación y Competencia Profesional”*.

##### 4.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad directa de la Dirección. En su nombre y representación, el Responsable de Calidad supervisará su implantación, desarrollo y mantenimiento, evaluando su adecuación y aplicación correcta.

El Responsable de Calidad comunicará a la Dirección la situación del Sistema de Gestión de Calidad y promoverá el conocimiento de los requisitos de los clientes, el cumplimiento de la legislación aplicable y otros requisitos, y el compromiso de la mejora continua.

#### 4.5.3. COMUNICACIÓN

DICOEX promueve la comunicación entre el personal, así como la comunicación con cualquier parte interesada, según lo establecido en la ficha de proceso FC-05-01: *"Satisfacción del cliente"*.

#### 4.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección realizará como mínimo cada 12 meses la revisión del Sistema de Gestión de Calidad , con objeto de garantizar, evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión y comprobar que la Política y Objetivos de Calidad establecidos, están siendo cumplidos. Para ello el Responsable de Calidad se reunirá con el Director, entre otros, para analizar:

- Política y Objetivos de Calidad.
- Los resultados de las auditorias de calidad.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Los partes de No Conformidad existentes.
- Los resultados de las evaluaciones del grado de satisfacción / insatisfacción de los clientes internos/externos.
- Resultados de indicadores.
- Comunicaciones y reclamaciones de las partes interesadas.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio.
- Evaluación de Proveedores.
- Plan de Formación.

- Los cambios producidos durante el período a revisar que puedan afectar al sistema de gestión de calidad.
- Resultados de revisiones anteriores.
- Seguimiento y adecuación de las acciones de mejora y objetivos propuestos.
- Cualquier otro aspecto que a juicio de los asistentes deba revisarse.

Se revisará además la documentación del sistema de gestión de calidad, para confirmar su adecuación a la realidad de DICOEX y tomar, en su caso las medidas oportunas.

Mediante el análisis de la citada información se elabora un informe de revisión del Sistema de Gestión, en la que se plasma la siguiente información:

- Fecha de la reunión
- Asistentes
- Puntos relevantes del análisis realizado
- Desviaciones detectadas en el sistema
- Acciones Correctivas a emprender
- Firma y fecha de la persona que prepara el informe
- Firma de Dirección aprobando dicho documento.

Asimismo, en dicho informe quedarán reflejadas todas las decisiones y acciones tomadas, relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión y sus procesos, la mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidad de recursos.

Se seguirá lo descrito en la ficha de proceso FC-05-05: "Revisión y Mejora Continua".

## 5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 5.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección Administrativa y Financiera de la Secretaría de Estado de Industria y Comercio debe determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos y actividades del Sistema de Gestión, cumplir con el compromiso de mejora continua y para mejorar la satisfacción del cliente en la Dirección de Comercio Exterior.

### 5.2. RECURSOS HUMANOS

DICOEX CONJUNTAMENTE CON LA DIRECCIÓN DE RRHH DE LA SEIC identificará las necesidades de competencia para cada actividad de los procesos, la selección, formación continua y la planificación de carrera para toda la organización para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto/servicio según lo reflejado en la ficha de proceso FC-04-02: *“Formación y Competencia Profesional”*.

DICOEX deberá proporcionar formación a su personal para que sean conscientes de:

- La importancia del cumplimiento de la Política de Calidad, y de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Sus funciones y responsabilidades en el logro del mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos / fichas de proceso de funcionamiento especificados.

### 5.3. INFRAESTRUCTURA

DICOEX deberá identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para lograr la conformidad de las actividades realizadas, así como un correcto mantenimiento de los equipos utilizados para el desarrollo de sus

productos/servicios, según se establece en la ficha de proceso FC-04-01: "Gestión de Infraestructuras".

#### 5.4. AMBIENTE DE TRABAJO

DICOEX ha identificado y gestiona las condiciones físicas necesarias del entorno de trabajo, a efectos de lograr la conformidad del servicio.

