



CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Procedimiento: OPP-PR-04

Versión: 12

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Elaborado por: María Elena Caballero Yzaguirre	Firma:
Cargo: Especialista en Gestión de Calidad y Procesos	
Fecha:	
Revisado por: Noé Genovez Mendieta	Firma:
Cargo: Ejecutivo de Modernización Institucional	
Fecha:	
Revisado por: Maria Esther Ramírez Castillo	Firma:
Cargo: Jefe de Oficina Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	

 <small>AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL</small>	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	2 de 10

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	REFERENCIAS	3
V.	DEFINICIONES	3
VI.	RESPONSABLES	4
VII.	FLUJO DEL PROCESO	4
VIII.	PROCESO RELACIONADO	6
IX.	ANEXO	7
X.	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	7

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	3 de 10

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar que las salidas no conformes generadas en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) sean identificadas y controladas para prevenir su uso o entrega no intencionada.

II. ALCANCE

Desde la identificación de la salida no conforme hasta la ejecución de las acciones de la SNC, aplicado para todos los procesos misionales que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIR.

III. BASE NORMATIVA

- 3.1** Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2** Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 3.3** Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4** Decreto Supremo N° 062-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- 3.5** Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.6** Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023.
- 3.7** 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.
- 3.8** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público.
- 3.9** Resolución de Gerencia General N° 000109-2023-SERVIR-GG que aprueba el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- 3.10** Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 3.11** Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. REFERENCIAS

- 4.1** OPP-PR-03 Gestión de la Mejora Continua.

V. DEFINICIONES

5.1 Dueño de proceso

Es 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.

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	4 de 10

5.2 Proceso

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

5.3 Proveedor

Organización que proporciona un producto o un servicio.

5.4 Salida

Es el resultado de un proceso.

5.5 Salida No Conforme (SNC)

Producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

5.6 SIM: Solicitud de Implementación de Mejora

VI. RESPONSABLES

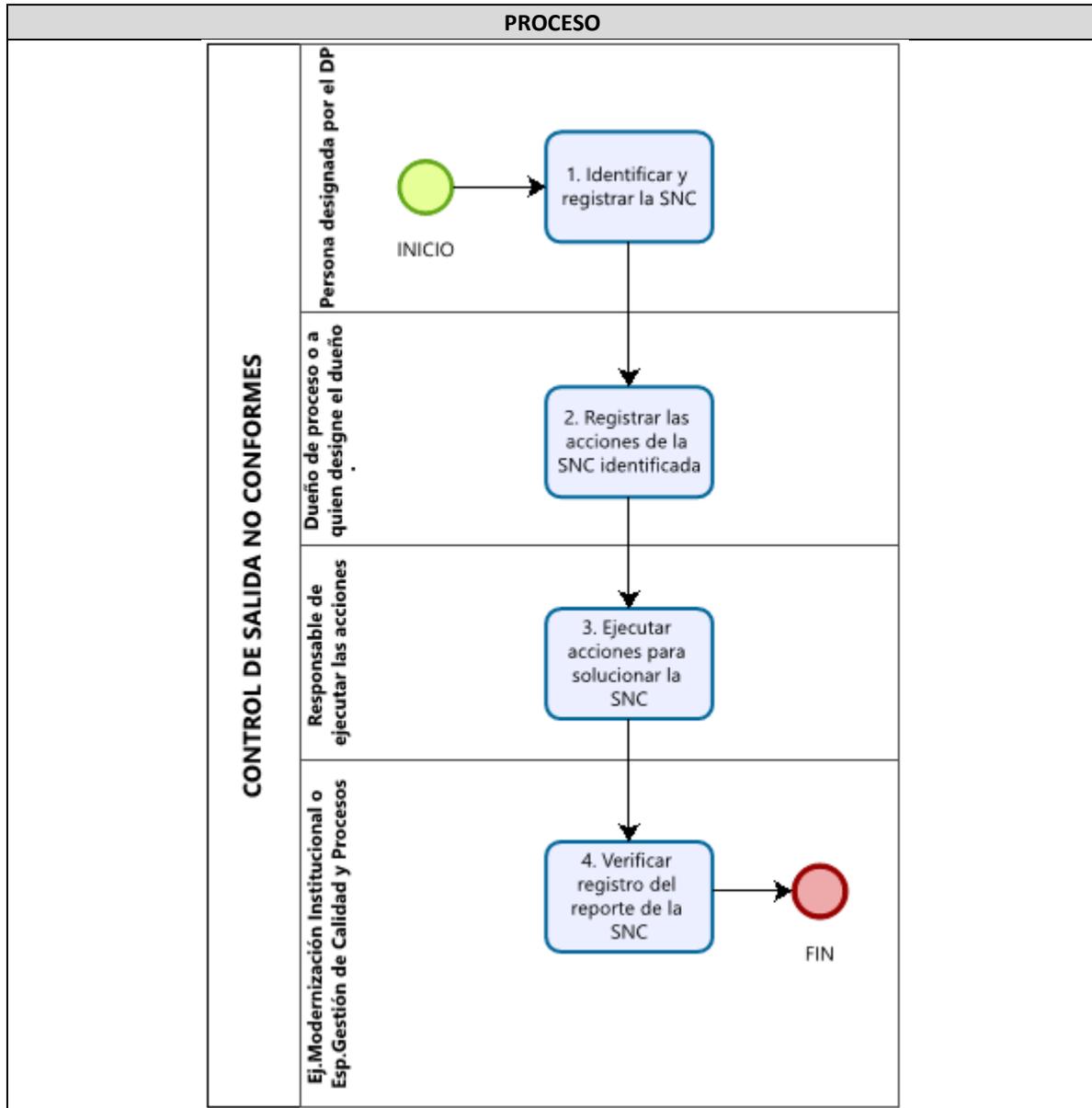
- 6.1 El Gerente General es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento, garantizando su implementación y control respectivo.
- 6.2 El Dueño de Proceso o a quien designe es responsable de registrar la SNC; asimismo es responsable de asegurar la implementación de las acciones para tratar y solucionar las SNC.
- 6.3 El Ejecutivo de Modernización Institucional o el Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces, es responsable de verificar el correcto llenado del registro de las SNC y de evaluar si es necesario la generación de una SIM.

