



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 201 -2017-GM/MDC

Comas, 5 de Octubre de 2017

VISTO: El Informe N° 103-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N° 196-2017-GPPR/MC, de fecha 4 de octubre de 2017, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194° 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 PRODUCTO DE SALIDA NO CONFORME 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 103-2017-SGGP-GPPR/MC, de fecha 2 de octubre de 2017;

Que, mediante Informe N.º 196-2017-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 103-2017-SGGP-GPPR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, a efectos de ser aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;



2017





MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

[PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO DE SALIDA NO CONFORME DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]

El presente documento tiene por finalidad, establecer el procedimiento para detectar, controlar, investigar, evaluar, informar y disponer los productos no conformes detectados, así como para prevenir su recurrencia.



PROCEDIMIENTO DE SALIDA NO CONFORME

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	22.09.2017	Documento Inicial
FORMULADO SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización Sub Gerencia de Gestión de Procesos ABEL HUALPA GALINDO SUB GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN VERIDIANA GRACIELA BARRÓN TINOCO GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENTE DE ASUNTOS JURIDICOS Abog. CESAR EDUARDO CESPEDES BAZAN GERENTE
APROBADO GERENCIA MUNICIPAL		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA MUNICIPAL JOSE ANDRES GUILLERMO CUELVO ANDRADE GERENTE (G)		

1. OBJETIVO
Establecer el procedimiento para detectar, controlar, investigar, evaluar, informar y disponer los productos no conformes detectados, así como para prevenir su recurrencia
2. ALCANCE
El presente procedimiento es aplicable a los productos ofrecidos por la Municipalidad de Comas – Gerencia de Desarrollo económico, el cual son las licencias de funcionamiento y certificado de inspecciones.
3. RESPONSABILIDADES
<p>Gerente de Planificación, presupuesto y racionalización: Es responsable de aprobar el presente procedimiento.</p> <p>Alta Dirección: Son los responsables de revisar el presente procedimiento, así como velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el mismo.</p> <p>Subgerente de Procesos: Es responsable de la elaboración del presente procedimiento, así como también es responsable de hacer seguimiento a los posibles productos no conformes originados en el proceso.</p> <p>Responsable de Proceso: Son los responsables de comunicar a su jefe inmediato los productos no conformes, y el jefe inmediato comunicara al Subgerente de Procesos para la toma de acciones correspondientes.</p> <p>Los responsables de proceso en coordinación con el Subgerente de Procesos, son responsables de cumplir los requisitos del cliente externo que son los Usuarios, el cual se identifica en la Lista de Requisitos del Usuario (Anexo N°01), el cual se revisa cada año.</p>
4. DEFINICIONES
<p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria</p> <p>NOTA 1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.</p> <p>NOTA 2: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.</p> <p>NOTA 3: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en un documento.</p> <p>NOTA 4: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Producto no conforme: Requerimiento de que el producto ofrecido este conforme al cliente externo, de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none">• No este conforme a sus requisitos y que cumplan con los estándares de calidad• Se identifiquen en la lista de requisitos del Usuario (Anexo N°01). <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito. Se aplica a la desviación o ausencia, con respecto a los requisitos especificados.</p>



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. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

La identificación y tratamiento de producto no conforme se efectuará de acuerdo a lo descrito en el siguiente cuadro

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
Comunicar el producto no conforme al Jefe / Subgerente o Gerente inmediato, el cual se contrastará con la Matriz de control de producto no conforme (P-SGI-04-F01), donde luego será comunicado al Subgerente de Procesos.	Email	Subgerente de Promoción empresarial / Subgerente de Gestión de Riesgo de Desastres y Defensa civil.
Tomar las acciones inmediatas	Registro de control de producto no conforme (P-SGC-04-F02)	Subgerente de Gestión de Procesos / Responsable del proceso afectado
Realizar seguimiento de productos no conformes	Registro de control de producto no conforme (P-SGC-04-F02)	Subgerente de Gestión de Procesos / Responsable de proceso afectado
Determinar la reincidencia de los servicios no conformes. En caso de encontrar una no conformidad proceder según procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-03).	SAC	Subgerente de Gestión de Procesos / Responsable del proceso afectado

Para identificar los productos no conformes que se podrían dar por parte de la Gerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de Comas, se encuentra señalado en la Matriz de Control de los productos no conformes (P-SGC-04-F01) y el archivo de esta se encuentra en el formato "Control de producto no conforme" (P-SGC-04-F02), donde en este registro se señala la descripción del producto no conforme, la corrección y la verificación de la corrección



7. REGISTROS

REGISTRO	CÓDIGO	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CONSERVACIÓN	
				TIEMPO	RESPONSABLE
Matriz de control de producto no conforme	P-SGC-04-F01	Usuario "Subgerencia de Procesos"	Por fecha	02 años	Subgerente de Procesos / Subgerente de Promoción empresarial / Subgerente de gestión de riesgo de desastres y defensa civil
Registro de control de producto no conforme	P-SGC-04-F02	File "Registros del Sistema de Gestión de Calidad"	Por fecha		Subgerente de Procesos

8. ANEXOS

❖ No Aplica





Proceso	14/08/2017		Método de identificación	Tratamiento	Responsable	Autoridad que libera el Producto No conforme	Registro
	Etapa del proceso	Requisito de cumplimiento					

ELABORADO POR: _____ APROBADO POR: _____

REVISADO POR: _____



PROCESO AFECTADO:

N°	FECHA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCION DE LA CORRECCION	SAC	FUE EFECTIVA?		VERIFICADO POR	LIBERADO POR
					SI	NO		

OBSERVACIONES

.....
RESPONSABLE DEL PROCESO

