



# TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

## Procedimiento: PR-OPP-006

### Versión: 01

### UNIDAD DE MODERNIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD - OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

<b>Elaborado por:</b>  Dana Sato Tokashiki Especialista en Gestión por Procesos Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad  Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad <b>Dueña del proceso</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>  Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad  Luz Marina Gonzales Quispe Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto  Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>  Percy Barrón López Gerente General	<b>Firma:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OPP-006
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 7

## ÌNDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	BASE LEGAL .....	3
4.	DEFINICIONES Y SIGLAS .....	3
5.	RESPONSABILIDADES .....	4
6.	GENERALIDADES .....	5
7.	DESARROLLO .....	5
8.	REGISTROS .....	6
9.	TABLA HISTORICA DE CAMBIOS .....	6
10.	ANEXOS .....	6

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OPP-006
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar que las salidas no conformes (productos/servicios) generadas sean identificadas y controladas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos misionales que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del SENAMHI.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, y su modificatoria.
- 3.2 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.5 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2019-SENAMH/PREJ, que aprueba a la Directiva N°01-2019-SENAMHI/PREJ denominada “Trámite de aprobación de los documentos de gestión interna y de procedimientos internos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI”.
- 3.6 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2019-SENAMH/PREJ, que aprueba a la Directiva N°01-2019-SENAMHI/PREJ denominada “Trámite de aprobación de los documentos de gestión interna y de procedimientos internos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI”, y su modificatoria aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 008-2020-SENAMH/PREJ.
- 3.7 Procedimiento de “Elaboración de los Documentos de Gestión Interna del SENAMHI”, PR-OPP-011.
- 3.8 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 096-2019-SENAMHI/PREJ, que aprueba la implementación progresiva del Sistema de Gestión Integrado (SGI) del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI.
- 3.9 Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- 3.10 Norma ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 4.1 Acción Correctiva<sup>1</sup>

Acción para eliminar la/s causa/s de la no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

<sup>1</sup> Numeral 3.12.2 de la Norma ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OPP-006
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 7

#### 4.2 Dueño del Proceso

Es quien tiene la responsabilidad y autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto<sup>2</sup>.

#### 4.3 Proceso<sup>3</sup>

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

#### 4.4 Salida<sup>4</sup>

Es el resultado de un proceso.

#### 4.5 Salida no conforme (SNC)

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

#### 4.6 Sistema de Gestión

Es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos de la Entidad. Permite establecer la política, los objetivos y las acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos.

Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión antisoborno, gestión de seguridad de la información, entre otros.

### 5 RESPONSABILIDADES

#### 5.1 Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad

5.1.1 Brinda asesoría técnica a los órganos y unidades respecto a lo descrito en el presente procedimiento.

5.1.2 Realiza seguimiento del llenado del formato "Reporte de Salidas No Conformes", con código FOR-OPP-010. Ver Anexo N° 1 - Reporte de SNC.

#### 5.2 Dueño del Proceso

5.2.1 Asegura que la/s SNC/s han sido tratada/s conforme a lo establecido en el presente procedimiento, y registrada en el formato "Reporte de Salidas No Conformes", con código FOR-OPP-010. Ver Anexo N° 1 - Reporte de SNC.

5.2.2 Verifica que la/s SNC/s sean registrada/s en el "Reporte de Salidas No Conformes", con código FOR-OPP-010.

5.2.3 Determina si se genera una acción correctiva generada por la SNC. Para ello, puede solicitar asesoría técnica de la UM.

<sup>2</sup> Del paso 3 del numeral 6.1.1 de la Norma Técnica "Implementación de la Norma Técnica de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública", aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

<sup>3</sup> Del numeral 5.3.2 de la Norma Técnica "Implementación de la Norma Técnica de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública", aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

<sup>4</sup> Numeral 3.7.5 de la Norma ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

## 6 GENERALIDADES

### 6.1 Reglas generales

6.1.1 La/s SNC/s corresponden a productos y/o servicios resultantes de los procesos misionales.

6.1.2 Puede generarse alguna acción correctiva a partir de una SNC, considerando el impacto en la calidad del producto o el servicio brindado.

