

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0208
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Control de productos y servicios no conformes
---------------------------------	---

<b>APROBACIÓN</b>		
Nombre y cargo	Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello
<b>Elaborado por:</b> Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	<b>[EPALOMINOP]</b>
<b>Revisado por:</b> Elvis Romel Palomino Pérez Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
<b>Revisado por:</b> Edison Vicente Chalco Cangalaya Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	Oficina de Asesoría Jurídica	<b>[ECHALCO]</b>
<b>Aprobado por:</b> Miriam Alegría Zevallos Gerenta General	Gerencia General	<b>[MALEGRIA]</b>

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0208
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del procedimiento <sup>1</sup>
01	<b>Todas las secciones</b>	<b>Cambio de formato de ficha de procedimiento, precisiones en el objetivo, alcance, responsable del procedimiento, consideraciones generales, definiciones, siglas, actividades y documentos que se generan.</b>

<b>OBJETIVO</b>	<b>Establecer las actividades para realizar el control y</b> prevenir el uso o entrega no intencional de productos <b>y/o</b> servicios no conformes.
<b>ALCANCE</b>	<b>El presente procedimiento, es de aplicación para las áreas del OEFA dentro del alcance del SGC.</b> Abarca <b>desde</b> la identificación, tratamiento y seguimiento del producto y servicio no conforme <b>hasta la custodia de la información documentada.</b>
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Dueños de procesos dentro del alcance del SGC.</b>
<b>BASE NORMATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</li> <li>- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.</li> <li>- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>- 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".</li> <li>- Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "Sistema de Gestión de la Calidad: NTP-ISO 9001:2015".</li> <li>- Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "Sistemas de Gestión Antisoborno: NTP-ISO 37001:2017".</li> <li>- <b>Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 065-2015-OEFA/PCD, que aprueba el Mapa de Procesos del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.</b></li> </ul> <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cuando el requisito de la Ficha de Producto y/o Servicio que se incumple en el P/SNC se presentó en tres (3) o más ocasiones en un trimestre,</b> se considera una no conformidad, para lo cual se plantea una acción correctiva según lo establecido en el procedimiento <b>PE0210 "Gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora"</b>.</li> <li>- El registro de la información correspondiente a la identificación, evaluación, tratamiento y verificación del producto o servicio no conforme se realiza según lo establecido en el formato <b>PE0208-F01 "Reporte de productos y/o servicios no conformes"</b>.</li> <li>- Las evidencias del tratamiento <b>del</b> producto o servicio no conforme se <b>registran</b> en la carpeta compartida <b>"Registros SGI"</b>.</li> </ul>

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG del 16 de setiembre de 2019.

	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	Código: PE0208
		Versión: <b>01</b>
		Fecha: 10/06/2021

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través de el/la Coordinador/a de OMC, brinda el soporte técnico en cada una de las actividades del procedimiento y realiza el seguimiento al tratamiento del producto o servicio no conforme de manera trimestral.</li> </ul>
<b>DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Acción correctiva:</b> Acción para eliminar la/s causa/s de una no conformidad detectada con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.</li> <li>- <b>Áreas del OEFA: Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas mediante Resolución por la Alta Dirección.</b></li> <li>- <b>Cliente:</b> Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.</li> <li>- <b>Corrección:</b> Acción para eliminar una No Conformidad detectada.</li> <li>- <b>Dueño del proceso: Director/a, Jefe/a y Coordinador/a de un área, quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.</b></li> <li>- <b>Equipo auditor:</b> Grupo compuesto por: (i) un/a auditor/a líder, responsable de la auditoría interna; y, (ii) uno/a o más auditores/as o expertos/as técnicos/as; que permitan reunir toda la evidencia necesaria para realizar una determinada auditoría.</li> <li>- <b>Producto y/o servicio no conforme:</b> Aquel producto o servicio que no cumple con algún requisito o requisitos especificados según sus <b>propias Fichas de Productos y/o Servicios.</b></li> <li>- <b>Servidor/a civil designado/a:</b> Servidor/a civil a el/la que se le encomienda la ejecución de acciones necesarias a implementarse para el tratamiento del producto o servicio no conforme.</li> <li>- <b>Tratamiento:</b> Acción que se ejecuta ante <b>la identificación de un producto y/o servicio no conforme</b>, que puede consistir en una corrección, separación, contención, devolución, suspensión de productos o servicios, así como en la información al cliente.</li> </ul>
<b>SIGLAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.</li> <li>- OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.</li> <li>- P/SNC: Producto y/o servicio no conforme.</li> <li>- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>- SGI: Sistema de Gestión Integrado.</li> </ul>

