

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora

APROBACIÓN

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

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del procedimiento ¹
01	Todas las secciones	Revisión integral del documento: cambio de formato de ficha de procedimiento, alcance y adecuación de los requisitos del Sistema de Gestión integrado ²
02	Objetivo, alcance, consideraciones generales, actividades y documentos que se generan	Precisiones en el objetivo, alcance, consideraciones generales, actividades N° 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y documentos que se generan

OBJETIVO	Establecer las actividades para identificar, evaluar y tratar las no conformidades y oportunidades de mejora que puedan generarse en el marco del Sistema de Gestión Integrado del OEFA, con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir y aprovechar su impacto en los procesos, respectivamente.
ALCANCE	El presente procedimiento es de aplicación para las áreas involucradas en el Sistema de Gestión Integrado. Comprende desde la identificación de la no conformidad u oportunidad de mejora, hasta la implementación, seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y de mejoras.
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
BASE NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 013-2017-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - 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". - Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado". - Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "Sistema de Gestión de la Calidad: NTP-ISO 9001:2015". - Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana "Sistemas de Gestión Antisoborno: NTP-ISO 37001:2017". - 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. <p>Las referidas normas incluyen sus modificatorias.</p>
CONSIDERACIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar, en la carpeta compartida del Sistema de Gestión Integrado, la información correspondiente a la identificación, evaluación, implementación, seguimiento y evaluación de la eficacia, según lo establecido en el Formato PE0210-F01: "Matriz de no conformidades y oportunidades de mejora". - En los casos que correspondan, el dueño del proceso y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto coordinan con la Función de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno las actividades vinculadas a la gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora, relacionadas al Sistema de Gestión Antisoborno.

¹ Aprobado mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 077-2018-OEFA/GEG del 28 de junio de 2018.

² Modificado mediante Resolución de Gerencia General N° 043-2019-OEFA/GEG del 16 de setiembre de 2019.

DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas del OEFA: Órganos, unidades orgánicas, coordinaciones y unidades funcionales establecidas mediante Resolución por la Alta Dirección. - Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable, con la finalidad de que no vuelva a producirse. - Acción de mejora: Acción tomada para mejorar el desempeño o eficiencia de los procesos del SGI. - Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. - Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada (corrige el hecho puntual). - Dueño del proceso: Área del OEFA responsable de la correcta ejecución de los procesos a su cargo, y de la aplicación y cumplimiento de lo contemplado en el presente procedimiento. - Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad que conlleve al cumplimiento de los requisitos del cliente y aumento de su satisfacción. - No conformidad: Incumplimiento de un requisito, que puede referirse a un requisito de: (i) cliente; (ii) producto; (iii) proceso; (iv) política; (v) procedimiento; o, (vi) los sistemas de gestión y su normativa o legislación aplicable. - Oportunidad de mejora: Situación que no representa incumplimiento de requisitos pero que puede ser revisada por el OEFA para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos. - Oficial de cumplimiento del sistema de gestión antisoborno: Servidor/a civil de la Entidad designado/a para cumplir con la función de cumplimiento antisoborno, es el responsable de supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en el OEFA.
SIGLAS	<ul style="list-style-type: none"> - NC: No conformidad. - FC: Función de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno. - OC: Oficial de Cumplimiento. - OM: Oportunidad de mejora. - OMC: Organización, Métodos y Calidad de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - ORI: Oficina de Relaciones Institucionales y Atención a la Ciudadanía. - SIDEC: Sistema de Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción. - SGI: Sistema de Gestión Integrado.

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	
Descripción del requisito	Fuente
No Conformidad u Oportunidad de Mejora	Áreas del OEFA Equipo auditor FC

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
1	Identificar la NC u OM	Identifican una NC u OM, como resultado de las siguientes acciones: a) Auditorías internas a cargo del equipo auditor. b) Auditorías externas a cargo del equipo auditor. c) Revisión por la dirección, a cargo de la Alta Dirección del SGI. d) Resultados de retroalimentación de partes interesadas (reclamos, sugerencias, entre otros), a cargo de el/la Jefe/a de la ORI.	Informe de auditoría Acta de revisión por la Dirección Libro de Reclamaciones Formulario de Sugerencias Reporte de productos /	Equipo Auditor Alta Dirección del SGI Dueño del Proceso Jefe/a de ORI Coordinador/a de OMC OC	Áreas del OEFA OPP