## 7 DESARROLLO

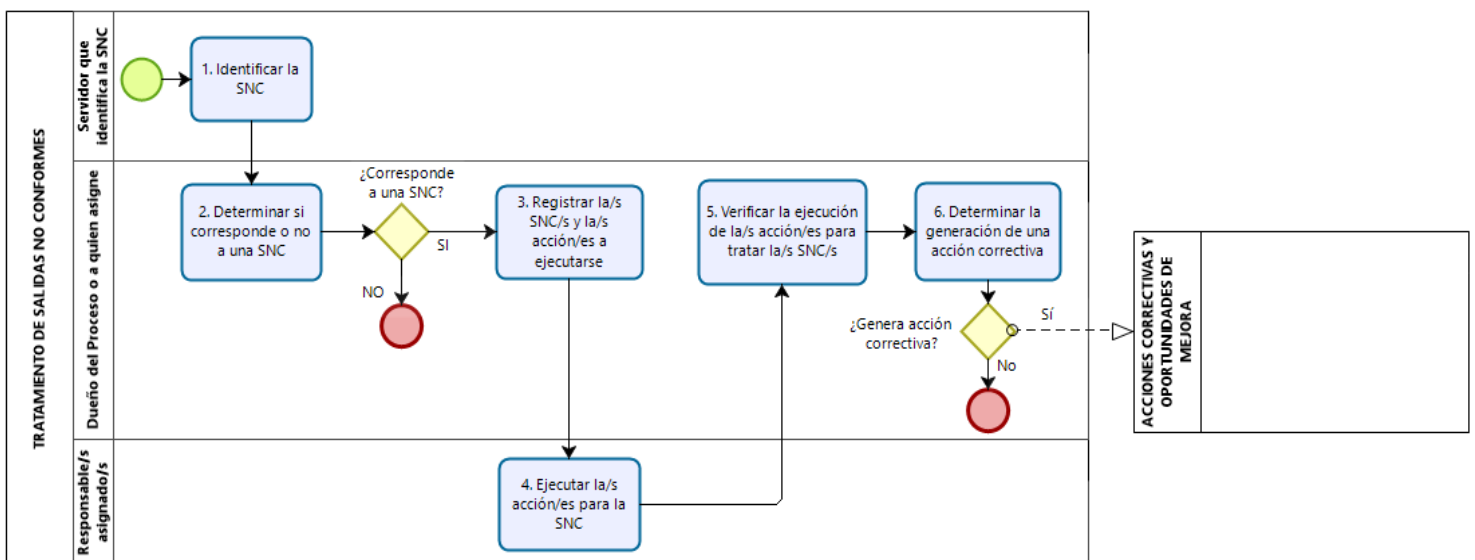
### 7.1 Requisitos de inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
SNC identificada	Servidor que identifica la SNC

### 7.2 Proceso relacionado

Procesos misionales considerados en el alcance del SGC.

### 7.3 Diagrama de flujo



### 7.4 Descripción de las actividades

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
1.	Identificar la SNC Identifica una potencial SNC y la comunica al Dueño del Proceso.	Todos los involucrados	Servidor que identifica la SNC	--
2.	Determinar si corresponde o no a una SNC Determina si lo identificado corresponde a una SNC. <b>¿Corresponde a una SNC?</b> <b>Si.</b> Continúa en la siguiente actividad. <b>No.</b> Fin.	Órgano / Unidad	Dueño del Proceso o a quien asigne	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OPP-006
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 7