<b>REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO</b>	
Descripción del requisito	Fuente
P/SNC	Dueño del Proceso
Informe de auditoría	Cliente  Equipo auditor

<b>ACTIVIDADES</b>				<b>EJECUTOR</b>	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	<b>Registrar</b> el P/SNC	<b>Registra el/los P/SNC en el Formato PE0208-F01 "Reporte de productos y/o servicios no conformes", sección "1. Identificación",</b> donde se evidencie incumplimientos de los requisitos del producto y/o servicio según <b>el Formato PE0202-F01 "Fichas de Productos y/o Servicios" identificados,</b> durante la realización del proceso o después de la entrega al cliente, <b>lo cual es comunicado</b>	<b>Formato PE0208-F01</b> "Reporte de productos y/o servicios no conformes Sección "1. Identificación"  <b>Correo institucional</b>	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<p><i>mediante correo institucional a el/la Coordinador/a de OMC de la OPP.</i></p> <p><b>Nota:</b>  <i>La descripción del P/SNC está relacionada con uno de los registros del campo "Tipos de producto/servicio no conforme" del Formato PE0202-F01 "Ficha de productos y/o servicios", de corresponder.</i></p>			
2	Evaluar y <b>determinar las acciones para el tratamiento del P/SNC</b>	<p>Evalúa el P/SNC y <b>determina las acciones para su tratamiento.</b></p> <p><b>Registra las acciones determinadas para el tratamiento del P/SNC, el/la responsable de la determinación del tratamiento y la fecha programada para su ejecución, en el Formato PE0208-F01 "Reporte de productos y/o servicios no conformes", sección "2. Tratamiento".</b></p> <p><b>Nota:</b>  <i>La acción para el tratamiento puede estar relacionada a lo indicado en el campo "Tratamiento recomendado" del Formato PE0202-F01 "Ficha de productos y/o servicios" o incluir un tratamiento diferente.</i></p>	<p><b>Formato PE0208-F01</b>            Reporte de productos y/o servicios no conformes            Sección "2. Tratamiento"</p>	Dueño del proceso	Áreas del OEFA
3	Ejecutar las acciones para el tratamiento del P/SNC	<p><b>Ejecuta las acciones determinadas por el dueño del proceso para el tratamiento del P/SNC y adjunta las evidencias correspondientes.</b></p> <p><b>Plazo: Dentro de los quince (15) días hábiles de comunicadas las acciones determinadas para el tratamiento del P/SNC.</b></p> <p><b>Nota:</b>  <i>El dueño del proceso designa previamente a un/a servidor/a responsable de ejecutar las acciones para el tratamiento del P/SNC.</i></p>	<p><b>Formato PE0208-F01</b>            Reporte de productos y/o servicios no conformes            Sección "3. Ejecución"</p>	Servidor/a designado/a	Áreas del OEFA
4	Verificar el <b>cumplimiento de la ejecución del P/SNC</b>	<p><b>Verifica el cumplimiento de la ejecución del tratamiento del P/SNC, y registra en el Formato PE0208-F01 "Reporte de productos y/o servicios no conformes", sección "4. Verificación", lo cual es</b></p>	<p><b>Formato PE0208-F01</b>            Reporte de productos y/o servicios no conformes</p>	Dueño del proceso	Áreas del OEFA