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
		e) Control de productos y salidas no conformes, a cargo del dueño del proceso. f) Riesgos y oportunidades, a cargo del dueño del proceso, OMC y de el/la OC. g) SIDECC, a cargo de el/la OC.	servicios no conformes Matriz de percepción Matriz de riesgos y oportunidades Reporte de denuncias por presuntos actos de corrupción		
2	Registrar la NC u OM	Registran la NC u OM en el Formato PE0210-F01: "Matriz de no conformidades y oportunidades de mejora" , de acuerdo con el listado citado en la actividad N° 1, para el caso del: - Literal a), el equipo auditor registra la NC u OM. - Literales b), c), d) y f) quien detectó la NC u OM lo comunica mediante correo institucional a el/la Coordinador/a de OMC para su registro. - Literal e), quien detectó la NC u OM lo comunica al dueño del proceso para su registro. - Literal g), quien detectó la NC u OM lo comunica mediante correo institucional a el/la Coordinador/a de OMC y a el/la Oficial de Cumplimiento del sistema de Gestión Antisoborno para su registro, según corresponda. Luego de efectuar el registro, realiza las siguientes acciones, según corresponda: - El/La Coordinador/a de OMC comunica mediante correo institucional sobre la NC u OM de mejora al dueño de proceso. - El dueño del proceso o quien detectara la NC u OM lo comunica a el/la Coordinador/a de OMC mediante correo institucional y de corresponder a el/la OC del SGAS.	Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 1: "Identificación de NC u OM" Correo Institucional	Equipo Auditor Coordinador/a de OMC Dueño del Proceso OC	Áreas del OEFA

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
3	Determinar la corrección o acción de mejora	<p>Determina la corrección en el caso de una NC o acción de mejora en caso de una OM y -registra en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM", dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación.</p> <p>¿Es una NC o una OM? NC: Va a la actividad N° 4. OM: Comunica mediante correo institucional a la OPP y va a la actividad N° 6.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM"</p>	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
4	Analizar y determinar la causa raíz de la NC	<p>Analiza y determina la causa que originó la NC y lo registra en el en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM", dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de implementada la corrección de la NC.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM"</p>	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
5	Determinar y registrar las acciones correctivas	<p>Determina las acciones correctivas a implementar para eliminar la causa identificada y las registra en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM", dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la determinación de la causa raíz de la NC.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 2: "Evaluación de NC u OM"</p>	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
6	Implementar las acciones correctivas o de mejora	<p>Implementa las acciones correctivas o de mejora propuestas, y las registra en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 3: "Implementación", en un plazo no mayor de seis (6) meses.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 3: "Implementación"</p>	Dueño del Proceso	Áreas del OEFA
7	Realizar el seguimiento de las acciones implementadas	<p>Realiza el seguimiento trimestralmente, verificando la implementación de la corrección, acción correctiva y/o acción de mejora, según la fecha programada, con base en las evidencias consignadas por las áreas del OEFA, registrándolo en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 4: "Seguimiento".</p> <p>Elabora y -remite el informe de seguimiento a el/la Jefe/a de la OPP.</p> <p>Plazo: Dentro de los diez (10) días hábiles de finalizado el trimestre.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 4: "Seguimiento"</p> <p>Informe de seguimiento</p>	Coordinador/a de OMC	OPP

ACTIVIDADES				EJECUTOR	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	RESPONSABLE	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
8	Evaluar la eficacia de las acciones	<p>Evalúa la eficacia de la/s acción/es implementada/s tanto para las NC y OM, lo registra en el Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 5: "Evaluación de la eficacia" y actualiza en la Matriz de NC y OM.</p> <p>Nota: Los resultados de la evaluación forman parte del informe para la Revisión por la Dirección.</p>	<p>Formato PE0210-F01 "Matriz de NC y OM", Sección 5: "Evaluación de la eficacia"</p>	Coordinador/a de OMC	OPP
9	Custodiar la información documentada	<p>Custodia la información de la Matriz de NC y OM en la carpeta compartida Registros_SGI.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	-	Coordinador/a de OMC	OPP

