

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 065-2021-0200-GM/MSI

San Isidro, 12 de Mayo de 2021

LA GERENTE MUNICIPAL

VISTOS:

El Informe Vía Remota N° 098-2021-0500-GPPDC/MSI de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, y el Informe Vía Remota N° 129-2021-0520-SDC-GPPDC/MSI de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo; y,

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y modificatorias;

Que, el artículo 4° de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658 y modificatorias, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN se aprobó la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad*. Requisitos. 6ª Edición; cuya adopción es una decisión estratégica de la organización que le puede ayudar a la mejora de su desempeño global;

Que, por su parte, el literal f) del artículo 36° del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Municipalidad de San Isidro, aprobado por Ordenanza N° 505-MSI, establece que corresponde a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, la función de mantener y actualizar el sistema de gestión la calidad de la Municipalidad y demás sistemas de gestión de su competencia;

Que, a su vez, el literal e) del artículo 19° del mencionado ROF señala que corresponde a la Gerencia Municipal, aprobar los procedimientos propuestos por las áreas de la Municipalidad, formuladas con el asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo.

Que, en este contexto, con los informes del visto, la Subgerencia de Desarrollo Corporativo propone la aprobación de cuatro (4) nuevos procedimientos relacionados con el cumplimiento de las funciones asignadas a su área: *Procedimiento de acciones correctivas en el sistema de gestión de calidad; Procedimiento para realización de proyectos de mejora; Procedimiento de control de salidas no conformes; y, Procedimiento de auditoría interna*; los que señala se encuentran acordes a la Directiva N° 005-2020/MSI “*Disposiciones para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos Internos de la Municipalidad de San Isidro*”, aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 039-2020-0200-GM/MSI y modificatoria, y a los lineamientos técnicos y legales vigentes en la materia, así como cuenta con la conformidad de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo;





RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 065-2021-0200-GM/MSI

Que, por tales consideraciones, estando a lo opinado por la Gerencia de Asesoría Jurídica mediante Informe Vía Remota N° 0193-2021-0400-GAJ/MSI; y, con la opinión favorable de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo y la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de los documentos del visto, corresponde aprobar los referidos procedimientos; y,

En uso de las facultades conferidas por el literal e) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR los siguientes Procedimientos de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, que como Anexos forman parte integrante de la presente Resolución:

- **Procedimiento N° 010-2021/MSI:** Procedimiento de acciones correctivas en el sistema de gestión de calidad.
- **Procedimiento N° 011-2021/MSI:** Procedimiento para realización de proyectos de mejora.
- **Procedimiento N° 012-2021/MSI:** Procedimiento de control de salidas no conformes.
- **Procedimiento N° 013-2021/MSI:** Procedimiento de auditoría interna.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo, a través de la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, la implementación de los referidos procedimientos, aprobados en el artículo primero de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que se remita una copia de la presente Resolución y su Anexo a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo para su cumplimiento obligatorio y archivo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO

Ing. **NANCY NINAPAITAN DELGADO**
Gerente Municipal

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 1 de 11



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

San Isidro - Perú

 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 2 de 11

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para definir e implementar Acciones Correctivas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de San Isidro, con la finalidad de eliminar las causas de No Conformidades y prevenir su recurrencia u ocurrencia.

II. ALCANCE

El presente Procedimiento se aplica a todas aquellas situaciones, hechos o resultados donde se encuentren desviaciones a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad de San Isidro.

III. BASE LEGAL

- Resolución de Alcaldía N°018-2021 Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Resolución de Alcaldía N°064-2021 Conformar el Comité de Calidad.
- Norma técnica peruana ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- Norma técnica peruana ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Ordenanza N° 505-MSI que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de San Isidro.