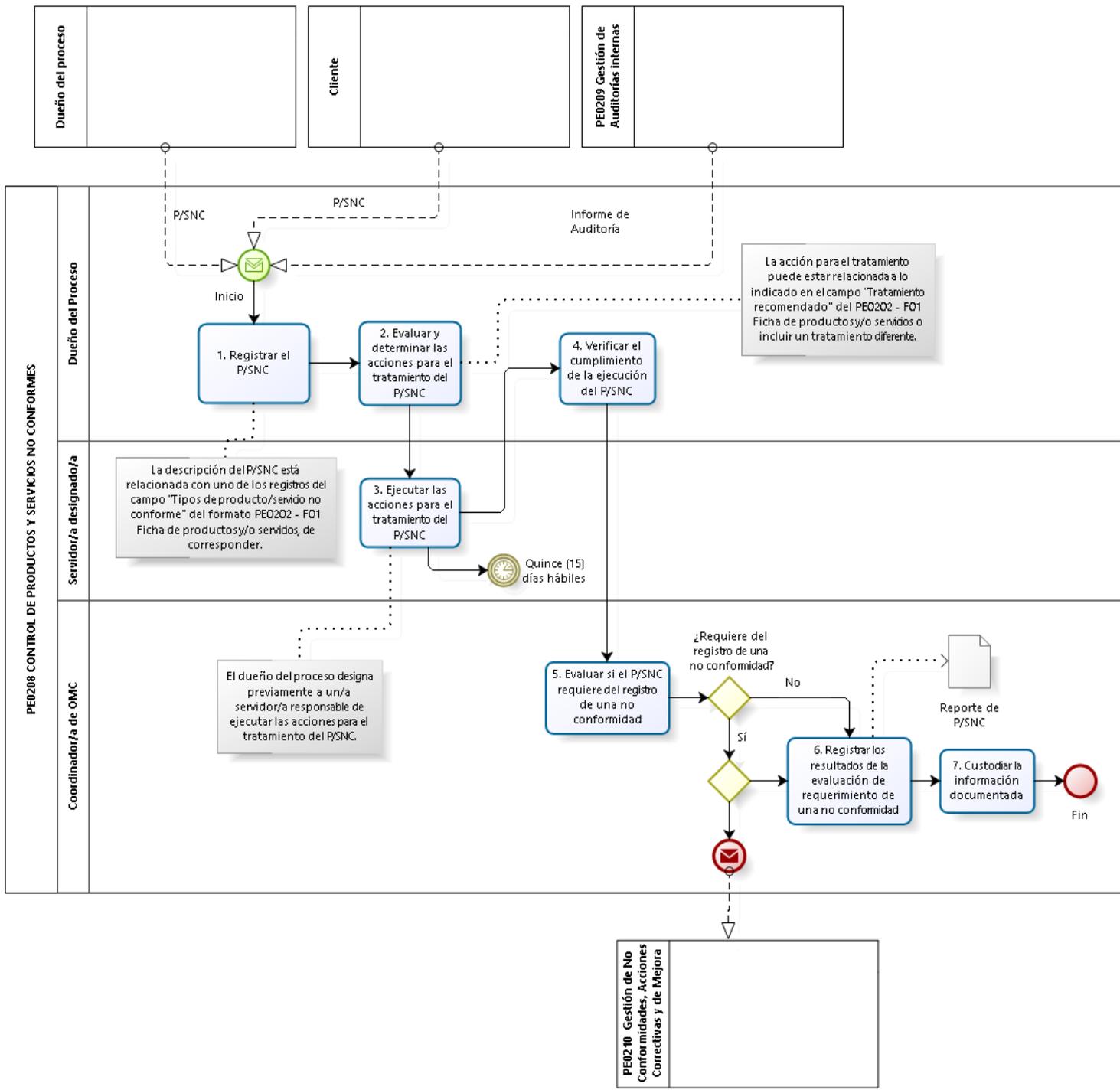
ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		<i>comunicado mediante correo institucional a el/la Coordinador/a de OMC de la OPP.</i>	Sección "4. Verificación"		
5	Evaluar si el P/SNC requiere <b>del registro</b> de una <b>no conformidad</b>	<i>Evalúa si el P/SNC requiere del registro de una no conformidad, es decir, si se ha presentado en tres (3) o más ocasiones en un trimestre.</i>  <i>¿Requiere del registro de una no conformidad?</i> <b>Sí:</b> Va al procedimiento PE0210 "Gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora". <b>Luego va a la actividad N° 6</b> <b>No:</b> Va a la actividad N° 6	<b>Formato PE0208-F01</b> Reporte de productos y/o servicios no conformes Sección "5. No conformidad"	Coordinador/a de OMC	OPP
6	Registrar los resultados de la evaluación de requerimiento de una no conformidad	<i>Registra los resultados de la evaluación anterior en el Formato PE0208-F01 "Reporte de productos y/o servicios no conformes", sección "5. No conformidad", consignando "SÍ" o "NO" a la necesidad de una no conformidad, el código generado, según sea el caso (para su trazabilidad) y comentarios adicionales, de corresponder; lo cual es comunicado mediante correo institucional al Dueño del Proceso.</i>	<b>Formato PE0208-F01</b> Reporte de productos y/o servicios no conformes Sección "5. No conformidad"  Correo institucional	Coordinador/a de OMC	OPP
7	Custodiar la información documentada	<i>Custodia la información documentada generada durante el procedimiento, incluyendo el registro del P/SNC y la almacena en la carpeta compartida <b>Registros_SGI</b>.</i>  <b>Fin del procedimiento.</b>	-	Coordinador/a de OMC	OPP

**DOCUMENTOS QUE SE GENERAN:**

**Formato** PE0208-F01: "Reporte de productos / servicios no conformes".

**PROCESO RELACIONADO**

PE02 - Innovación y Gestión por procesos







"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 04914545"



04914545