



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Instituto Peruano  
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

## Resolución de Gerencia General N° 040-2019-IPD/GG .....

Lima, 31 de julio de 2019

**VISTO:** Los Informes N° 692-2019-UP/IPD y N° 910-2019-UP/IPD emitidos por la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración; los Memorandos N° 2528-2019-OGA/IPD y N° 3196-2019-OGA/IPD emitidos por la Oficina General de Administración; el Informe N° 85-2019-OTDA/IPD emitido por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; los Informes N° 65-2019-UOM/IPD, N° 66-2019-UOM/IPD, N° 68-2019-UOM/IPD y N° 70-2019-UOM/IPD emitidos por la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación; los Memorandos N° 4029-2019-OPP/IPD, N° 4030-2019-OPP/IPD, N° 4074-2019-OPP/IPD y N° 4150-2019-OPP/IPD emitidos por la Oficina de Presupuesto y Planificación; el Informe N° 700-2019-OAJ/IPD emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el 16 de agosto del 2017, Incotec International le otorgó al Instituto Peruano del Deporte (IPD) la certificación de la Norma ISO 9001:2008, cuyo alcance correspondía a la Gestión de Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú;

Que, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la entidad, regulado por la Norma ISO 9001:2008, el IPD aprobó el "Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, Versión 03, Código SGC-PR-08", mediante la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG, del 19 de diciembre de 2017; asimismo, a través de la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, del 29 de diciembre de 2017, el IPD aprobó: (i) el "Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas, Versión 03, Código: SGC-PR-03"; (ii) el "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01"; (iii) el "Procedimiento de Auditorías Internas, Versión 03, Código SGC-PR-04"; y, (iv) el "Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora, Versión 03, Código SGC-PR-02";

Que, de igual forma, dentro del referido SGC, la Secretaría General del IPD emitió la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG, del 1 de marzo de 2018, a través de la cual se aprobó el "Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal, Versión 02, Código CYD-PR-01";

Que, posteriormente, con fecha 6 de septiembre de 2018, Bureau Veritas del Perú le otorgó al IPD la certificación de la Norma ISO 9001:2015, cuyo alcance corresponde a la "Gestión para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y de los Integrantes del Programa de Apoyo al Deportista";

Que, la Norma ISO 9001:2015, actualmente vigente para el IPD, considera al SGC como una herramienta para la prevención y la innovación, interesándose en los usuarios finales, para lo cual vela por la conformidad de los productos y servicios entregados por la organización; asimismo, en cuanto a la documentación, presenta mayor flexibilidad, dejando a discreción de la organización la gestión de sus procesos, sobre la base de las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera;

Que, debido a que la Norma ISO 9001:2015, reemplazó a la Norma ISO 9001:2008, resulta necesario que la entidad actualice aquellos procedimientos elaborados bajo los estándares de la norma anterior, los cuales fueron aprobados con la Resolución de Secretaría





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Instituto Peruano  
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018;

Que, en ese contexto, la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración (OGA), conforme a sus funciones, revisó el "Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal, Versión 02", aprobado con la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018; y como resultado de la evaluación realizada, determinó que se requería su actualización de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 y la normativa vigente emitida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), siendo necesario que el mencionado procedimiento se divida en el Procedimiento de Inducción del Personal y el Procedimiento de Capacitación del Personal, en cumplimiento de la "Guía para la Gestión del Proceso de Inducción" aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE, de fecha 12 de diciembre de 2017, y la Directiva denominada "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", aprobada con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, de fecha 08 de agosto de 2016;

Que, en razón a lo indicado, la Unidad de Personal de la OGA elaboró dos (2) proyectos de procedimientos: (i) el proyecto de Procedimiento de Inducción del Personal, sustentado con el Informe N° 692-2019-UP/IPD, de fecha 24 de abril de 2019, remitido por la OGA a la Oficina de Presupuesto y Planificación (OPP), mediante el Memorando N° 2528-2019-OGA/IPD, de fecha 25 de abril de 2019, para la opinión técnica correspondiente de su Unidad de Organización y Métodos (UOM), la cual fue emitida con el Informe N° 65-2019-UOM/IPD, de fecha 2 de julio de 2019, remitido a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) a través del Memorando N° 4030-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que esta última Oficina realice la opinión legal respectiva; y, (ii) el proyecto de Procedimiento de Capacitación del Personal, sustentado con el Informe N° 910-2019-UP/IPD, de fecha 29 de mayo de 2019, remitido por la OGA a la OPP, mediante el Memorando N° 3196-2019-OGA/IPD, de fecha 10 de junio de 2019, para la opinión técnica correspondiente de su UOM, la cual fue emitida con el Informe N° 66-2019-UOM/IPD, de fecha 2 de julio de 2019, remitido a la OAJ a través del Memorando N° 4029-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a efectos de contar con la opinión legal respectiva;

