



ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA


Procedimiento: PR-OPP-003

Versión: 01

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

Elaborado por:	Firma:
<p data-bbox="256 1234 748 1352">Dana Sato Tokashiki Especialista en Gestión por Procesos Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad</p> <p data-bbox="256 1417 748 1570">Sonia Del Carmen Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Dueña del proceso</p>	

<p>Revisado por:</p> <p>Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad</p> <p>Luz Marina Gonzales Quispe Directora Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p> <p>Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica</p>	<p>Firma:</p>
<p>Aprobado por:</p> <p>José Percy Barrón López Gerente General</p>	<p>Firma:</p>

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	1 de 11

ÌNDICE

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

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	2 de 11

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la mejora continua de los Sistemas de Gestión, a través de la implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora y verificar su eficacia, para dar cumplimiento a los requisitos internos y a los establecidos en la norma del Sistema de Gestión que corresponda.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los órganos y unidades que forman parte de los Sistemas de Gestión 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 SENAMHI.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- 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 y 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.
- 3.6 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 004-2019-SENAMHI/PREJ, que conforma el Comité del Sistema de Gestión Integrado del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, encargado del proceso de implementación del SGI, bajo el enfoque de la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- 3.7 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).
- 3.8 Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- 3.9 Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Acción correctiva (AC)

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

4.2 Causa

Origen de una no conformidad.

4.3 Corrección¹

Acción para eliminar una no conformidad.

¹ Del numeral 3.12.3 de la Norma ISO 9000. Fundamentos y Vocabulario.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	3 de 11

4.4 Dueño/a 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 previsto².

4.5 No conformidad³ (NC)

Incumplimiento de algún requisito.

4.6 Oportunidad de mejora (OM)

Situaciones que evidencian el cumplimiento de los requisitos de los Sistemas Gestión; sin embargo, pueden ser mejorados.

4.7 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 Órgano o unidad responsable del Sistema de Gestión

- 5.1.1 Brinda asesoría técnica respecto a lo establecido en el presente procedimiento.
- 5.1.2 De ser necesario y de corresponder, realiza el seguimiento de las AC/s y/o de las OM/s, para ello se sugiere el uso del formato del Anexo N° 2 – Seguimiento de las AC/s y de las OM/s.
- 5.1.3 Verifica la eficacia de las AC/s implementadas.
- 5.1.4 Conserva la versión final de la Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, con código PR-OPP-008.

5.2 Dueño/a del Proceso

- 5.2.1 Determina si corresponde o no a una NC o una OM. En caso de que corresponda, comunica al Órgano/unidad responsable del Sistema de Gestión.
- 5.2.2 Identifica la/s causa/s de la NC, y, sobre ello, implementa la/s AC/s necesarias con el fin de que la NC no vuelvan a ocurrir. Si se identifica que algún órgano o unidad está asociado a la/s causa/s de la NC y/o a la/s AC/s, este debe ser convocado para contribuir en su análisis.
- 5.2.3 Realiza el seguimiento de la implementación de la/s AC/s y de las OM/s en el plazo que corresponda.
- 5.2.4 Asegura que la información sea actualizada y consignada en el formato del Anexo N° 1 - Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, con código PR-OPP-008, el cual debe ser remitido al órgano o unidad responsable del Sistema de Gestión.

² 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.

³ Numeral 3.6.9 de la Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	4 de 11

6 GENERALIDADES

6.1 Reglas generales

- 6.1.1 La NC y la OM, tipos de hallazgos, que pueden provenir de las siguientes fuentes: reclamos y/o quejas de los clientes u otras partes interesadas, de la revisión de la Alta Dirección, resultado de auditorías internas y externas, monitoreo de indicadores que no cumplen con la meta, salidas no conformes⁴ de impacto significativo en la calidad del servicio, incumplimiento de un requisito legal, resultados de encuestas de satisfacción del cliente, revisión de controles, y cualquier otra fuente a discreción.
- 6.1.2 La implementación de la/s OM/s identificada/s queda a discreción del/la Dueño/a del Proceso.
- 6.1.3 Todas las NC/s identificadas deben ser tratadas en concordancia con lo dispuesto en el presente procedimiento.
- 6.1.4 Previo a la determinación de las AC/s, es indispensable que el/la Dueño/a del proceso realice el análisis de la/s causa/s que originó la NC. Si en el análisis realizado se identifica que algún órgano o unidad está asociado a la/s causa/s de la NC y/o a la/s AC/s, este debe ser convocado para contribuir en el mismo.
- 6.1.5 En caso de no ejecutarse la/s AC/s y/o OM/s, o de ejecutarse fuera del plazo, el órgano o unidad responsable del Sistema de Gestión informará a la Gerencia General y a la Presidencia Ejecutiva, a fin de que se adopten las medidas necesarias.
- 6.1.6 Si la/s AC/s no fue eficaz, el órgano o unidad responsable del Sistema de Gestión da por concluida la solicitud de AC y el/la Dueño/a del Proceso debe presentar una nueva solicitud.
- 6.1.7 De ser necesario, los riesgos y las oportunidades son actualizados considerando la/s NC/s y OM/s identificadas.