VII. FLUJO DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA
- Persona designada por el dueño de proceso	- SNC identificadas.

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	5 de 10



SALIDA	PERSONA
<ul style="list-style-type: none"> - SNC con corrección - Proceso mejorado (En el caso se genere una SIM) 	<ul style="list-style-type: none"> - Dueño de proceso

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	6 de 10

VIII. PROCESO RELACIONADO

8.1. DESCRIPCIÓN DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1. Identificar y registrar la SNC	Persona designada por el dueño de proceso	<p>Identifica y registra la SNC en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC de acuerdo a lo establecido en el registro FO01(OPP-PR-04) Tipo de Salida no conforme por proceso (SNC).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los registros de SNC solo se realizan para procesos misionales. - Los reclamos que coincidan con el tipo de salida no conforme según lo registrado en el formato FO01(OPP-PR-04) debe ser considerado como SNC. - El registro de la SNC en el formato FO2(OPP-PR-04) Reporte de SNC se realiza en el mes identificado. - Si un colaborador de SERVIR identifica una SNC debe comunicarla a la persona designada por el dueño de proceso. <p>Registro: FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC.</p>
2. Registrar las acciones de la SNC identificada	Dueño de proceso o a quien designe el dueño de proceso	<p>Registra las acciones para el tratamiento de la SNC identificada y su fecha de ejecución en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC de acuerdo a lo definido en el registro FO01(OPP-PR-04) Tipo de Salida no conforme por proceso (SNC).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las salidas no conformes identificadas en el mes y que no fueron corregidas en el mes, son registradas en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC y son clasificadas como "pendiente de ejecución". <p>Registro: FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC.</p>
3. Ejecutar acciones para solucionar la SNC	Responsable de ejecutar las acciones para tratar y solucionar las SNC	<p>Ejecuta las acciones de acuerdo a lo definido en el registro FO01(OPP-PR-04) Tipo de Salida no conforme por proceso (SNC) y lo registra en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC, comunica al dueño del proceso o a quien designe el dueño de proceso la ejecución de las acciones para que éste registre el estado en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC.</p> <p>Al finalizar el mes almacena el registro FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC en la carpeta compartida.</p>

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	7 de 10

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		<p>Nota: El registro FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC debe completarse y enviarse como máximo dentro de los primeros siete (07) días hábiles del mes siguiente.</p> <p>Registro: FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC</p>
4. Verificar registro del reporte de la SNC	Ejecutivo de Modernización Institucional y/o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces.	<p>Registrada la información en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC y almacenada en la carpeta compartida, verifica el correcto llenado del formato y evalúa si es necesario la generación de una SIM (Solicitud de implementación de mejora) según el formato FO01(OPP-PR-03) Gestión de la Mejora Continua.</p> <p>Nota: - Si el proceso cuenta con una SIM generada por otros controles existentes en el SGC y que está relacionada al Tipo de SNC no es necesario abrir una nueva SIM.</p> <p>Registro: - FO01(OPP-PR-03) Solicitud de Implementación de Mejora.</p>

Nota:

- El Ejecutivo de Modernización Institucional o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces, realizan el seguimiento del registro oportuno de los procesos misionales y el correcto llenado del formato **FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC**.
- El dueño de proceso debe definir el tipo de SNC en el formato **FO01(OPP-PR-04) Tipo de Salida no conforme por proceso (SNC)** y enviarlo al Ejecutivo de Modernización Institucional o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces.