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
3.	Registrar la/s SNC/s y la/s acción/es a ejecutarse  Registra en el “Reporte de Salidas No Conformes” (FOR-OPP-010), los detalles de la/s SNC/s y de la/s acción/es a ejecutar.	Órgano / Unidad	Dueño del Proceso o a quien asigne	Reporte de Salidas No Conformes (FOR-OPP-010)
4.	Ejecutar la/s acción/es para la SNC  Ejecuta la/s acción/es consignadas en el “Reporte de Salidas No Conformes” (FOR-OPP-010).	Órgano / Unidad	Responsable/s asignado/s	--
5.	Verificar la ejecución de la/s acción/es para tratar la/s SNC/s  Verifica si la acción planteada ha sido ejecutada en el plazo establecido.	Órgano / Unidad	Dueño del Proceso o a quien asigne	--
6.	Determinar la generación de una acción correctiva  Determina si se genera una acción correctiva, de acuerdo al impacto en la calidad del producto o servicio brindado, puede generar una acción correctiva.  <b>¿Se genera acción correctiva?</b> <b>Si.</b> Coordina con la UM y registra la generación de una acción correctiva en el “Reporte de Salidas No Conformes” (FOR-OPP-010). Luego se procede conforme a lo dispuesto en el procedimiento “Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora”, con código PR-OPP-03.  <b>No.</b> Fin	Órgano / Unidad	Dueño del Proceso o a quien asigne	Reporte de Salidas No Conformes (FOR-OPP-010)

## 8 REGISTROS

DENOMINACIÓN	CÓDIGO
Reporte de Salidas No Conformes	FOR-PR-010

## 9 TABLA HISTORICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	---	Versión inicial


## 10 ANEXOS

Anexo 1: Reporte de SNC

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OPP-006
	<b>TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 7

**Anexo N° 1  
Reporte de SNC**

(Formato con ejemplo de llenado)

	<b>FORMATO</b>	<b>Código</b>	FOR-OPP-010
		<b>Versión</b>	01
	<b>REPORTE DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>Página</b>	1 de 1

**PROCESO: Control de Calidad (de datos provenientes de estaciones automáticas)**

N° SNC	DETALLE DE LA SALIDA NO CONFORME			ACCIÓN A EJECUTAR			VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN		¿SE EMITE ACCIÓN CORRECTIVA? (9)
	FECHA DE REGISTRO (1)	TIPO (2)	DESCRIPCIÓN (3)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN (4)	RESPONSABLE DE EJECUTAR (5)	FECHA DE EJECUCIÓN (6)	EVIDENCIA DE LA ACCIÓN (7)	FECHA DE LA VERIFICACIÓN (8)	
1	02.07.2020	Dato no publicado en el portal institucional de SENAMHI	El dato de la variable de <u>temperatura</u> , correspondiente al día <u>01.07.20</u> de las <u>16:00 horas</u> de la <u>estación de Puerto Inca</u> , ha sido considerado como " <u>conforme</u> " pero no ha sido publicado.	Coordinar con la OTI y realizar seguimiento de la publicación del dato	Analista	03.07.2020	Se verificó que el dato ha sido publicado en el <u>portal institucional de SENAMHI</u> .	05.07.2020	No

- (1) Fecha de registro de la información del presente formato.
- (2) Corresponde al tipo de salida no conforme identificada para cada proceso misional.
- (3) El detalle de la salida no conforme debe de contener la información necesaria para realizar la trazabilidad del producto/servicio. Del ejemplo, la información subrayada corresponde a la trazabilidad.
- (4) Detalle de la acción para eliminar la salida no conforme.
- (5) Consignar el cargo del servidor responsable de ejecutar la acción descrita.
- (6) Fecha de la ejecución de la acción descrita.
- (7) Medio o documento (físico o virtual) a través del cual se evidencia el cumplimiento de la acción descrita. Del ejemplo, la información subrayada corresponde al medio de verificación.
- (8) Fecha en que se realiza la verificación de la acción descrita, mediante la evidencia.
- (9) Determina si corresponde o no, a una acción correctiva, considerando lo establecido en la actividad 6 del numeral 7.4 del presente procedimiento.

Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.