IV. SIGLAS Y DEFINICIONES

- 4.1 Acción correctiva (AC): Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva ocurrir.
- 4.2 Hallazgo de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 4.3 Fortaleza: Requisito o gestión que la organización ha desarrollado de forma resaltante.
- 4.4 No Conformidad (NC): Incumplimiento de un Requisito.
- 4.5 Oportunidad de mejora (OM): situación que puede ser revisada por la organización, producto de la revisión de la eficacia o eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 3 de 11

- 4.6** Causa raíz: Razón por la cual se produjo una No Conformidad o que ésta puede producirse en el futuro, se determina y analiza aplicando técnicas o herramientas de calidad.
- 4.7** Solicitud de Acción Correctiva: Formato donde se registra la No Conformidad, defecto u otra situación no deseada.
- 4.8** Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 4.9** Área: Órgano o Unidad Orgánica

V. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO

Descripción del Requisito	Fuente
Seguimiento a las características y tendencias de los procesos, en base a los resultados de objetivos e indicadores establecidos.	Responsable del Proceso Subgerente de Desarrollo Corporativo
Auditoría Interna o Externa	Audidores
Reclamos de Usuarios	Responsable del Proceso
Revisión por la Dirección	Subgerente de Desarrollo Corporativo o Especialista
Resultados de las encuestas del usuario	SDC/Responsable del Proceso

VI. ACTIVIDADES

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
FASE 1: IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS				
1	Área del origen de la No Conformidad	-	Detecta las No Conformidades, identifica el origen del hallazgo y deriva a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo.	30 min

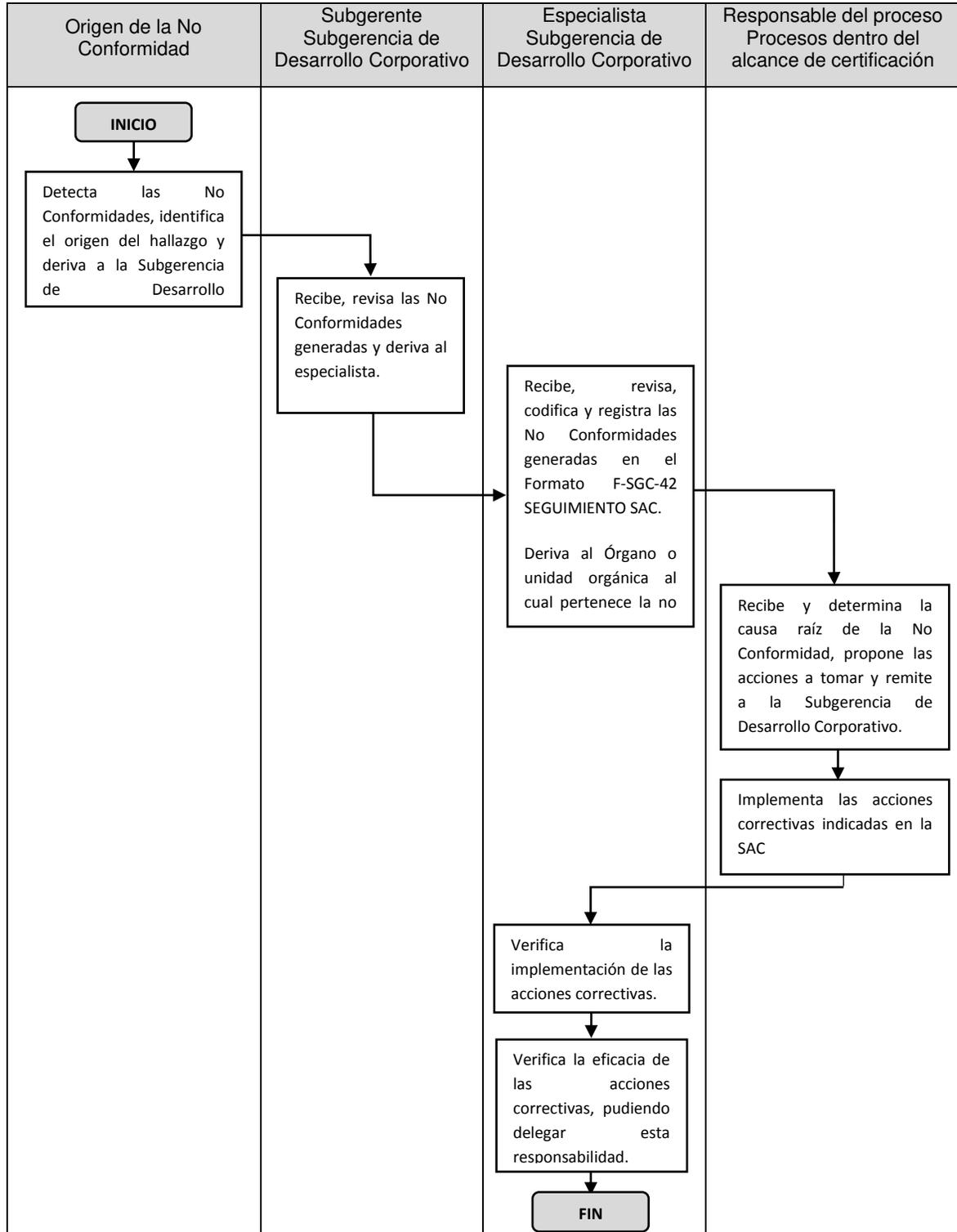
 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 4 de 11