IX. ANEXO

No aplica

X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	II. Alcance	II. Alcance Se actualizó el alcance indicando que inicia desde la identificación de la SNC hasta la ejecución de las acciones de las SNC y que aplica para los procesos misionales que forman parte del alcance del SGC.	12	Fecha de aprobación del procedimiento	Oficina de Planeamiento y Presupuesto

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	8 de 10

	III. Base normativa	<p>Se actualizó la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.</p> <p>Se agregó el Decreto Supremo N°103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2023, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Manual del Sistema de Gestión de Calidad aprobado por Resolución de Gerencia General N°109-2023-GG, Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, se corrigió la denominación de la Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos y la norma ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario</p> <p>Se eliminó el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública, en tanto el horizonte temporal era hasta el 2021.</p>			
	IV. Referencia	<p>IV. Referencia Se eliminó el OPP-PR-04 Control de Salidas no conformes, versión 10, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N°000081-2021-SERVIR-GG.</p>			
	V. Definiciones	<p>V. Definiciones Se agregó SIM (Solicitud de Implementación de Mejora) Se agregó la definición de dueño de proceso y proveedor. Se eliminó la definición de “Persona”</p>			
	VI. Responsables	<p>VI. Responsables Se actualizó el ítem 6.3.</p>			
	VII. Flujo del proceso	<p>VII. Flujo del proceso Se actualizó el proveedor y la entrada, así como también el flujo del proceso, la salida y la persona.</p>			

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	9 de 10

	VIII. Proceso relacionado	<p>VIII. Proceso relacionado</p> <p>Se eliminó la tarea de “Evaluar” de la actividad N°02 “Evaluar y registrar las acciones de la SNC identificada” y la actividad N°05 “Verificar la ejecución de las acciones para tratar la SNC”.</p> <p>En la actividad 1. Identificar y registrar la SNC, se agregó la nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El registro de la SNC en el formato FO2(OPP-PR-04) Reporte de SNC se realiza en el mes identificado. - Los reclamos que coincidan con el tipo de salida no conforme según lo registrado en el formato FO01(OPP-PR-04) debe ser considerado como SNC. - Sí un colaborador de SERVIR identifica una SNC debe comunicarla a la persona designada por el dueño del proceso. <p>En la actividad 2. Registrar las acciones de la SNC identificada Se mejoró la redacción y se agregó la nota: Las salidas no conformes identificadas en el mes y que no fueron corregidas en el mes, son registradas en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC y son clasificadas como “pendiente de ejecución”.</p>	12	Fecha de aprobación del procedimiento	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
--	----------------------------------	--	----	---------------------------------------	---------------------------------------

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código:	OPP-PR-04
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión:	12
		Página:	10 de 10

	VIII. Proceso relacionado	<p>En la actividad 3. Ejecutar acciones para solucionar la SNC, se agregó que el responsable de ejecutar las acciones para tratar y solucionar las SNC registra la SNC en el formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC y al finalizar el mes lo almacena en la carpeta compartida, por otro lado, se agregó la nota “El registro FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC debe completarse y enviarse como máximo dentro de los primeros 7 días hábiles del mes siguiente”.</p> <p>En la actividad N°4 se elimina el criterio para la generación de SIM según el índice mensual.</p> <p>Se agregó la siguiente nota:</p> <p>Si el proceso cuenta con una SIM relacionada al tipo de SNC no es necesario generar una nueva SIM.</p> <p>Se agregó el formato FO01(OPP-PR-04) Tipo de Salida no conformes por proceso (SNC) y se actualizó la codificación de los formatos.</p> <p>Se agregó una nota final relacionada al seguimiento del registro oportuno de los procesos misionales y el correcto llenado del formato FO02(OPP-PR-04) Reporte de SNC y que el dueño de proceso debe definir el tipo de SNC en el formato correspondiente y debe enviarlo al Ejecutivo de Modernización Institucional o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces.</p>	12	Fecha de aprobación del procedimiento	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
	IX. Anexos	<p>IX. Anexos</p> <p>Se eliminó el Anexo N°01 Lista de SNC por proceso.</p>			

La difusión de este documento se realiza por los medios digitales autorizados por la entidad. La impresión de este documento, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario