



11 NOV. 2008

CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA DEL ORIGINAL QUE OBEA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

## Resolución Gerencial General Regional N° 687-2008-Gobierno Regional del Callao-GGR

Callao, 11 NOV. 2008

### VISTOS:

El Informe-GRC-GGR-CC-001-2008, de fecha 18 de Julio de 2008; del Secretario del Comité de Calidad; el Acta N° 001-CC-GRC-GGR-2008, suscrita por el pleno del Comité de Calidad de fecha 22 de Julio de 2008; el Informe N° 102-2008-GRC/GRPPAT/ORE-CMN, de la Oficina de Racionalización y Estadística, de fecha 24 de Octubre de 2008 y el Informe N° 1366-2008-GRC/GAJ-SJG, de fecha 06 de Noviembre de 2008, de la Gerencia de Asesoría Jurídica y;

### CONSIDERANDO:

Que, es Política Institucional la mejora continua de todos los procesos, para perfeccionar la calidad de atención a los usuarios que concurren a la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, de conformidad con las Políticas y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad aprobado mediante Resolución Gerencial General Regional N° 791-2007-GRC-GGR, de fecha 12 de Diciembre de 2007, por lo que se hace necesario cumplir con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001-2000.

Que, dentro de este contexto, el Comité de Calidad constituido por Resolución Ejecutiva Regional N° 216, de fecha 04 de Julio de 2007, mediante Acta N° 001-CC-GRC-GGR-2008, de fecha 22 de Julio de 2008, Acordó aprobar entre otros instrumentos técnicos la **Directiva General "Control de Productos y/o Servicios no Conformes en el Ámbito de la Normativa ISO"**, sustentando que ésta se encuentra ceñida a los requisitos establecidos en la Norma ISO - 9001-2000 y dentro de las formalidades dispuestas por la Directiva General N° 003-2008-GRC-GGR/GRPPYAT/ORE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas del Gobierno Regional del Callao";

Que, la **Directiva General "Control de Productos y/o Servicios no Conformes en el Ámbito de la Normativa ISO"**, es un documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene como objetivo "Establecer los procesos y procedimientos para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao, se identifiquen y controlen para prevenir su uso y difusión no intencional", conforme se establece en el numeral 8.3 de la Norma Internacional ISO 9001-2000; cuya aplicación concierne dentro del ámbito organizacional a todos los procedimientos institucionales y los procesos específicos que brinde apoyo para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao.

Que, la **Directiva General "Control de Productos y/o Servicios no Conformes en el Ámbito de la Normativa ISO"**, cumple con las formalidades establecidas por la Directiva General N° 003-2008-GRC-GGR-GRPPAT-ORE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de las Directivas en el Gobierno Regional del Callao", aprobada por Resolución Gerencial Regional N° 278-2008, de fecha 09 de Junio de 2008, conforme es de verse de los Informes de vistos N° 099-2008-GRC-GRPPAT-ORE-CMN, de fecha 24 de Octubre de 2008 y 13-2008-GRC/GAJ-SJG;

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

587

11 1 NOV. 2008

ANTONIO FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con la delegación de facultades otorgadas en el Inciso 15) de la Resolución Ejecutiva Regional N° 252, de fecha 15 de Julio de 2008, con la opinión favorable de la Oficina de la Oficina de Racionalización y Estadística; con el visto de la Gerencia Regional de Planificación, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva General; "**Control de Productos y/o Servicios no Conformes en el Ámbito de la Normativa ISO**", la misma que establece los procesos y procedimientos para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao, se identifiquen y controlen para prevenir su uso y difusión no intencional, y está constituida por ocho (08) numerales y 05 anexos que debidamente visados forman parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER** la implementación y cumplimiento del presente dispositivo por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao, para garantizar el funcionamiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Atención al Usuario, así como notificar al representante de la Alta Dirección, al Comité y Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, al Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), al Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, y al Jefe de la Oficina de Seguridad Integral.

**ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Oficina de Trámite Documentario asigne la numeración correspondiente y cumpla con su notificación.

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA  
GERENTE GENERAL REGIONAL





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE HAY EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

# CONTROL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIO NO CONFORME EN EL ÁMBITO DE LA NORMATIVO ISO - Versión 01

## DIRECTIVA GENERAL Nº 012 - 2008-GRC-GGR-OTIC

FORMULADO POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL / OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

FECHA: 11 NOV. 2008

### I. OBJETIVO

Establecer los procesos y procedimientos para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao se identifiquen y controlen para prevenir su uso y difusión no intencional.

