



| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

1. PROPÓSITO.

Establecer las directrices para asegurar que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio sea identificado, controlado y prevenir su uso o entrega no intencional, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, elemento 8.7.

2. ALCANCE.

Este documento aplica a la identificación y control de los servicios no conformes con los requisitos del servicio, en el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema DIF Sinaloa.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Este documento es ejecutado por personal del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cualquier persona del Sistema de Gestión de Calidad puede identificar el servicio no conforme en las diferentes etapas del proceso o bien, derivado de:

- Documento Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05),
- Verificando los insumos proporcionados y,
- Quejas recibidas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

| | |
|---|---------|
| Manual de Gestión de la Calidad. Sección 8.7 | MDIF-01 |
| Control de información documentada para evidencia | PRD-02 |
| Acciones correctivas | PRD-06 |
| Seguimiento y medición del servicio | PCI-05 |

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA.

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Reporte de Servicio No Conforme | RRD-07.01 |
|---------------------------------|-----------|

| | | | |
|------------------|---|---|--|
| SELLO | Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Número de Copia: | Humberto García Tejeda Responsable de Gestión de Calidad | Antonio Velarde Sicauros Coordinador Técnico | Concepción Zazueta Castro Directora General |



| | | |
|---|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Servicio No Conforme (SNC): Servicio que no es conforme con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

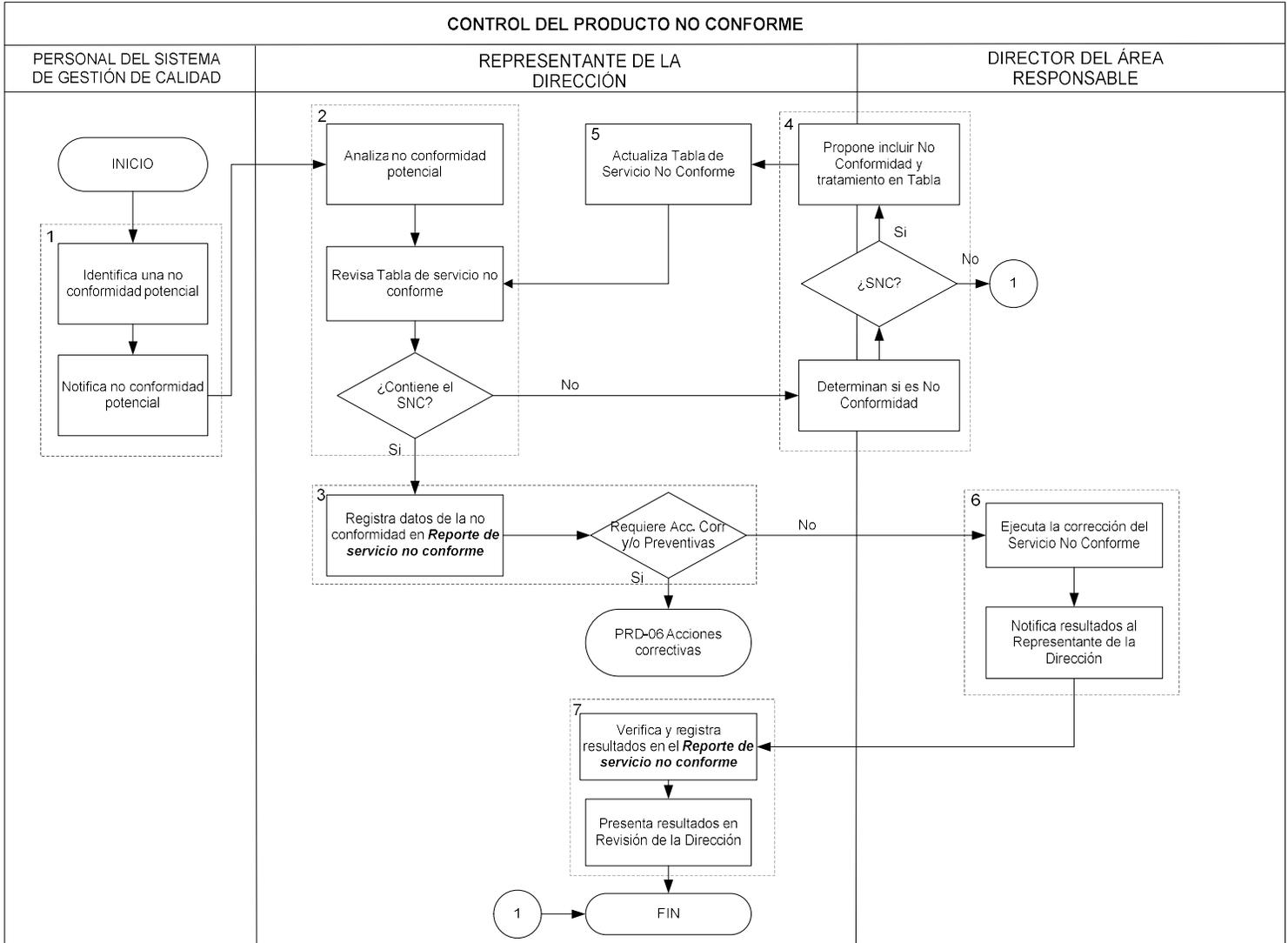
Reparación: Acción tomada sobre un servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Responsable del proceso: Titular o responsable de área donde se detecta el Servicio No Conforme.