7 DESARROLLO

7.1 Requisitos de inicio del procedimiento

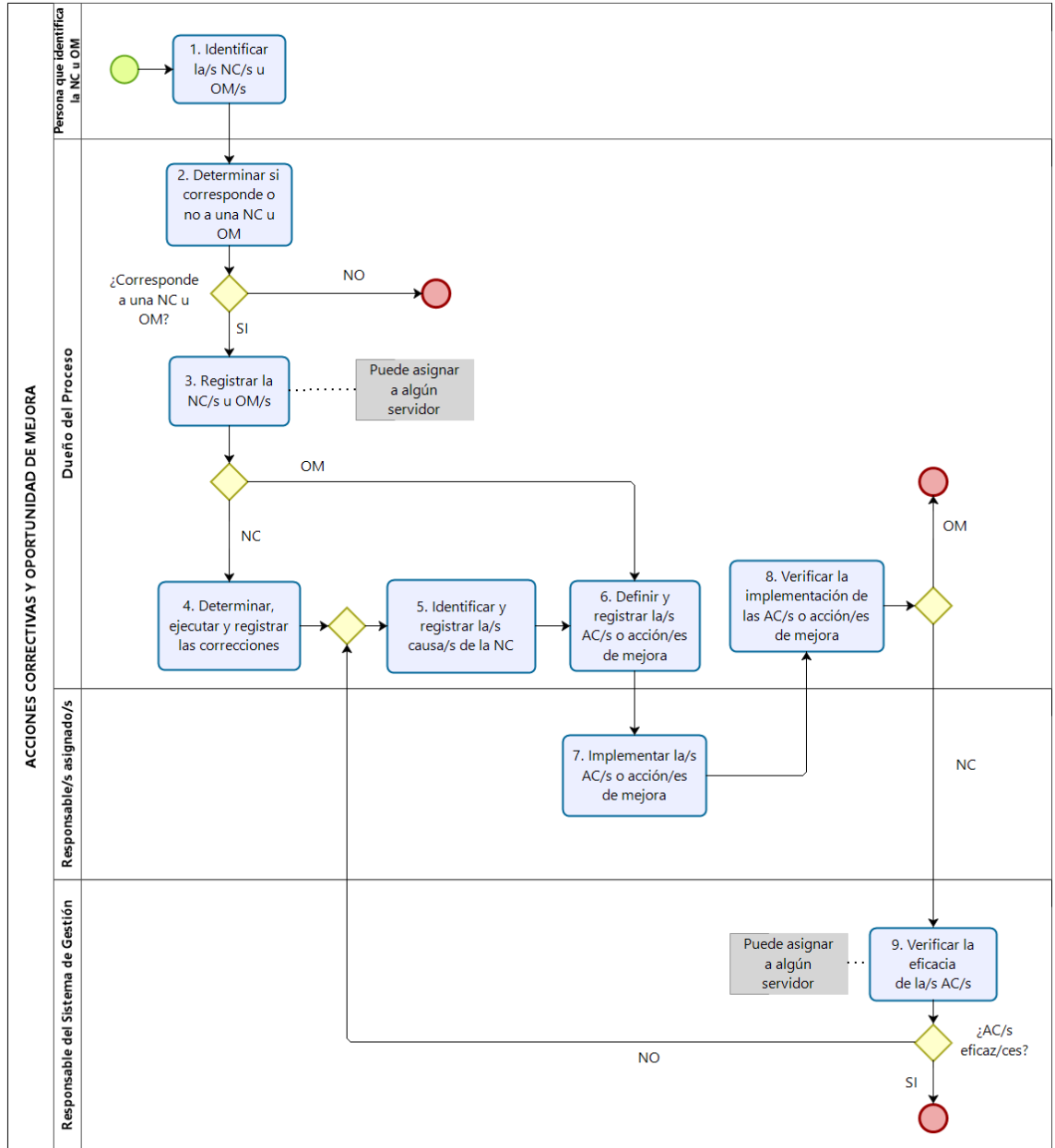
Descripción del requisito	Fuente
NC u OM identificada	Ver numeral 6.1.1

7.2 Proceso relacionado

Todos los procesos involucrados en los Sistemas de Gestión.

⁴ La salida no conforme es el resultado (producto o servicio) de un proceso misional que no cumple con los requisitos especificados.