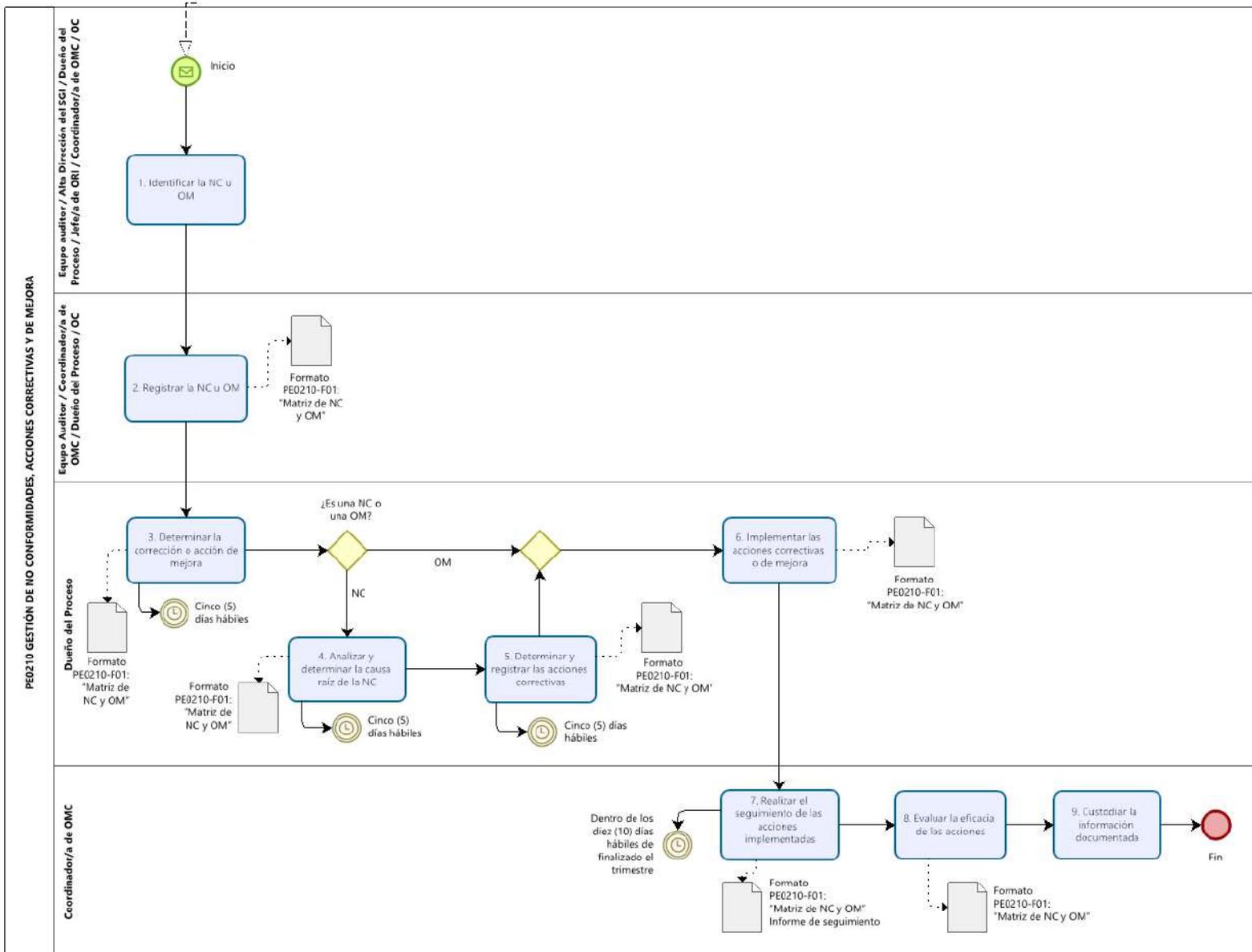
DOCUMENTOS QUE SE GENERAN:

- **Formato** PE0210-F01: "Matriz de no conformidades y oportunidades de mejora".
- **Informe de seguimiento**

PROCESO RELACIONADO

PE02 Innovación y Gestión por procesos

DOCUMENTOS	<p>Informe de auditoría Acta de revisión por la Dirección Libro de Reclamaciones Formulario de Sugerencias Reporte de productos / servicios no conformes Matriz de percepción Matriz de riesgos y oportunidades Reporte de denuncias</p>
-------------------	--





"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: 02222491"



02222491