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

| Responsable | Actividades | Tareas | Evidencia |
|---|--|--|---|
| Personal del Sistema de Gestión de Calidad | 1. Identifica no conformidad. | 1.1 Cualquier persona del Sistema de Gestión de Calidad puede identificar el servicio no conforme en las diferentes etapas del proceso o bien, derivado de: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Seguimiento y Medición del Servicio (PCI-05), • Verificando los insumos proporcionados y, • Quejas recibidas. | |
| | | 1.2 Notifica al responsable de área, la no conformidad detectada, quien a su vez comunica al RD el hallazgo. | |
| Representante de la Dirección | 2. Analiza no conformidad. | 2.1 El Representante de la Dirección analiza la no conformidad. | |
| | | 2.2 Revisa Tabla de Servicio No Conforme y verifica que contenga al Servicio no conforme detectado. En caso de que la Tabla no contenga el SNC detectado pasa a tarea 4 si no, continúa. | |
| Representante de la Dirección | 3. Registra No Conformidad | 3.1 El Representante de la Dirección confirma que es un SNC y lo registra en el Reporte de Servicio no Conforme, llenando los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de la actividad. ▪ Etapa del proceso. ▪ Lugar donde se detectó ▪ Fecha ▪ Descripción de la causa por la que se generó el SNC | Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01) |
| | | 3.2 Revisa la tabla anexa (ver anexo 1) identifica el servicio no conforme detectado, y sugiere la aplicación inmediata de la corrección especificada en el área donde se detecto. Analiza, igualmente, si es requerida o no una acción correctiva. Si es necesaria pasa a Procedimiento PRD-06. Si no continúa. | |
| Representante de la Dirección / Director del área responsable | 4. Analizan SNC detectado y solución. | 4.1 Si el SNC no aparece en el anexo o la corrección no es la adecuada para el caso específico, analizan y determinan si se trata o no de una No Conformidad Si determinan que no se trata de un SNC pasa a Fin del procedimiento, si no continua. | |
| | | 4.2 Proponen incluir No Conformidad y su tratamiento en Tabla de Servicio No Conforme. | |
| Representante de la Dirección | 5. Actualiza Tabla de Servicio No Conforme | 5.1 Incluye el Servicio no conforme y su tratamiento en Tabla de Servicio No Conforme. Pasa a tarea 2.2 (Ver procedimiento Control de información documentada | |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| | | de descripción PRD-01). | |
| Director del área responsable | 6. Ejecuta corrección y notifica resultados | 6.1 El Responsable del área donde se identifica un SNC ejecuta la corrección del mismo. | |
| | | 6.2 Notifica los resultados al Representante de la Dirección de la corrección aplicada. | Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01) |
| Representante de la Dirección | 7. Actualiza Tabla de SNC | 7.1 El RD recibe de los Responsables de área, cuando ha sido detectado un SNC, los resultados de la identificación y corrección del mismo. | |
| | | 7.2 Verifica y registra resultados en el Reporte de Servicio No Conforme. | Reporte de Servicio No Conforme (RRD-07.01) |
| | | 7.3 Da seguimiento, prepara y presenta resultados en Revisión de la Dirección. En la Revisión de la Dirección el Representante de la Dirección notifica los SNC encontrados y el tratamiento propuesto para cada uno. Así también se determinan las acciones a seguir. | |
| Fin del actividades | | | |

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.
(No aplica)

10. PRODUCTOS.

| |
|-----------------------------------|
| Productos |
| Servicio no conforme bajo control |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

11. CONTROL DE CAMBIOS.

| Revisión | Fecha | Revisó ¹ | Aprobó | Descripción del cambio |
|----------|------------|---------------------|----------------|---|
| 00 | 01/02/2010 | RD | Alta Dirección | Emisión inicial. |
| 01 | 24/05/2011 | RD | Alta Dirección | Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombre del titular de la Dirección General. |
| 02 | 20/06/2012 | RD | Alta Dirección | Modificación de tablas de SNC mostrada en los anexos. Se eliminó indicador de desempeño relativo a las acciones correctivas y/o preventivas generadas, dado que se evalúan en el PRD-06. |
| 03 | 25/04/2013 | RD | Alta Dirección | Se cambió el nombre del titular de la Dirección General <i>Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez</i> por Iván Aguilar Enríquez . Se eliminó el indicador de desempeño: # de SNC corregidos / # De SNC encontrados. Se actualizaron tablas de servicio no conforme. Se agregó Anexo 2 con tabla de disposición de registros. |
| 04 | 15/07/2014 | RD | Alta Dirección | Se modifica la unidad responsable de Representante de la Dirección por Coordinación Técnica. Se modificó el Representante de la Dirección Ángela Mireya de la Vega Núñez en apartado de elaboró por Responsable de Gestión de Calidad Humberto García Tejada . Se cambió Representante de la Dirección Ángela Mireya de la Vega Núñez en apartado revisó por Coordinador Técnico. Se solicita cambiar Director General de Iván Aguilar Enríquez por Jorge Miller Benítez . Se sustituye la tabla de disposición de registros por la tabla de control de registros. |
| 05 | 15/05/2015 | RD | Alta Dirección | Elemento 3 Política de calidad: eliminar PRD-04 Seguimiento y medición del Proceso. Elemento 4 Documento de referencia eliminar PRD-04 Seguimiento y medición del Proceso. |
| 06 | 15/04/2016 | RD | Alta Dirección | Se modifica el coordinador técnico de Alfonso Zevada Bio por Humberto García Tejada . |
| 07 | 08/09/2016 | RD | Alta Dirección | Elemento anexos, se modifica la Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme , se agregan columnas de salida, requisitos de la salida y acción de prevención. |
| 08 | 14/02/2017 | RD | Alta Dirección | Se cambia logotipo de la institución y se modifica el coordinador técnico de Humberto García Tejada por Antonio Velarde Sicairos , se modifica el Director General de Jorge Miller Benítez por Directora General Concepción Zazueta Castro . |
| 09 | 15/03/2017 | RD | Alta Dirección | Se modifica la palabra procedimiento por información documentada, Elemento 1 se actualiza los puntos de referencia de la Norma ISO 9001:2008 por ISO 9001:2015, Elemento 4 se modifica el PRD-02 por control de información documentada para evidencia. Elemento 6 se elimina acciones preventivas. |

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección= Dirección General

12. ANEXOS.

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

Reporte de Servicio No Conforme

RRD-07.01

Anexo 1: Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme.



Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme

| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR E INTEGRACIÓN SOCIAL | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|------------------------------|
| Procedimiento | Salida | Requisitos de la Salida | Acción Preventiva | Servicio No Conforme | Tratamiento | |
| PDAAM-01 Asistencia Social | Otorgar a la Población en estado de vulnerabilidad, diversos servicios y apoyos a través de los Programas de Asistencia Social coadyuvando con ello a mejorar su calidad de vida. | Que las personas reciban apoyos y servicios diversos como: Despensas, medicamentos, material médico, donativos, descuentos de transporte, así contribuimos al núcleo familiar en situaciones de vulnerabilidad. | El personal debe estar socializado con los programas de Asistencia Social para atender, asesorar, orientar y canalizar al usuario para que sea beneficiado a través del programa. | Que el Usuario no reciba la atención o canalización oportuna que impida recibir el servicio y/o apoyo. | Capacitación al Personal en Temas: Asistencia Social, Sensibilización, Atención al Usuario, para con ello coadyuvar en una mejora atención y brindar un mejor beneficio a la población. | Aceptación bajo su concesión |
| PDAAM-02 Atención Diurna para Ancianos | Brindar espacios de reciprocidad donde la dinámica de crecimiento complejidad de la atención e intercambio de actividades para las personas adultas mayores. | Que el Adulto Mayor reciba una estancia amena, dinámica e intercambio de actividades para con ello lograr una mayor socialización, y mejor calidad de vida. | El personal debe estar capacitado en los cuidados de los Adultos Mayores para brindarle una adecuada atención en su estancia. | Adulto Mayor dependiente, el cual impide ser integrado a este Centro. | Atención prioritaria y canalización inmediata para brindar el apoyo o servicio correspondiente al usuario para que sea beneficiado. | información al cliente |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|------------------------------|
| PDAAM-03 Casa Hogar del Anciano | La Casa Hogar es un espacio alojamiento donde se le brinda Asistencia Social, a todos aquellos adultos mayores en estado de abandono. | Espacios integrales para un bienestar social a las personas adultas mayores que se encuentra en estado de vulnerabilidad donde se realizan actividades recreativas destinadas a fomentar la autonomía. | El personal debe estar capacitado en los cuidados de los Adultos Mayores para brindarle una adecuada atención en su estancia ya que son personas dependientes y requieren mayor atención. | Adulto Mayor que cuente con familiares directos, el cual impide ser integrado a este Casa Hogar. | Verificación que el personal esté capacitado en adiestramientos muy avanzados en cuidados a Adultos Mayores. | Aceptación bajo su concesión |
| PDAAM-04 Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I | Brindar servicios Médico y odontológicos a la población en general para prevención de la salud Mental y bucal a través de especialistas en Medicina y odontología. | Promover la salud Física, Mental y odontológica de la ciudadanía, brindando servicios médicos, psicológicos y odontológicos, a población más vulnerable. | El personal debe estar capacitado en las especialidades correspondientes para brindar un mejor servicio de calidez y cálida a la población más vulnerable. | Que no se cuente con los espacios y personal capacitado para brindar este servicio. | Verificar que el personal este constantemente capacitado en su rama, para brindar un mejor servicio a la población que lo requiera. | Aceptación bajo su concesión |
| PDAAM-05 Formación y Talleres C.D.I. | Ofrecer el acceso a la educación formal a través de un proyecto educativo. | Promover la educación formal a través de un proyecto educativo, que generen cambios cualitativos importantes en las relaciones familiares. | Se debe contar con personal competente en diferentes formaciones para brindar un mejor servicio. | No contar con el personal competente para brindar la formación que espera el usuario. | Verificación el perfil de cada maestro para que estén en constante capacitación. | información al cliente |
| PDAAM-06 Eventos, Recreaciones y Club del Adulto Mayor CDI | Brindar espacio que promuevan el esparcimiento con momentos de distracción, diversión y recreación a los Adultos Mayores. | Ofrecer a los Adultos Mayores momentos de distracción, diversión y recreación que al mismo tiempo proporcionen un sentimiento de integridad. | El personal debe atender y orientar al usuario para que sea beneficiado a través de los servicios que se brindan a la población. | No contar con personal capacitado en los servicios que se brindan a la población. | Socializar contantemente los Programas al personal del área para una mayor atención a la población en general. | información al cliente |
| PDAAM-07 Entrega de Despensas C.D.I. | Otorgar Despensas a la población más vulnerable que lo requiera contribuyendo con ello al sustento familiar. | Programas alimentarios con esquemas de calidad nutricia, acciones de orientación alimentaria y de desarrollo comunitario, para promover una alimentación correcta entre la población. | Reforzar los programas de Asistencia Alimentaria para cubrir más familias contribuyendo con ello a una sana alimentación. | No contar con suficientes Despensas para cubrir un alto nivel de la población. | Corroborar cada mes que haya Despensas suficientes para cubrir un alto nivel de la población atendida. | información al cliente |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|------------------------------|
| PDAAM-08 Servicios Funerarios del DIF | Brindar un servicio ágil y sin contratiempos a las familias en momentos de la pérdida de un ser querido. | Otorgar un servicio ágil y sin contratiempos a las familias en estado de vulnerabilidad en momentos de dolor personal. | Mantener capacitado al personal en los servicios que se brindan para el momento que se requiera. | No contar con el personal competente para brindar el servicio espera el usuario en momentos de duelo. | Constante capacitación en servicios funerarios al personal para brindar servicio de calidad a la población más vulnerable de nuestro estado. | Contención |
| PDAAM-09 Entrega de Apoyos a Personas con Cáncer | Otorgar Apoyos diversos a Personas con Dx. Cáncer. | Que las personas con Dx. De Cáncer reciban Medicamentos, estudios de laboratorios y equipos de aféresis para su tratamiento Oncológico. | El personal debe estar socializado con el programa de cáncer para brindar una mejor atención. | Que el Usuario no reciba la atención o canalización oportuna implica el no recibir un apoyo. | Contribuir en la Atención oportuna y canalización inmediata a todas las persona con Dx. De cáncer para brindar el apoyo o servicio correspondiente. | Corrección |
| PDAAM-10 Rehabilitación y Reinserción Social de Indigentes Psiquiátricos | Otorgar al indigente con trastorno psiquiátrico un espacio propicio para la atención a su desamparo y un tratamiento psiquiátrico. | Brindar al indigente con trastorno psiquiátrico un espacio propicio un tratamiento psiquiátrico y psicológico que le ayude a controlar sus problemas mentales, para lograr su estabilidad. | Se debe contar con personal competente en diferentes formaciones para brindar un mejor servicio al usuario con problemas psiquiátricos. | Carecer de personal con diversas profesiones que impidan brindar el tratamiento adecuado a este tipo de usuarios. | Contar con Profesionista en la Salud Mentar para brindar un mejor servicio a pacientes con problemas Psiquiátricos. | Aceptación bajo su concesión |

Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme

| Dirección de Rehabilitación y Medicina Social | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|------------------------|
| Procedimiento | Salida | Requisitos de la Salida | Acción Preventiva | Servicio No Conforme | Tratamiento | |
| PCREE-01 Administración y Control | Cumplir/responder a requisición, oficio o memo de las áreas de la DRMS. | Requisición, oficio o memo es atendido. | Envío de formato de requisición los últimos 5 días hábiles del mes. | No cumplir/responder a requisición, oficio o memo en tiempo y forma. | Corrección: Utilizar caja chica para atender necesidades urgentes. Reparación: Enviar requisición en siguiente periodo de entrega. | información al cliente |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|------------|
| PCREE-01 Administración y Control | Control de vehículos del Centro de Rehabilitación y Educación Especial | Mantener unidades en buen estado y mantener abastecido el combustible. | Dar servicio de mantenimiento preventivo a las unidades dos veces al año. | Contar con unidades fuera de servicio/en desuso. | Reparación: Trasladar al taller asignado la unidad dañada para valorar y cotizar la reparación y notificar a Servicios Generales. | Corrección |
| PCREE-01 Administración y Control | Mantenimiento de las instalaciones y gestión del personal de limpieza y seguridad del CREE. | Mantener instalaciones en buen estado y/o reparar de daños de infraestructura | Llenar bitácoras de limpieza, aires acondicionados y de plomería. | Encontrar algún desperfecto en las instalaciones o el personal de limpieza y seguridad. | Acción correctiva: Valorar la necesidad para decidir si se repara por personal del CREE o se hace requisición a Servicios Generales. | Corrección |
| PCREE-03 Caja y control de fichas | Realizar cobro de servicios. | Personal de caja captura en el sistema de cobro los servicios indicados en tarjeta de citas y recibe el monto total. Se entrega recibo de pago y vales de servicio a usuario. | Impresión de indicaciones para nuevos usuarios al reverso de la tarjeta de citas. | No se realiza el cobro de servicios. | Reproceso: Orientar al usuario para que acuda de nuevo con su tarjeta de citas. | Contención |
| PCREE-03 Caja y control de fichas | Generar reporte del día y Recibo de caja. | Generar reporte y elaborar recibo de caja al término del día. Se comprueba el efectivo recaudado. | Se utiliza un sistema de cobro adaptado que facilita el conteo sistemático de los cobros realizados. | Elaborar el recibo de caja con datos incorrectos. | Verificar que el efectivo recaudado coincida con el Reporte del día y elaborar Recibo de caja. | Corrección |
| PCREE-04 Estadística médica | Monitorear y elaborar reporte estadístico mensual de las áreas que brindan servicio de atención a usuarios. | Capturar información estadística en el sistema relativa a las actividades realizadas con la periodicidad establecida. (número de expediente, servicio brindado, cantidad de servicios brindados). | Asegurar que la captura de información se lleve a cabo con la periodicidad establecida en las áreas de atención a usuarios. | No realizar la captura periódica de servicios brindados. | Corrección: Capturar los datos que hagan falta lo antes posible. | Corrección |
| PCREE-05 Archivo de expedientes clínicos | Agenda cita de especialidad médica y psicología a usuarios de primera vez y subsecuente. | Trabajador de archivo agenda cita en sistema de expediente clínico electrónico y anota los datos en la tarjeta de citas del usuario. | Se imprimen instrucciones del procedimiento al reverso de la tarjeta de citas. | El usuario no agenda la cita de especialidad y/o de psicología porque no presenta tarjeta de citas. | Corrección: Orientar al usuario para que acuda con su tarjeta de citas / Adquirir una reposición en caso de no contar con ella. | Corrección |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|------------------------|
| PCREE-05 Archivo de expedientes clínicos | Registrar y asignar número de expediente a usuarios subrogados por ISSSTE. | Trabajador de archivo recibe documentación completa (nota médica con máximo de 15 días desde la fecha de valoración, orden de subrogación) y tarjeta de citas para dar de alta a usuario subrogado. | Dar indicaciones por escrito en ISSSTE a persona encargada de entregar información. | No se puede registrar al usuario por falta de algún requisito. | Enviar al usuario al área correspondiente para completar los requisitos. | Corrección |
| PCREE-06 Servicios de inclusión social | Canalizar a la población con discapacidad a las diferentes actividades laborales, sociales, económicas, legales y familiares del sistema DIF. | Atender la necesidad del usuario. | Asistir al usuario para que conozca el alcance del trámite y cumpla con los requisitos necesarios. | No completar el trámite. | Reproceso: Orientar a usuario para que complete los pasos necesarios. | información al cliente |
| PCREE-07 Credencialización | Expedir la credencial nacional para personas con discapacidad a los usuarios que demuestren discapacidad permanente. | Usuario recibe credencial nacional para personas con discapacidad. | Agendar cita en archivo para certificado de discapacidad para comprobar que el usuario es candidato a la credencial. | No recibir credencial nacional para personas con discapacidad. | Reproceso: Orientar a usuario para que complete los pasos necesarios. | Corrección |
| PCREE-08 Vinculación institucional | Consolidar los vínculos interinstitucionales con los departamentos del CREE y los entes encargados de los programas de promoción y prevención de la salud. | Se ejecutan los programas y proyectos establecidos en del programa operativo anual y se elabora informe final de actividades realizadas en la DRMS. | Gestionar periódicamente convenios establecidos con las diferentes instituciones para asegurar vinculación interinstitucional y cubrir las necesidades de las partes interesadas para su buen funcionamiento. | No cubrir a la totalidad de población que aplica para los programas y proyectos. | Se realiza nueva convocatoria para gestionar nuevo convenio y así cubrir las necesidades de solicitantes. | Corrección |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|------------------------------|