Que, asimismo, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA), en el marco de sus funciones, elaboró el proyecto de Procedimiento de Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos, con el cual se actualiza el "Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas, Versión 03, Código: SGC-PR-03", aprobado con la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017. Dicho proyecto de procedimiento se sustenta en el Informe N° 85-2019-OTDA/IPD, de fecha 28 de junio de 2019, y se basa en la normativa vigente sobre la materia, así como en las disposiciones internas de la entidad establecidas en la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, "Normas Legales y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD", aprobada con la Resolución de Secretaría General N° 020-2017-SG/IPD del 12 de junio de 2017. Además, es preciso destacar que el citado informe fue derivado a la Gerencia General y esta, a su vez, lo remitió a la OPP para la opinión técnica de la UOM de la OPP, la cual emitió su opinión técnica favorable mediante el Informe N° 68-2019-UOM/IPD, de fecha 4 de julio de 2019, remitido a la OAJ a través del Memorando N° 4074-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que expida la opinión legal respectiva;

Que, cabe señalar que, la UOM de la OPP revisó los procedimientos aprobados con la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG y la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, siendo que, como resultado de la evaluación efectuada dentro de su ámbito funcional, elaboró el proyecto de Procedimiento de Salidas No Conformes (que actualiza el "Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora, Versión 03, Código SGC-PR-02"), el proyecto de Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Instituto Peruano  
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"



(que actualiza el "Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, Versión 03, Código SGC-PR-08") y el proyecto de Procedimiento de Auditoría Interna (que actualiza el Procedimiento de Auditorías Internas, Versión 03, Código SGC-PR-04"). Dichos proyectos de procedimientos cuentan con la opinión técnica favorable de la UOM de la OPP, emitida con el Informe N° 70-2019-UOM/IPD, de fecha 9 de julio de 2019, el cual fue remitido a la OAJ mediante el Memorando N° 4150-2019-OPP/IPD, de la misma fecha, a fin de que realice la opinión legal respectiva. Además de lo indicado, con relación al "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01", aprobado mediante la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG, la UOM de la OPP, en el Informe N° 70-2019-UOM/IPD, señaló que no es necesario contar con el referido instructivo, puesto que las charlas de sensibilización forman parte del curso de formación e interpretación de la Norma ISO 9001:2015 que se imparte en la entidad;



Que, en ese sentido, por medio del Informe N° 700-2019-OAJ/IPD, de fecha 31 de julio de 2019, la OAJ concluyó que: (i) corresponde emitir el acto resolutivo para la aprobación de los proyectos de procedimientos señalados en los considerandos precedentes, dado que garantizan el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y se encuentran alineados al marco legal vigente, incluyendo las disposiciones establecidas en el "Procedimiento de Elaboración, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos Internos", aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 033-2019-IPD/GG, de fecha 1 de julio de 2019; (ii) la aprobación de dichos procedimientos debe realizarse con una Resolución de Gerencia General, de conformidad con el literal a), del numeral II, del artículo 1 de la Resolución de Presidencia N° 022-20129-IPD/P, de fecha 11 de febrero de 2019, a través de la cual el Presidente del IPD delegó en el/la Gerente General la facultad de aprobar directivas, manuales y/o procedimientos, así como todo documento normativo que regule los actos de administración interna, con la finalidad de optimizar los procedimientos administrativos de todas las unidades de organización del IPD; (iii) el SGC se sostiene en los procesos de la entidad, por lo cual, los procedimientos a aprobarse deben ser de alcance general, no limitándose a dicho sistema de gestión; y, (iv) finalmente, es preciso derogar la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018, con las cuales se aprobaron los procedimientos antecedentes, siendo que el caso del "Instructivo de Sensibilización del SGC, Versión 02, Código SGC-IN-01", aprobado mediante la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017, su derogatoria se produce debido a que las charlas de sensibilización forman parte del curso de formación e interpretación de la Norma ISO 9001:2015 y, además, se encuentran reguladas en el proyecto de Procedimiento de Inducción del Personal;



