



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL

N° -2024-SERVIR-GG

Lima,

Vistos: Los Informes Técnicos N° 00067 y 00074-2024-SERVIR-GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe Legal N° 000350-2024-SERVIR-GG-OAJ y la Hoja Informativa N° 000080-2024-SERVIR-GG-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias, declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Así, el artículo 5-A de la citada Ley N° 27658 establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios;

Que, el numeral 8.1 del artículo 8 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual constituye el principal instrumento orientador que guía el proceso de modernización, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios y servidores calificados y motivados se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos;

Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente; estableciendo que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Así, indica que la organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad en su efecto sobre la conformidad de los productos o servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: S5PLDDB



Que, con Resolución de Gerencia General N° 109-2023-SERVIR-GG se aprobó el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, con código OPP-MN-01, versión 10, que tiene por objeto desarrollar cada requisito de la norma ISO 9001, definiendo dentro de las actividades de operación, el control de salidas no conformes;

Que, mediante Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", se establecen lineamientos para la elaboración de procedimientos, definiendo como procedimiento a la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman el proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad; y se establece que el dueño del proceso se encarga de revisar en una periodicidad definida (semestralmente, anualmente) los procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de las normas relacionadas con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 00080-2022-SERVIR-GG se aprobó la actualización del procedimiento "Control de Salidas no conformes" con código OPP-PR-04, versión 11;

Que, a través de los Informes Técnicos N° 000067 y 000074-2024-SERVIR-GG-OPP la Oficina de Planeamiento y Presupuesto propone la actualización del procedimiento "Control de Salidas no conformes" a fin de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, y en atención a lo dispuesto por el procedimiento "Control de Información Documentada", que indica que como parte de la mejora continua, se realiza la revisión de los documentos, identificando la necesidad de elaborar o modificar información documentada;

Que, asimismo, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señala que la propuesta ha sido formulada cumpliendo la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de gestión interna de SERVIR" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000034-2020-SERVIR-PE; por lo que, emite opinión técnica favorable sobre la actualización del procedimiento "Control de Salidas No Conformes" OPP-PR-04 versión 12;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante el Informe Legal N° 000350-2024- SERVIR-GG-OAJ y la Hoja Informativa N° 000080-2024-SERVIR-GG-OAJ opina que legalmente el proyecto de actualización del procedimiento "Control de Salidas no conformes" propuesto por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, presenta consistencia legal de acuerdo al marco normativo, siendo viable la emisión del acto resolutivo de aprobación;

Con los vistos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias; el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, "Norma Técnica de Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; la Directiva "Lineamientos para la formulación de documentos de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: S5PLDD8



gestión interna de SERVIR" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 034-2020-SERVIR-PE; y, el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR, aprobado por Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la actualización del procedimiento "Control de salidas no conformes" con código OPP-DI-04, versión 12, que como anexo forma parte de la presente Resolución de Gerencia General.

Artículo 2.- Dejar sin efecto el procedimiento "Control de salidas no conformes" con código OPP-DI-04, versión 11, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 00080-2022-SERVIR-GG.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución de Gerencia General en la sede digital de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (www.gob.pe/servir).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado por
JOSE ANGEL VALDIVIA MORON
Gerente General
Gerencia General

Firmado por (VB)
MARIA ESTHER RAMIREZ CASTILLO
JEFE(A) de Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Firmado por (VB)
TANIA LOURDES NARAZAS RIEGA
Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica
Oficina de Asesoría Jurídica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: S5PLDDB