| PCREE-09 Evaluación Laboral | Integrar a usuarios evaluados a empresas vinculadas con el departamento. | Usuario termina proceso de evaluación: Entrevista psicológica, estudio socioeconómico profundo y pruebas VALPAR. Se integra a usuario a la plantilla laboral de empresa incluyente. | Realizar el proceso de evaluación a los usuarios para verificar si son candidatos a los puestos de las empresas vinculadas al departamento: Estudio socioeconómico profundo, entrevista psicológica y pruebas VALPAR. | No contar con los espacios en empresas e instituciones para integrar a los usuarios que presentar competencias para laborar. | Se canaliza a usuario a Servicio Nacional del Empleo para proyecto o al Centro de Atención Múltiple más conveniente según sea el caso. | Aceptación bajo su concesión |
| PCREE-11 Emplacamiento vehicular | Registrar información en el oficio de trámite de emplacamiento vehicular. | Entregar oficio de trámite para placas de discapacidad en Unidad de Servicios Estatales. | Entregar requisitos por escrito al usuario solicitante. | No entregar oficio de trámite de emplacamiento. | Reproceso: Orientar a usuario para que presente los documentos necesarios. | Corrección |
| PCREE-13 Terapia física | Otorgar un tratamiento y manejo correctivo enfocado a los trastornos del sistema músculo esquelético y daño neurológico, con el fin de mejorar la condición del individuo. | Usuario termina programa de rehabilitación, médico especialista da el alta y reporta servicio en el sistema de expediente clínico electrónico. | Brindar atención prioritaria en caso de ser necesario si el médico de preconsulta así lo considera. | Generar un daño mayor al que tenía el usuario antes de aplicar el tratamiento correspondiente de terapias. | Acción correctiva: Coordinador del área médica debe gestionar el tratamiento adecuado. | Corrección |
| PCREE-14 Terapia de lenguaje | Brindar rehabilitación asistida a niños y adultos que presentan alteraciones de habla, voz y lenguaje. | Médico especialista en Comunicación Humana valora y da de alta al usuario. Se captura servicio en sistema de expediente clínico electrónico. | Capacitar a asistente de TL para mantener las agendas de las maestras organizadas adecuadamente. | No brindar la terapia de lenguaje debido al tiempo de espera para acceder a un horario asistido de TL. | Reproceso: Adecuar un horario de terapia de lenguaje. | Aceptación bajo su concesión |
| PCREE-15 Terapia de trastornos neuromotor | Brindar tratamiento y manejo preventivo a niños con alto riesgo y/o para daño neurológico para minimizar la discapacidad, y contribuyendo a mejorar su calidad de vida. | Usuario termina programa de rehabilitación, médico especialista da el alta y reporta servicio en el sistema de expediente clínico electrónico. | Personal de preconsulta detecta daño neurológico y/o trastorno neuromotor o riesgo de adquirirlo y canaliza oportunamente al área de terapia de TNM. | No canalizar al usuario a terapia de TNM. | Canalizar a usuario en cuanto se detecte daño o riesgo de daño. | Corrección |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|------------------------------|
| PCREE-16 Estimulación múltiple temprana | Proporcionar al infante desarrollo sensorial y motriz como prevención y rehabilitación para disminuir la discapacidad, así como capacitar al familiar directo del usuario para realizar dichas actividades en casa. | Se capacita a familiar directo del usuario, médico especialista da el alta y reporta servicio en el sistema de expediente clínico electrónico. | Explicar al usuario la finalidad de mantenerlo capacitado | El familiar del usuario no está capacitado para brindar terapia y facilitar la recuperación. | Reproceso: Mantener al familiar en capacitación hasta que logre realizar el programa de rehabilitación por sí mismo. | Aceptación bajo su concesión |
| PCREE-17 Terapia cognitiva del centro de tecnología adaptada | Otorgar terapias cognitivas a través de software especializado. | Usuario termina programa de tratamiento indicado por psicología, terapeuta titular da de alta a usuario y captura información en reporte de atención terapéutica. | Canalización adecuada de las áreas correspondientes. | No otorgar terapia cognitiva por que usuario no cumple con el perfil. | Asesorar al padre de familia para que realice trabajo en casa. | información al cliente |
| PCREE-18 Valoración médica y seguimiento | Proporcionar consulta médica al usuario en la fecha programada. | Atender al usuario en el día y la hora indicada. Capturar servicio en sistema de expediente clínico electrónico. | Trabajo social llama un día antes a usuarios agendados para confirmar asistencia a la consulta de especialidad. | No atender al usuario en el día y la hora indicada. | Reproceso: Se reagenda consulta en archivo de expedientes. | Corrección |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Aplicar estudio socioeconómico para asignación de cuota de pago de servicios. | Aplicar sello con número de cuota asignada en tarjeta de citas y registrar en reporte diario. | Informar al usuario sobre el propósito de responder el estudio socioeconómico para que brinde la información necesaria. | No realizar estudio socioeconómico por resistencia a brindar información. | Corrección: Asignar la cuota de cobro más alta. | Aceptación bajo su concesión |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Aplicar estudio socioeconómico para asignación de cuota de transporte. | Anexar vale de cuota exenta a tarjeta de citas y registrar en bitácora de exento único. | Brindar requisitos por escrito a usuarios solicitantes. | El usuario no es candidato al servicio de transporte. | Corrección: Orientar al usuario para que encuentre un medio de transporte que se ajuste a sus necesidades. | información al cliente |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Valorar candidatos a cuota exenta de pago a usuarios. | Entregar vale de cuota exenta a usuario y registrar en bitácora de exento único. | Informar previamente los requisitos para la cuota de exento. | No ser candidato para el exento de pago de servicios. | Corrección: Pagar el servicio requerido. | Aceptación bajo su concesión |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|------------------------|