Que, en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; el Reglamento de la Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2004-PCM; el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2004-PCM; el Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante la Resolución N° 440-2006-P/IPD; la "Guía para la Gestión del Proceso de Inducción", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 265-2017-SERVIR-PE; la Directiva denominada "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE; la Directiva N° 052-2017-IPD/OTDA, "Normas Legales y Disposiciones que regulan el uso del Libro de Reclamaciones en el IPD", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 020-2017-SG/IPD; el "Procedimiento de Elaboración, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos Internos", aprobado por Resolución de Gerencia General N° 033-2019-IPD/GG; la Resolución de Presidencia N° 022-2019-IPD/P, y;



Contando con el visto de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, de la Unidad de Personal de la Oficina General de Administración, de la Oficina General de Administración,



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Instituto Peruano  
del Deporte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, de la Oficina de Presupuesto y Planificación y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar los siguientes procedimientos internos:

- (i) Procedimiento de Inducción del Personal.
- (ii) Procedimiento de Capacitación del Personal.
- (iii) Procedimiento de Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- (iv) Procedimiento de Salidas No Conformes.
- (v) Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora.
- (vi) Procedimiento de Auditoría Interna.

Los procedimientos internos aprobados forman parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Los procedimientos aprobados con el artículo 1 de la presente resolución, son de alcance general y de aplicabilidad obligatoria para toda la entidad y sus distintos sistemas de gestión, incluyendo al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en tanto promueven la mejora continua de sus procesos, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Artículo 3.-** Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 041-2017-IPD/SG del 19 de diciembre de 2017, la Resolución de Secretaría General N° 048-2017-IPD/SG del 29 de diciembre de 2017 y la Resolución de Secretaría General N° 014-2018-IPD/SG del 1 de marzo de 2018.

**Artículo 4.-** Encargar a la Oficina de Presupuesto y Planificación, la difusión de los procedimientos aprobados con la presente resolución.

**Artículo 5.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia del Instituto Peruano del Deporte ([www.ipd.gob.pe](http://www.ipd.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

GRACE MERY GERALDINE CÁCERES RAMIREZ  
GERENCIA GENERAL (E)  
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE



**INSTITUTO  
PERUANO  
DEL DEPORTE**

**CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

**Procedimiento: PE03.02.01**

**Versión: 01**

**OFICINA DE PRESUPUESTO Y PLANIFICACIÓN  
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

	<b>NOMBRES Y APELLIDOS – CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Jesús Mariano Espinoza Sánchez Especialista de la Unidad de Organización y Métodos	
<b>Revisado por:</b>	Julio César Luque Maldonado Jefe de la Unidad de Organización y Métodos	(x)
<b>Revisado por:</b>	Victor Abel Jesús Peña Flores Jefe de la Oficina de Presupuesto y Planificación	
<b>Revisado por:</b>	Karla Solangel Rodríguez Aquino Jefa de Asesoría Jurídica	

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Elaboración inicial del documento	08/07/2019



## ÍNDICE

I. OBJETIVO .....	4
II. ALCANCE .....	4
III. BASE LEGAL .....	4
IV. RESPONSABLES .....	5
V. SIGLAS .....	5
VI. DEFINICIONES .....	5
VII. CONDICIONES .....	6
VIII. DIAGRAMA DE PROCESO DE LOS NIVELES ANTERIORES .....	6
IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	7
X. DIAGRAMA DE FLUJO .....	9
XI. REGISTROS .....	10
XII. ANEXOS .....	10



## I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la identificación, control y tratamiento de las salidas no conformes generadas en la cadena de valor del alcance certificado, a fin de prevenir su uso y/o entrega no intencional.

## II. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la identificación de una salida no conforme y finaliza con la actualización de la información correspondiente a esta en el "Registro de trazabilidad de SNC" para el seguimiento respectivo. Asimismo, el alcance del procedimiento incluye los productos y/o servicios no conformes identificados antes, durante o después de su entrega o prestación al usuario, ya sea este interno o externo.

## III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y sus modificatorias.
- 3.3. Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias.
- 3.4. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.5. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 3.6. Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 3.7. Decreto Supremo N° 018-2004-PCM, Reglamento de la Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y modificatorias.
- 3.8. Decreto Supremo N° 017-2004-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.
- 3.9. Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias.
- 3.10. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.11. Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- 3.12. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.
- 3.13. Resolución N° 440-2006-P/IPD, que aprueba Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.
- 3.14. NTP ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- 3.15. NTP ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

#### IV. RESPONSABLES

- 4.1. **Servidor(a) civil:** Identifica, durante el desarrollo de sus funciones, las Salidas No Conformes e informa el hallazgo de la misma al responsable de la unidad de organización y al Equipo de Gestión de la Calidad.
- 4.2. **Equipo de Gestión de la Calidad:** Brinda soporte a la unidad de organización competente para el tratamiento y verificación de la efectividad de las acciones implementadas frente a una Salida No Conforme. Asimismo, actualiza el "Registro de trazabilidad de SNC" y apertura una "Solicitud de Acción" en caso la Salida No Conforme así lo amerite.
- 4.3. **Responsable de la Unidad de Organización:** Determinar las acciones para la atención de la Salida No Conforme, así como verificar la eficacia de las mismas y liberar o autorizar el uso del producto o servicio, o en su defecto, informar al Equipo de Gestión de la Calidad para la apertura de una "Solicitud de Acción".

#### V. SIGLAS

- 5.1. **CAS** : Contrato Administrativo de Servicios
- 5.2. **D.L.** : Decreto Legislativo
- 5.3. **IPD** : Instituto Peruano del Deporte
- 5.4. **SAC** : Solicitud de Acción
- 5.5. **SGC** : Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.6. **SNC** : Salida No Conforme
- 5.7. **UO** : Unidades de Organización

#### VI. DEFINICIONES

- 6.1 **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva ocurrir.
- 6.2 **Acción de Mejora:** Acción recomendada que al ser implementada implica una mejora en el sistema de gestión.
- 6.3 **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados para el producto o servicio.
- 6.4 **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 6.5 **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- 6.6 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 6.7 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 6.8 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan entre sí, a fin de transformar elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- 6.9 **Salida No Conforme:** Producto o servicio resultante de un proceso, que no cumple con los requisitos establecidos, el cual ha sido identificado antes, durante o después de su entrega al usuario interno o externo.
- 6.10 **Servidor (a) civil:** Personal que labora en el IPD bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, o que presta servicios bajo el régimen de

Contratación Administrativa de Servicios sujeto al Decreto Legislativo N° 1057.

- 6.11 **Solicitud de Acción:** Documento a través del cual se registra la información concerniente a una No Conformidad u Oportunidad de Mejora detectada, así como el plan de acción para abordarla, en caso lo amerite.
- 6.12 **Unidades de Organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad. Comprende el órgano, la unidad orgánica, la sub unidad orgánica y el área.
- 6.13 **Usuario(a):** Es la persona que utiliza algún tipo de producto o que es destinataria de un servicio brindado por el IPD.
- 6.14 **Verificación:** Confirmación de que se han cumplido los requisitos especificados, para lo cual se utiliza evidencia objetiva.

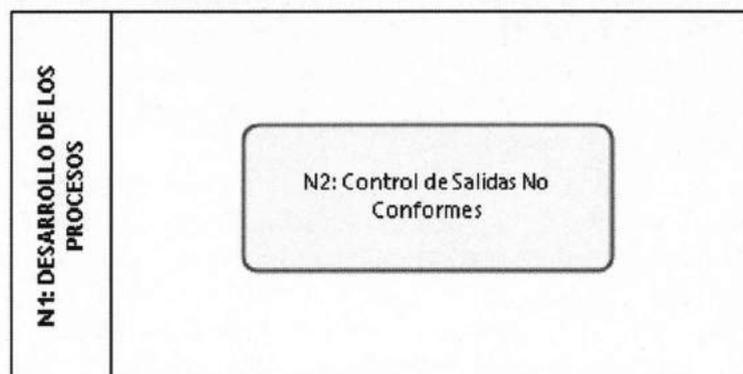
**VII. CONDICIONES**

- 7.1. Cuando se detecte una SNC antes, durante o después de la prestación del servicio, se deberán de tomar las acciones inmediatas necesarias para eliminarla, lo cual se debe registrar en la "Hoja de atención de SNC".
- 7.2. El tratamiento de una SNC puede ser de:
  - a. Reproceso: Corrección del resultado del proceso ejecutado.
  - b. Rechazo: Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión del producto o servicio.
  - c. Aceptación: Consiste en no tomar acción inmediata para corregir la SNC, sino más bien en informar al usuario para su aceptación bajo concesión.
- 7.3. El "Registro de trazabilidad de SNC" será actualizado de acuerdo a la información señalada en la "Hoja de atención de SNC".

**VIII. DIAGRAMA DE PROCESO DE LOS NIVELES ANTERIORES**

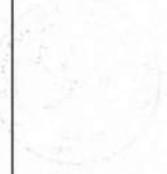
A continuación, se presentan los procesos vinculados a este procedimiento, los mismos que van desde un nivel cero hasta un nivel dos, el cual constituye el procedimiento objeto de este documento.