N°	Órgano o unidad orgánica	Responsable	Actividad	Duración
2	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Subgerente	Recibe, revisa las No Conformidades generadas y deriva al especialista.	5 min
3		Especialista	Recibe, revisa, codifica y registra las No Conformidades generadas en el Formato F-SGC-42 SEGUIMIENTO SAC. Deriva al Órgano o unidad orgánica al cual pertenece la no conformidad.	15 min
FASE 2: ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS				
5	Área	Responsable del proceso	Recibe y determina la causa raíz de la No Conformidad, propone las acciones a tomar y remite a la Subgerencia de Desarrollo Corporativo.	45 min
6		Responsable del proceso	Implementa las acciones correctivas indicadas en la SAC	10 días
FASE 03: VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y LA EFICACIA				
7	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Especialista	Verifica la implementación de las acciones correctivas.	20 min
8	Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Especialista	Verifica la eficacia de las acciones correctivas, pudiendo delegar esta responsabilidad.	30 min



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 5 de 11

VII. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 6 de 11

VIII. DURACIÓN

El Procedimiento de Acciones Correctivas tiene una duración aproximada de 2 días y medio.

IX. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- F-SGC-11: Solicitud de Acción Correctiva.
- F-SGC-42 Seguimiento SAC.

X. PROCESO RELACIONADO

- P-SGC-04 Acciones Correctivas

XI. INSTRUCCIONES

- Las acciones correctivas tienen su origen en No Conformidades, detectadas en los siguientes casos:
 - Resultados de Auditoría Interna o Externa.
 - Desempeño de los procesos y servicio.
 - Reclamos y quejas de Usuarios.
 - Resultados de las encuestas del usuario.
- La codificación de las acciones correctivas en el campo "N.º SAC" del formato Solicitud de Acción Correctiva F-SGC-11, se realizará de acuerdo a lo siguiente: ZZZ-AÑO

ZZZ: Número correlativo (comenzará con el número 001 y terminará en el número alcanzado, la numeración se actualizará cada inicio de un nuevo año)

Año: Año vigente.
- Análisis de No conformidades
- **Acciones inmediatas**

El responsable del proceso tomará las acciones necesarias para controlar, corregir y hacer frente ante la no conformidad detectada, quedando registrada en el formato F-SGC-11- Solicitud de Acción Correctiva.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 7 de 11

- **Determinación de la Causa Raíz**
El responsable del proceso, analiza la causa raíz, utilizando la técnica de los cinco por qué (técnica que se aplica preguntando “¿por qué?” de manera repetitiva hasta llegar a la causa raíz) o utilizando la metodología que el responsable de su análisis, considere la adecuada, quedando registrada en el formato F-SGC-11- Solicitud de Acción Correctiva. Asimismo, determina si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.
- **Determinación de acciones correctivas**
Se determinan según los siguientes casos

Para el caso de auditoría externa:

En el caso de una Auditoría Externa, se manejará el formato de No Conformidades que la empresa auditora utilice o decida que formato utilizar. Las Acciones Correctivas las establece el responsable del Proceso o quien éste designe colocando el número y fecha del hallazgo, analizando la causa raíz de la no conformidad.

Para el caso de auditoría interna:

Las Acciones Correctivas las establece el Responsable del Proceso o quien éste designe colocando el número y fecha del hallazgo, y analizando la causa raíz de la no conformidad.

Los tiempos para tomar acciones correctivas serán acordados con el Responsable del proceso y descritos dentro del Formato F-SGC-11.