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Interceder por usuarios que se presentan después del tiempo de tolerancia a consulta médica y/o psicológica. | Usuario recibe consulta y se registra acción en bitácora de asistencia médica. | Llamar a usuarios un día antes de la consulta para confirmar asistencia. | No pasar a consulta el día programado. | Reproceso: Reprogramar cita. | Corrección |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Elaborar constancia de trabajo social. | Entregar constancia a usuario y registrar en reporte diario de expediente clínico electrónico. | Dar a conocer los casos que proceden para entrega de constancia de estancia en el CREE. | No entregar constancia de asistencia a servicios del CREE. | Se brinda información a usuario acerca de la entrega de constancias. | Corrección |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Elaborar Permiso para ausentarse de terapia física. | Entregar permiso a usuario y registrar actividad en expediente clínico electrónico. | Informar al usuario de la importancia de la asistencia al servicio de terapia física al momento de entregar la programación de terapia física. | No otorgar el permiso para ausentarse de terapia física. | Reproceso: Reprogramar horario de terapia física. | Corrección |
| PCREE-19 Servicios de trabajo social | Llamar a usuarios para confirmar o cambiar cita de especialidad médica y/o psicología. | Usuario es notificado de nueva cita y se registra en agenda de expediente clínico electrónico. | Mantener datos de usuarios actualizados para hacer posible la notificación. | El usuario no puede asistir a nueva cita programada. | Reproceso: Reprogramar cita. | Corrección |
| PCREE-20 Medicina social | Aplicar vacuna a usuarios que la requieran. | Usuario recibe vacuna y se registra en cartilla de vacunación. | Hacer pedido a la Secretaría de Salud semanalmente. | No aplicar vacuna por falta de dosis. | Concesión: Dar información de contacto a usuario para que se comunique y confirme el surtimiento de la vacuna solicitada. | información al cliente |
| PCREE-21 Terapia ocupacional | Otorgar un tratamiento y manejo correctivo enfocado a los trastornos del sistema músculo esquelético y daño neurológico. | Usuario termina tratamiento indicado y médico especialista da de alta al usuario por mejoría. | Instruir al usuario para incorporarlo a las actividades de la vida diaria. | Generar un daño mayor al que tenía el usuario antes de aplicar el tratamiento correspondiente de terapias. | Reproceso: Coordinador del área médica debe gestionar el tratamiento adecuado. | información al cliente |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|------------------------------|
| PCREE-23 Terapia de activación física | Promover la práctica regular y sistemática de una actividad física para disminuir el sedentarismo y las caídas entre las personas de la tercera edad. | Usuario termina programa de trabajo indicado por encargada de activación física y se da alta por mejoría al usuario. | Difusión del programa de activación física. | Usuario no acude a terapia de activación física. | Acción correctiva: Promoción del programa de activación física. | Aceptación bajo su concesión |
| PCREE-24 Servicios de atención al público | Asegurar que los servicios del CREE se otorguen adecuadamente. | Usuario recibe servicio en áreas de atención, entrega vale de servicio y el encargado del área de atención captura información de servicios proporcionados. | Módulo de informes orienta al usuario para que cumpla con los requisitos de los servicios disponibles en el CREE. | Brindar atención inadecuada al usuario. | Reproceso: Canalizar a institución correspondiente. | Corrección |
| PCREE-25 Hidroterapia | Brindar servicio de hidroterapia a usuarios con nota médica expedidas por médico especialista. | Usuario cumple con el programa de rehabilitación de hidroterapia, médico especialista da de alta a usuario y captura servicio en sistema de expediente clínico electrónico. | Tomar signos de presión arterial, oxigenación en sangre y niveles de glucosa en sangre, antes y después de recibir el servicio. | No brindar la sesión de terapia por incumplimiento de uno o más requisitos del área. | Reparación: Reponer la sesión de hidroterapia suspendida presentando el (los) vale(s) de servicio correspondiente firmado por responsable del área. | Corrección |
| PCREE-26 Entrega de apoyos a personas con discapacidad motora | Entregar a usuarios solicitantes apoyos funcionales (sillas de ruedas, muletas, bastones, etc.). | Usuario recibe apoyo solicitado. | Verificar la calidad de los apoyos antes de entregarlos. | Entregar el apoyo con calidad deficiente. | Reparación: Verificar la calidad de los apoyos. | Devolución |
| PCREE-27 Entrega de apoyos a personas con discapacidad auditiva | Entregar a usuarios solicitantes aparatos auditivos. | Usuario recibe apoyo solicitado. | Verificar la calidad de los apoyos antes de entregarlos. | Entregar el apoyo con calidad deficiente. | Reparación: Verificar la calidad de los apoyos. | Devolución |
| PCREE-26 Entrega de apoyos de prótesis y aparatos ortopédicos | Entregar a usuarios solicitantes aparatos ortopédicos, prótesis y órtesis. | Usuario recibe apoyo solicitado. | Verificar la calidad de los apoyos antes de entregarlos. | Entregar el apoyo con calidad deficiente. | Reparación: Verificar la calidad de los apoyos. | Devolución |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme

| Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|------------------------------|
| Procedimiento | Salida | Requisitos de la Salida | Acción Preventiva | Servicio No Conforme | Tratamiento | |
| PPNNA-01 Atención y asesoría psicológica | Personas asesoradas psicológicamente. | Usuarios asesorados en temas relacionados con los derechos de NNA y atendidos psicológicamente. | El personal debe orientar y canalizar al usuario | Usuario sin asesoría psicológica. | Canalización inmediata a psicología para brindar orientación. | Corrección |
| PPNNA-02 Actividades preventivas | Capacitación a grupos, escuelas e instituciones. | Que las personas que reciben la capacitación retengan la información sobre la Vulneración de derechos de NNA. | Se debe contar con el personal que tenga dominio de la temática. Realizar el diagnóstico de capacitación | No cumplir el objetivo de la capacitación. | Realizar una nueva capacitación para reforzar a quienes lo requieran. | Corrección |
| PPNNA-03 Atención y cuidado a niñas y niños en desamparo | Niña y Niño con expediente clínico y psicológico. | NNA con la integración de su expediente. | Se debe realizar seguimiento de expediente. | Expediente no integrado. | Verificación de los elementos que faltan e integrarlos en el expediente. | Corrección |
| PPNNA-04 Adopciones | Adopciones de NNA | Que el adoptante cumplan con los requisitos de adopciones y sean conformes en la atención jurídica, psicológica y social. | El personal debe brindar asesoría sobre adopciones de NNA. | El adoptante sin asesoría en requisitos de adopción. | Verificar que el prospecto adoptante cumpla los requisitos para la adopción. | Contención |
| PPNNA-05 Liberación jurídica | Niña, niño o adolescente con situación jurídica resuelta. | Situación jurídica resuelta | Se debe realizar adecuado seguimiento del caso | * NNA con situación jurídica no resuelta. | Verificación de estatus para dar continuidad. | Aceptación bajo su concesión |
| PPNNA-06 Reintegración familiar | Niñas, Niños y Adolescentes reintegrados a la familia | Familias orientadas en la atención y cuidado de NNA. | El personal involucrado debe atender de forma conjunta al usuario para temas relacionados con la familia y derechos de NNA. | La no integración familiar de Niñas, Niños y Adolescentes. | Brindar al usuario la atención jurídica, psicológica y social requerida. | Aceptación bajo su concesión |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|------------------------|
| PPNNA-07 Atención jurídica en materia familiar | Asesoría y patrocinio jurídico en material Familiar. | Usuarios asesorados en temas relacionados con los derechos de los NNA. Juicios resueltos | EL abogado y el personal deberán trabajar de manera conjunta para asesorar al usuario. | No brindar oportuna asesoría y patrocinio jurídico en material Familiar. | Programar cita para seguimiento de la asesoría y patrocinio jurídico en material Familiar. | Corrección |
| PPNNA-08 Atención jurídica en materia penal | Expediente integrado por ministerio público | Usuario y coordinadora con conocimiento del estatus de la integración del expediente. | El usuario o la coordinadora del área penal deben presentar denuncia ante ministerio Público. | Expediente no integrado. | Seguimiento programado y oportuno al caso. | Corrección |
| PPNNA-11 Atención a denuncias | Atención a denuncias | La toma de denuncia pueden ser vía telefónica, personal, oficio, red social, otro. | Se le debe informar al usuario los requisitos para el seguimiento a la toma de denuncias. | Demora o no atención a las denuncias. | Revisión del estatus de las denuncias, y seguimiento. | información al cliente |
| PPNNA-12 Estudio Socio económico. | Estudios socioeconómicos | Reporte de estudio que brinde información socioeconómica del usuario. | Se debe verificar y confirmar que el reporte de estudio socioeconómico este lleno y su información sea correcta. | Reporte de estudio socioeconómico incompleto. | Llenar campos vacios y verificar junto al usuario si los datos son correctos. | Corrección |
| PPNNA-13 Investigación Social | Investigación social | Reporte de investigación social deberá ofrecer información coadyuvante para la restitución de derechos de NNA | El personal involucrado debe conocer los datos del posible agresor. | Reporte de investigación social incompleto. | Llenar campos vacios y verificar junto al usuario si los datos son correctos. | Corrección |
| PPNNA-15 Supervisión de la operación y gestión de recursos para CADI-CAIC | Centros con equipamiento, juegos educativos y material didáctico | CADI-CAIC activos equipados | Se debe supervisar que se cuente con el material y equipamiento requerido. | No contar con el material y equipamiento que establecen los requerimientos de seguridad para el uso de niñas y niños. | Análisis para compras de material y equipamiento. | Corrección |
| PPNNA-16 Capacitación del personal de CADI-CAIC | Asistentes educativas capacitadas. | Brindar a las asistentes educativas herramientas que permitan el cuidado oportuno a las niñas y niños. | *Se debe capacitar a las asistentes educativas en el manejo de grupo y dominio de la temática. *También se debe realizar diagnostico de capacitación. | No cumplir el objetivo de la capacitación. | Realizar una nueva capacitación para quienes lo requieran. | Corrección |



| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|---|---|------------|
| PPNNA-17 Certificación del personal de CADI-CAIC | Asistentes educativas certificadas. | Personal certificado en atención asistencial y educativo a niñas y niños. | * Capacitación a asistentes educativas en temas relacionados con la atención de niñas y niños que sean atendidos en un centro infantil | * Asistentes educativas no certificadas para el cuidado de niñas y niños. | Verificar parte del personal que requiere ser certificado y notificarle, próxima programación de certificación. | Corrección |
|---|-------------------------------------|---|--|---|---|------------|

Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme

| COORDINACIÓN TECNICA (Gestión Social) | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|--|---|-------------------|
| Procedimiento | Salida | Requisitos de la Salida | Acción Preventiva | Servicio No Conforme | Tratamiento | |
| Gestión Social | Peticiones Atendidas. | Cumplir con los criterios (seguimiento, tiempo y sus requisitos) establecidos por las direcciones, los cuales sirven para poder darle contestación a las solicitudes del C. Gobernador. | Mayor coordinación con los enlaces mediante el uso optimo de registro de avances de solicitudes RRD-08.01 | La no atención oportuna a las peticiones | Solicitar la información de manera urgente y estar constantemente en comunicación con los enlaces para que esto no vuelva a suceder | Corrección |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

Tabla de Requisitos del Ciudadano y Servicio No Conforme

| Dirección de Asistencia Alimentaria y Social | | | | | | |
|--|--------------------------------------|---|-------------------|---|-------------|--------------|
| Procedimiento | Salida | Requisitos de la Salida | Acción Preventiva | Servicio No Conforme | Tratamiento | Tratamiento2 |
| PDAAY-01 Solicitud de Insumos de Asistencia Alimentaria | Calendario y cuadro de distribución. | Elaboración de oficio de solicitud de cantidades y tipos de insumos para cumplir con los programas alimentarios y enfocar la elaboración de la calendarización de los distintos programas de asistencia alimentaria. | En Proceso | Incumplimiento de actividades programadas. | En Proceso | En proceso |
| PDAAY-02 Desayunos Escolares calientes | Concentrado de reportes mensuales. | Concientizar a los niños y padres de familia en el tema de la obesidad promoviendo una alimentación correcta, mediante la entrega de desayunos fríos, desayunos calientes o comidas con base en los criterios de calidad nutricia y acompañados de acciones de orientación alimentaria. | En Proceso | No contar con los reportes en su periodicidad acordada. | En Proceso | En proceso |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|---|---|--|-------------------|---|-------------------|-------------------|
| <p>PDAAY-03 Desayunos Escolares Fríos</p> | <p>Calendario de distribución anual.</p> | <p>Concientizar a los niños y padres de familia en el tema de la obesidad promoviendo una alimentación correcta, mediante la entrega de desayunos calientes, desayunos calientes o comidas con base en los criterios de calidad nutricia y acompañados de acciones de orientación alimentaria.</p> | <p>En Proceso</p> | <p>Incumplimiento de actividades programadas.</p> | <p>En Proceso</p> | <p>En proceso</p> |
| <p>PDAAY-04 Desincorporación de Mano de Obra Infantil Jornalera</p> | <p>Informe mensual del Programa de Desincorporación de la Mano de obra Infantil Jornalera</p> | <p>Lograr y desalentar el trabajo infantil y la permanencia de los niños jornaleros en las aulas, mediante la entrega de apoyo alimentario que consisten en una despensa mensual con productos básicos y de un desayuno escolar diario por cada niño hijo de jornalero que asista a la escuela y se desincorpore de las labores del campo.</p> | <p>En Proceso</p> | <p>En Proceso</p> | <p>En Proceso</p> | <p>En proceso</p> |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| Información documentada: | | |
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |

| | | | | | | |
|--|---------------------------|--|------------|---|------------|------------|
| PDAAY-05 Distribución y Entrega de despensa Alimentaria | Relación de Beneficiarios | Contar con la distribución de despensas por municipio y terminar cuando el Jefe del Departamento de Despensas revisa el concentrado de embarques. | En Proceso | No contar con la relación en su periodicidad establecida. | En Proceso | En proceso |
| PDAAY-06 Nutrición y Orientación Alimentaria | Material didáctico | Material que pueda brindar a la población opciones prácticas con respaldo científico para la integración de una alimentación correcta mediante la promoción de estilos de vida saludables y el fomento de buenos hábitos alimentarios. | En Proceso | En Proceso | En Proceso | En proceso |

Anexo 2

Tabla de control de información documentada para evidencia

| IDENTIFICACIÓN | ALMACENAMIENTO | PROTECCIÓN | RECUPERACIÓN | RETENCIÓN | DISPOSICIÓN |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|-----------|---------------|
| Reporte de servicio no conforme RRD-07.01 | Representante de la dirección. | Credenza de la coordinación técnica. | En carpeta rotulada Registros (año), en el apartado servicio no conforme. | 01 año | Reutilización |



| Información documentada: | | |
|---|----------------------------------|---|
| CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: No aplica | Unidad Responsable: Coordinación Técnica |
| Revisión 10 | Fecha de vigencia 27-08-2018 | Código PRD-07 |