7.3 Diagrama de flujo



	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	8 de 11

7.4 Descripción de las actividades

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
1.	Identificar la/s NC/s u OM/s Identifica y comunica la/s NC/s u OM/s al Dueño/a del Proceso.	Órgano o unidad	Persona que identifica la NC u OM	---
2.	Determinar si corresponde o no a una NC u OM Determina si lo identificado corresponde o no a una NC u OM. ¿Corresponde a una NC u OM? Si: Continúa en la siguiente actividad. No: Fin.	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso	---
3.	Registrar la NC/s u OM/s Registra las NC/s u OM/s en el formato Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008). Asimismo, comunica la solicitud en mención al responsable del Sistema de Gestión que corresponda. Para las NC/s, continúa en la actividad 4. Determinar, ejecutar y registrar las correcciones. En el caso de las OM/s, continúa en la actividad 6. Definir y registrar la/s AC/s o acción/es de mejora.	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso o a quien asigne	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008)
4.	Determinar, ejecutar y registrar las correcciones Determinar y ejecutar las correcciones necesarias. Luego registra las correcciones en el formato Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008).	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso o a quien asigne	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008)
5.	Identificar y registrar la/s causa/s de la NC El/la Dueño/a del Proceso con los servidores a su cargo involucrados en el proceso, identifica la/s causa/s de la NC, pudiendo convocar a un órgano o unidad o dueño/a de otro proceso. Luego registra la/s causa/s identificada/s en el Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008).	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008)
6.	Definir y registrar la/s AC/s o acción/es de mejora Teniendo en cuenta lo detallado en el numeral 6.1.4, define la/s AC/s o acción/es de mejora, los responsables de su ejecución y el plazo de compromiso; luego registra la información en el	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	9 de 11

N°	Descripción	Órgano/ Unidad	Responsable	Registros
	formato Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008).			Mejora (FOR-OPP-008)
7.	Implementar la/s AC/s o acción/es de mejora Implementa la/s AC/s o acción/es de mejora, en cumplimiento a lo registrado en el formato Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008).	Órgano o unidad	Responsable/s asignado/s por el Dueño/a del Proceso	---
8.	Verificar la implementación de las AC/s o acción/es de mejora, y registrar Verifica la implementación de las AC/s o acción/es de mejora, a través de las evidencias generadas, y registra en el formato Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008).	Órgano o unidad	Dueño/a del Proceso o a quien asigne	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008)
9.	Verificar la eficacia de la/s AC/s Verifica que la causa de la NC no se ha vuelto a presentar. Luego registra los resultados en el formato de Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008). Si la AC/s no es/son eficaz/ces, se registra como tal en el mencionado formato y se concluye la solicitud. En este supuesto, el/la Dueño/a de Proceso genera una nueva. Continúa en la actividad 5. Identificar la/s causa/s de la NC y determinar la/s AC/s. Si la/s AC/s es/son declarada/s como eficaz/ces, se registra como tal en el mencionado formato y se concluye la acción.	Órgano o unidad responsable del Sistema de Gestión	Responsable del Sistema de Gestión, o a quien se delegue	Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (FOR-OPP-008)

8 REGISTROS

DENOMINACIÓN	CÓDIGO
Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora	FOR-OPP-008
Seguimiento de las Acciones Correctivas y de las Oportunidades de Mejora	FOR-OPP-009

9 TABLA HISTORICA DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	---	Versión inicial

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	10 de 11

10 ANEXOS

- 10.1 Anexo N° 1 – Solicitud de AC y OM
- 10.2 Anexo N° 2 – Seguimiento de la/s AC/s y de la/s OM/s


Anexo N° 1 Solicitud de AC y OM

	FORMATO		Código	FOR-OPP-008
	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		Versión	01
			Página	1 de 1
N° xxx - (año)		Fecha		
Norma <input type="text"/>			Tipo de hallazgo	<input type="text"/>
Fuente <input type="text"/>			Órgano / Unidad	<input type="text"/>
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO				
Requisito*		Persona que detectó		
CONSIDERACIONES / OBSERVACIONES				
CORRECCIÓN*				
Acciones		Responsable	Fecha	
ANÁLISIS DE CAUSAS*				
Causas		Responsable	Fecha	
ACCIONES CORRECTIVAS / ACCIONES DE MEJORA				
Detalle	Responsable	Fecha propuesta	Fecha real	
Requiere actualización de riesgos y oportunidades	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
Se cumplieron las acciones propuestas	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN				
Evidencia	Responsable		Fecha	
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA*				
Evidencia	Responsable		Fecha	
ESTADO		<input type="text"/>		

*Campos no aplicables para los hallazgos clasificados como oportunidades de mejora.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OPP-003
	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión	01
		Página	11 de 11

Anexo Nº 2
Seguimiento de la/s AC/s y de la/s OM/s

	FORMATO		Código	FOR-OPP-009
	SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA		Versión	01
			Página	1 de 1

N°	HALLAZGO					CORRECCIÓN * (Acción inmediata)	ANÁLISIS DE CAUSAS*	ACCIONES CORRECTIVAS / ACCIONES DE MEJORA			EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS*		ESTADO DE LA SOLICITUD	OBSERVACIONES
	Tipo	Fuente	Fecha de registro	Norma	Descripción	Fecha de ejecución	Fecha del análisis	Fecha propuesta de ejecución	Fecha real de ejecución	Fecha de verificación	Fecha de la verificación	¿Acción eficaz?		

*Campos no aplicables para los hallazgos clasificados como oportunidades de mejora