- **Para el caso de Revisión por la Dirección:**
Luego de la realización de la Revisión del SGC por la Dirección, en caso se haya detectado una, no conformidad, y conforme a los acuerdos tomados, el Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Corporativo define la acción correctiva a tomar.
- **Para el caso de Encuesta de satisfacción de usuarios y desempeño de los procesos y servicio:**
Luego de la realización de las encuestas de satisfacción, así como de la evaluación del desempeño de los procesos y servicio, el Responsable del Proceso detecta las no conformidades y define la acción correctiva a tomar, según corresponda.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 8 de 11

- **Para el caso de quejas/reclamos de los usuarios:**

Las Acciones Correctivas las define e implementa el Responsable del proceso, se aplica para aquellas quejas fundadas que cumplan el criterio de recurrencia establecido en la Matriz de Salidas No Conformes F-SGC-13.

Para el caso de reclamos registrados en el libro de reclamaciones se considera servicios no conformes y se aplican las Acciones Correctivas, según el criterio de recurrencia establecido en la Matriz de Salidas No Conformes F-SGC-13.

- **Para el caso de Salidas No Conformes:**

Las acciones correctivas las define e implementa el responsable del proceso, según el criterio de recurrencia establecido en la Matriz de Salidas No Conformes F-SGC-13.

- **Seguimiento y verificación de la implementación y de la eficacia**

Los tiempos para el seguimiento de las acciones correctivas serán acordados con el Responsable del Proceso y descritos dentro del Formato F-SGC-11. Asimismo, el seguimiento estará a cargo del Subgerente Desarrollo o quien designe.

Los tiempos para la verificación de la eficacia de las acciones serán establecidos por la Subgerencia de Desarrollo Corporativo, según la frecuencia de repetición del proceso, actividad o situación cuya desviación motivó la Solicitud de Acción Correctiva, pudiendo programarse de manera trimestral, semestral o anual, según corresponda.

Las acciones correctivas, según las acciones a implementar, podrán ser derivadas a otro responsable.

Si fuera necesario el responsable del proceso actualizará los riesgos y oportunidades en la Matriz de Contexto y Partes Interesadas F-SGC-48 y/o la Matriz de Riesgos y Oportunidades F-SGC-51, de corresponder, así como los cambios necesarios al SGC.

Si una Solicitud de Acción Correctiva fuera declarada ineficaz, se deberá reformular dicha solicitud, respecto del análisis de causa, generando nuevas acciones correctivas a implementar, el cual no debe de exceder los 10 días hábiles.



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 9 de 11

**XII. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS
NO APLICA**

XIII. ANEXOS

- **Anexo 01:** F-SGC-11: Solicitud de Acción Correctiva
- **Anexo 02:** F-SGC-42 Seguimiento SAC



 Municipalidad de San Isidro	Procedimiento N° 010-2021/MSI	Órgano o unidad orgánica que formula	Fecha: 07/05/2021
		Subgerencia de Desarrollo Corporativo	Pág. 10 de 11

Anexo 01: F-SGC-11: Solicitud de Acción Correctiva.

 Municipalidad de San Isidro		SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			Código: F-SGC-11 Versión: 04	
DATOS GENERALES						
Fuente del Hallazgo:				N.º SAC:		
Doc Referencia:				Fecha de SAC:		
Tipo de Hallazgo:						
HALLAZGO				Fecha de Elaboración:		
Elaborado:				Órgano o unidad orgánica:		
Nº	Descripción del Hallazgo	Órgano o unidad orgánica	Visto del Responsable del área	Fecha de identificación		
ACCIÓN INMEDIATA				Fecha de Elaboración:		
Elaborado:				Órgano o unidad orgánica:		
Nº	Descripción de la Acción Inmediata	Responsable de implementación	Órgano o unidad orgánica	Visto del Responsable del área	Fecha de implementación	
ANÁLISIS DE CAUSAS				Fecha de Elaboración:		
Elaborado:				Órgano o unidad orgánica:		
¿Porqué... ¿Porqué... ¿Porqué... ¿Porqué... ¿Porqué...						
ACCIÓN CORRECTIVA				Fecha de Elaboración:		
Elaborado:				Órgano o unidad orgánica:		
Nº	Descripción de las Acciones	Responsable de implementación	Órgano o unidad orgánica	Visto del Responsable del área	Fecha de implementación	
VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN				Fecha de Elaboración:		
Responsable:						
Confirmado:		Comentarios:			Visto del Responsable:	
SI	NO					
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA:				Fecha de Elaboración:		
Responsable:						
Confirmado:		Comentarios:			Visto del Responsable:	
SI	NO					