### 6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

#### 6.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

DICOEX identifica los procesos necesarios para la prestación de los productos/servicios que satisfacen los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, teniendo en cuenta resultados deseados, etapas de proceso, actividades, medidas de control, necesidades de formación, equipos, metodologías, información, materiales y otros recursos; determinando cuando sea necesario objetivos de calidad para el producto/servicio a prestar.

DICOEX realiza una revisión del funcionamiento de los procesos para asegurar que el producto/servicio resultante es consistente con el plan de operación. En esta revisión se tendrán en cuenta no conformidades, no conformidades potenciales, mejoras y conceptos no resueltos.

DICOEX, planifica los productos/servicios a realizar según la sistemática reflejada en cada una de las fichas de proceso operativas.

#### 6.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

DICOEX tiene identificados los requisitos de los clientes, incluyendo los requisitos de disponibilidad y entrega especificados por los clientes, los

requisitos no especificados por los clientes pero necesarios para el desarrollo del producto/servicio y requisitos legales y reglamentarios aplicables, según lo establecido en la ficha de proceso FC-04-01: *"Gestión Comercial"*.

En dicha ficha de proceso también se establece una revisión de los requisitos de tal forma que se asegura que los requisitos para el producto/servicio están definidos, están resueltas las posibles diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltas y la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el producto/servicio.

En la ficha de proceso FC-05-01: *"Satisfacción de cliente"*, se establece la metodología para identificar e implementar disposiciones para la comunicación con los clientes.

### 6.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Este punto es una exclusión en el SGC debido a que por la naturaleza del trabajo realizado no se diseña.

### 6.4. COMPRAS

La adquisición de productos y contratación de servicios con incidencia determinante en la calidad de los productos/servicios prestados por DICOEX se desarrolla en la ficha de proceso FC-04-02: *"Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores"*.

El Sistema de Gestión establece que sólo se comprará o contratará a aquellos proveedores que hayan sido catalogados como aceptados. Esta selección se realizará en función de su capacidad para cumplir con los requisitos especificados, según lo establecido en la ficha de proceso FC-04-02: *"Compras y Evaluación de Proveedores"*.

## 6.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los procesos llevados a cabo en DICOEX con sus distintas actividades están documentados en las correspondientes fichas de proceso, indicando metodología, registros, recursos, responsabilidades, etc.

Las fichas de proceso que reflejan la sistemática operacional de DICOEX son las siguientes:

FC-04-03	Acceso	a	Mercado
FC-04-04	Inteligencia Comercial		
FC-04-05	Cooperaciones Internacionales		
FC-04-06	Asuntos legales institucionales		
FC-04-07	Análisis e investigaciones legales		
FC-04-08	Promoción y aprovechamiento de acuerdos		

### 6.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DICOEX valida los procesos de prestación de los servicios en el proceso de desarrollo de los mismos.

DICOEX tiene establecidas disposiciones para estos procesos entre las que se incluyen cuando son aplicables:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- La calificación del personal
- El uso de métodos y procedimientos específicos

- Los requisitos de los registros

### 6.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

DICOEX identifica todos los servicios prestados mediante el nombre del cliente al cual se le da el servicio .

Asimismo, todos los documentos generados están identificados de tal forma que se puede conocer todos los documentos derivados del servicio prestado.

### 6.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

DICOEX cuida, identifica, protege y salvaguarda todos los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control, de igual forma que la documentación referente al desarrollo de sus actividades, y el caso de deterioro comunicará dicha situación al cliente.

### 6.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

DICOEX dispondrá los medios necesarios para preservar la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al cliente, por medio de métodos de manipulación, y protección necesarios según se establece en la ficha FC-04-02 Gestión de archivo del Centro de Documentación

## 6.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Este punto es una exclusión en el SGC.

## 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

## 7.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 7.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DICOEX tiene establecida y documentada una ficha de proceso FC-05-01: *"Satisfacción del Cliente"*, en la que se describen los procesos para reunir, analizar y desplegar la información recibida de los clientes.

Dentro de la información recibida del cliente se encuentran: la retroalimentación sobre todos los aspectos del producto/servicio desarrollado, los requisitos del cliente e información del pedido o contrato, los datos de entrega del producto/servicio.

### 7.1.2. AUDITORIA INTERNA

DICOEX, debe realizar auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, si ha sido implantado de manera efectiva y comprobar si se mantiene actualizado.

Las Auditorias Internas se programan anticipadamente, se planifican y realizan según la ficha de proceso FC-05-02: *"Auditorias Internas"* y con el objetivo de cubrir la totalidad de las actividades desarrolladas relacionadas con el alcance del sistema y serán realizadas por auditores debidamente formados que no tengan responsabilidad directa sobre las áreas auditadas.

Los resultados de las auditorias se registran y se transmiten al Director. La Dirección en colaboración con el Responsable de Calidad, asume el compromiso de implantar en el menor plazo posible las acciones correctivas originadas a raíz de las no conformidades detectadas en el transcurso de las Auditorias Internas.

Es responsabilidad del Responsable de Calidad el seguimiento de los resultados de las Auditorías Internas, verificando y registrando la puesta en marcha y la eficacia de las acciones correctivas desarrolladas ante cada no conformidad.

### 7.1.3. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS / PRODUCTOS/SERVICIOS

DICOEX tiene establecidos métodos apropiados para la medida y el seguimiento de los procesos / productos / servicios de realización necesarios para satisfacer los requisitos del cliente, según lo establecido en la FC-05-05: *“Revisión y Mejora Continua”*.

Además, DICOEX ha definido en cada una de las fichas de proceso referentes a los servicios prestados la inspección a efectuar para garantizar que el servicio cumple con los requisitos del mismo, creando los registros correspondientes para evidenciar la conformidad del servicio .

## 7.2 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

DICOEX deberá asegurar que los servicios no conformes comprados a los proveedores y las actividades/productos/servicios no conformes realizadas por DICOEX son identificados y controlados para prevenir una utilización o una entrega no intencionada.

La sistemática de actuación en cuanto a identificación y registro de las no conformidades, así como las responsabilidades que se generan, se desarrollan en la ficha de proceso FC-05-03 *“Control de las no conformidades,”* .

Será necesario comunicar al cliente la rectificación del proceso en el caso en el que se le haya efectuado el servicio.

### 7.3. ANÁLISIS DE DATOS

El Responsable de Calidad recopilará todos los datos y registros del Sistema de Gestión relativos a:

- El grado de satisfacción / insatisfacción de los clientes
- Contribución de los Proveedores
- Características y Tendencias de los Procesos
- Conformidad del Servicio.

Una vez recopilados los datos y registros anteriormente citados y cualquier otra información relevante el Director, y el Responsable de Calidad se reunirán para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos con el objeto de determinar la causa de los problemas y por lo tanto proporcionar acciones correctivas y preventivas para subsanar dicha deficiencia y para identificar y planificar mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad y en la organización.

Según el análisis efectuado se identificarán y planificarán procesos de mejora continua según lo establecido en la ficha de proceso FC-05-05: *“Revisión y Mejora Continua”*.

## 7.4. MEJORA

### 7.4.1. PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

DICOEX tiene establecido en la ficha de proceso FC-05-05: “Revisión y Mejora Continua”, un proceso para identificar y administrar los proyectos de mejora en el Sistema de Gestión.

### 7.4.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En la ficha de proceso FC-05-04: “*Acciones Correctivas y Preventivas*” se describe la sistemática para analizar, investigar y corregir las causas que producen problemas de calidad o establecer acciones de carácter preventivo.

En función de las causas que han generado dicha no conformidad o posible desviación se evaluarán e implantarán las soluciones que se consideren para eliminar o minimizar en la medida que sea posible la repetición del problema, o su posible aparición, estableciendo por lo tanto acciones correctivas o preventivas, respectivamente. Asimismo se establecerán las responsabilidades de la implantación y el programa de seguimiento para evaluar la eficacia de la misma.

Dicho programa de seguimiento finalizará con la realización de una verificación que tenga como fin el comprobar la correcta implantación y eficacia de la acción correctiva o preventiva en cuestión. Con esta verificación se decidirá si procede o no el cierre de dicha acción.