



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS  
GERENCIA MUNICIPAL

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 200 -2017-GM/MDC

Comas, 5 de octubre de 2017

**VISTO:** El Informe N.º 102-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N.º 195-2017-GPPR/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194º de la Constitución, señala que los Órganos de Gobierno Local son las Municipalidades Provinciales y Distritales, las cuales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; lo cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: “4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”;

Que, entre los componentes contemplados en la referida norma, se señala que la implementación de la Gestión por Procesos en una Entidad Pública permite direccionar a convertirse en una gestión al servicio del ciudadano, por lo que necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano;

Que, en ese marco de modernización, la Municipalidad Distrital de Comas viene implementando un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, el cual consiste en promover la adopción de un enfoque por procesos, al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de requisitos de su norma;

Que, a efectos de aportar valor al referido sistema, la Subgerencia de Gestión de Procesos, ha elaborado y aprobado, de manera consensuada, con los dueños del referido proceso, el proyecto de Directiva denominada: **“PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS”**, el cual cuenta, además, con el visto bueno de la Gerencia de Asuntos Jurídicos;

Que, en uso de las competencias establecidas en el artículo 79 del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Comas, la Subgerencia de Gestión de Procesos, cumplió con analizar el referido proyecto de directiva, emitiendo el Informe técnico N.º 102-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017;

Que, mediante Informe N.º 195-2017-GPPR/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de la directiva en mención e informe N.º 102-2017-SGGP-GGR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, a efectos de ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;



**2017**

MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
COMAS

# [PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]

El presente documento tiene por finalidad, establecer el procedimiento para la toma de acciones correctivas u oportunidades de mejora, que eliminarán las causas de las no conformidades existentes u acciones correctivas encontradas.



<b>1. OBJETIVO</b>
Establecer el procedimiento para la toma de acciones correctivas y oportunidades de mejora, que eliminarán las causas de las no conformidades existentes u acciones correctivas encontradas.
<b>2. ALCANCE</b>
Es aplicable a todas las no conformidades y acciones correctivas que se lleven a cabo para mejorar la eficacia de los sistemas de gestión de Calidad de la Municipalidad de Comas en base a la Norma ISO 9001.
<b>3. RESPONSABILIDADES</b>
<b>Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización:</b> Es responsable de aprobar el presente procedimiento. <b>Alta Dirección:</b> Son los responsables de revisar el presente procedimiento, así como velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el mismo. <b>Subgerente de Procesos:</b> Es responsable de la elaboración del presente procedimiento, así como también es responsable de hacer seguimiento a los hallazgos identificados para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante el registro de "Programa de seguimiento de SACs" (P-SGC-03-F02). <b>Responsable de Proceso:</b> Son los responsables de implementar las acciones correctivas respecto a las desviaciones encontradas en sus procesos, dando cumplimiento a la mejora continua y no desviación de los requisitos de la Norma ISO 9001.
<b>4. DEFINICIONES</b>
<b>Acción Correctiva:</b> Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad que origina una desviación para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. <b>No conformidad potencial:</b> Acción tomada para eliminar las causas de una Observación que se originan provenientes de una auditoria del sistema de gestión de calidad. <b>Solicitud de Acciones Correctivas (SACs):</b> Formato donde se registran las no conformidades detectadas, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas. <b>Partes Interesadas:</b> Individuo, grupo, organización o institución preocupado o afectado por el desempeño de calidad de la Municipalidad del Comas, los cuales pueden ser los Usuarios, los Proveedores, Estado, entre otros. <b>Documento no controlado:</b> Documento sobre el cual no existe responsabilidad de comunicar sus cambios y actualizaciones <b>No Conformidad:</b> Desviación o incumplimiento de un requisito de la Norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 <b>Oportunidad de mejora:</b> Hallazgos que indican la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para la Municipalidad de Comas, sin dar incumplimiento a un requisito de la Norma.