**N0: GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN Y DE LA CALIDAD**



## IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ETAPAS Y/O ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN / RESPONSABLE
1	<p><b><u>Inicio del procedimiento</u></b></p> <p>Identificar una SNC e informar al Responsable de la UO y al Equipo de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Nota 1: La identificación de una SNC se realizará mediante la verificación de la salida de un proceso correspondiente a la cadena de valor del alcance certificado.</b></p>	<p>UO / Servidor(a) Civil</p>
2	<p>Tratar la SNC y registrar la información correspondiente en la "Hoja de atención de SNC".</p> <p><b>Nota 2: El tratamiento de una SNC puede ser de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reproceso:</b> Corrección del resultado del proceso ejecutado.</li> <li>• <b>Rechazo:</b> Separación, contención, devolución o suspensión de provisión del producto o servicio.</li> <li>• <b>Aceptación:</b> Consiste en no tomar acción inmediata para corregir la SNC, sino más bien informar al usuario para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	<p>UO / Responsable</p> <p>UOM/ Equipo de Gestión de la Calidad</p>
4	<p>Verificar la eficacia de las acciones tomadas y determinar si la salida satisface la necesidad del usuario(a).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si satisface la necesidad del usuario(a), continuar con la actividad 6.</li> <li>• Si no satisface la necesidad del usuario(a), continuar con la actividad 5.</li> </ul> <p><b>Nota 3: La validez de las acciones tomadas quedará registrada en la "Hoja de atención de SNC" por parte del Responsable de la UO.</b></p>	<p>UO / Responsable</p> <p>UOM/ Equipo de Gestión de la Calidad</p>
5	<p>Aperturar una SAC. Ir al "Procedimiento de Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora".</p> <p><b>Nota 4: Las siguientes condiciones también ameritarán la remisión al Procedimiento de</b></p>	<p>UOM / Equipo de Gestión de la Calidad</p>



N°	ETAPAS Y/O ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN / RESPONSABLE
	<p><b>Identificación y Atención de Oportunidades de Mejora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando una SNC se repite en el lapso de un trimestre.</li> <li>• Cuando la SNC es detectada por el usuario externo o se ha dado uso del servicio final.</li> </ul>	
6	Liberar el producto o servicio y comunicárselo al Equipo de Gestión de la Calidad.	UO / Responsable
7	<p>Actualizar la información correspondiente a la SNC en el "Registro de trazabilidad de SNC" para el seguimiento respectivo.</p> <p><b><u>Fin del procedimiento</u></b></p>	UOM / Equipo de Gestión de la Calidad

*Handwritten signature*







## XI. INDICADOR

11.1 Cantidad de SNC atendidas trimestralmente.

11.2 Cantidad de SNC que alcanzaron la satisfacción del usuario luego de ser atendidas.

## XII. REGISTROS

Los registros generados por la aplicación de este procedimiento son los siguientes:

Descripción	N° de ejemplares	Lugar de archivo	Periodo de retención (años)	
			Archivo de Gestión	Archivo Central
Hoja de atención de SNC	1	Virtual File Server de la unidad de organización  Físico: archivadores de la unidad de organización	2	3
Registro de trazabilidad de SNC	1	Virtual File Server de la unidad de organización  Físico: archivadores de la unidad de organización	2	3

## XIII. ANEXOS

- Anexo 1: Hoja de atención de SNC.
- Anexo 2: Registro de trazabilidad de SNC.

**ANEXO 1: HOJA DE ATENCIÓN DE SNC**



**HOJA DE ATENCIÓN DE SNC**

**N°**



Fecha	Producto o Servicio	Proceso involucrado	Sistema de Gestión de Calidad
Reportado por:		Firma:	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME</b>			
<b>ACCIÓN INMEDIATA</b>			
Responsable de la UO	Fecha		Tratamiento para Salida No Conforme
<b>Descripción de la acción inmediata</b>			
Responsable de validar la eficacia de la acción (en función a la satisfacción del usuario):		Firma:	
Observaciones:			



**ANEXO 2: REGISTRO DE TRAZABILIDAD DE SNC**



**REGISTRO DE TRAZABILIDAD DE SNC**



N° de Hoja de atención de SNC	Fecha de registro	Producto o servicio	Proceso asociado	Reportado por	Acción	Responsable de validación	Satisfacción del usuario (Sí/No)	N° de Solicitud de Acción (en caso lo amerite)