**5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Norma ISO 9001:2015: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad  
Norma ISO 9000: Fundamentos y vocabulario  
Norma ISO 19011: Directrices para las Auditorías en Sistemas de Gestión

**6. METODOLOGIA**

**6.1. ALCANCE DE LA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

- Investigación de la causa y tratamiento efectivo de los reclamos de los usuarios que soliciten el producto a ofrecer por la Municipalidad de Comas, reclamos al proceso y al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Así mismo incluirá las acciones a tomar, fecha de la acción a tomar, eficacia y responsable.
- Determinación de la acción correctiva, para eliminar las causas o repetición de las no conformidades o reclamos de las partes interesadas, relacionadas al servicio no conforme, el cual se deberá aplicar controles para asegurar la implementación y efectividad de las acciones correctivas.
- Las fuentes donde se generan NO CONFORMIDADES pueden ser:
  - ❖ Resultado de las auditorías internas / externas del SGC
  - ❖ Quejas repetitivas de usuarios internos y externos/ opinión de partes interesadas.
  - ❖ Recurrencia de servicios no conformes del SGC.
  - ❖ Resultado de la revisión por la dirección.
  - ❖ Seguimiento y verificación de cumplimiento de los objetivos y metas
  - ❖ Otros.
- Una no conformidad puede ser detectada por cualquiera de las personas que se encuentran involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), auditores internos / externos, entes reglamentarios o demás partes interesadas.

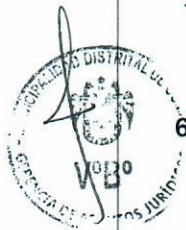
**6.2. ALCANCE DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL**

- Eliminación de la causa o prevenir la ocurrencia de estas no conformidades potenciales que podría generarse en las auditorías del sistema de gestión de calidad.
- Para la toma de las acciones correspondiente a las no conformidades potenciales (observaciones) se deberá revisar y actualizar la Matriz de riesgos y oportunidades de acuerdo al Procedimiento de Gestión del Riesgo y Oportunidades (P-SGC-02).

**6.3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA NO CONFORMIDAD / NO CONFORMIDAD POTENCIAL:**

- ❖ Todos los Procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Comas pueden detectar las no conformidades, no conformidades potenciales u oportunidades de mejora e informar a la Alta Dirección, los registros podrían ser emails de estas comunicaciones, reclamos o quejas repetitivas de los usuarios, informes de auditoría interna y/o externa, etc.

El Subgerente de Gestión de Procesos en coordinación con los responsables de proceso que están incluidos dentro del alcance del sistema de gestión de Calidad, y donde se detecte la no conformidad, deberán determinar la corrección aplicable y registrar en el formato Solicitud de acción correctiva SAC (P-SGC-03-F01).



- ❖ El responsable de proceso analiza las causas reales que provocaron la no conformidad, para esto se utilizara el método Ishikawa.
- ❖ El Subgerente de proceso verifica la eficacia de la acción después de 03 meses de la fecha real de acción como máximo, en caso la acción correctiva sea eficaz, se cerrará la SAC, caso contrario se abre una nueva SAC indicando la no conformidad original y con el cierre de esta última se cerrará la anterior.
- ❖ El Subgerente de Gestión de Procesos registra la SAC en el Programa de seguimiento de acciones correctivas (P-SGC-03-F02) y se archiva para el seguimiento respectivo de las SACs encontradas.

**7. REGISTROS**

REGISTRO	CÓDIGO	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	
				TIEMPO	RESPONSABLE
Solicitud de Acciones Correctivas	P-SGC-03-F01	File "Registros del Sistema de Gestión de Calidad"	Por N° SACP	05 años	Subgerente de Procesos
Programa de seguimiento SAC	P-SGC-03-F02	Usuario "Subgerencia de Procesos"	Por N° SACP	05 años	Subgerente de Procesos

**8. ANEXOS**

NO APLICA