### II. FINALIDAD

Identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencional de productos y/o servicios no conformes con el Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao.

### III. BASE LEGAL

- 3.1. ISO 9001: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Ítem 8.3
- 3.2. Ordenanza Regional Nº 006-2008-REGION CALLAO – CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Callao.
- 3.3. Resolución Ejecutiva Regional Nº 181-2005-Región Callao – PR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao.
- 3.4. Resolución Gerencia General Regional Nº 791-2007-GRC-GGR, que aprueba Políticas y Objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad del GRC.
- 3.5. Resolución Gerencial General Regional Nº 278-2008-Gobierno Regional del Callao-GGR, que aprueba la Directiva General "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao".



### IV. ALCANCE

Concierne dentro del ámbito organizacional a todos los procedimientos institucionales y los procesos específicos que brinde apoyo para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao.



*[Handwritten signature]*





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE HAY EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Comunicación Documentaria y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

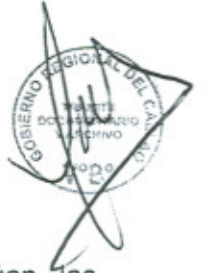
## V. NORMAS GENERALES

### 5.1. Abreviaturas

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **RAD:** Representante de la Alta Dirección
- **GRC:** Gobierno Regional del Callao

### 5.2. Definiciones

- **Producto:** Es el resultado de un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en producto.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme a los requisitos especificados.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto y/o servicio antes de su realización.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto y/o servicio no conforme, de tal manera que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa o situación de una no conformidad detectada.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa o situación de una no conformidad potencial indeseable.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Cliente:** Persona u Organización que recibe el producto o servicio.





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
 COPIA DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO


19 1 NOV. 2008

ANTHONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
 Jefe de la Oficina de Asesoría Documentaria y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

5.3 Todo el personal del GRC involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad debe colaborar y estar atento en la detección de las actividades no conformes respecto al conjunto de directivas de la normativa ISO y acorde Tabla de Características del Servicio y Requisitos del Cliente (Anexo 2 del Manual de Gestión de Calidad) con el fin de fomentar la mejora continua de los productos y/o servicios para la atención de los usuarios.

5.4 Todo personal dentro del ámbito de su competencia debe tomar la acción necesario para eliminar la no conformidad. En caso no serlo deberá proceder según los lineamientos de la Directiva de Acciones Correctivas y/o Preventivas.

## VI. MECÁNICA OPERATIVA

Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Personal involucrado en el SGC del GRC	<p>Identifican el producto y/o servicio no conforme en cualquiera de las etapas del proceso, lo registra de la siguiente forma:</p> <p>Se identifique el procedimiento y la documentación del producto y/o servicio no conforme para su evaluación de los responsables del SGC en el GRC, evitando su uso indebido.</p> <p>Un producto y/o servicio no conforme puede ser detectado en forma casual o en los puntos de control del proceso de acuerdo a los requisitos establecidos en las Directivas del SGC y se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Producto no conforme ocasionado por el usuario: cuando se determine que la solicitud, información y/o documentación proporcionada por el usuario no cumple con los requisitos necesarios para otorgar el producto y/o servicio.</li> <li>➤ Producto no conforme en el proceso: es el incumplimiento de los requisitos o errores al realizar las actividades correspondientes para la elaboración del producto y/o servicio.</li> </ul> <p>Se identifica en el Registro de Producto y/o Servicio No Conforme.</p> <p>Dentro de su competencia, toma las acciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada, verificando la corrección de esta o tomando otra acción hasta corregir el producto y/o servicio no conforme.</p> <p>Analiza la conveniencia de levantar una acción correctiva o preventiva, ante el incumplimiento de la norma ISO 9001:2000 tomando en cuentas los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por gravedad del producto y/o servicio no conforme. Entendiéndose por gravedad, una situación que implique un incumplimiento del objetivo de la Directiva.</li> <li>➤ Por su frecuencia de ocurrencia, esto es que el porcentaje de producto y/o servicio no conforme</li> </ul>	<p>Tabla de Características del Servicio y Requisitos del Cliente (Anexo 2 del Manual de Gestión de Calidad)</p>  <p>Registro de Producto y/o Servicio No Conforme        (Anexo 2 de la presente directiva)</p>



*Handwritten signature*





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

10 1 NOV. 2008

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
 Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

		<p>represente más del 10% de todos los registros de acuerdo a la Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas.</p> <p>➤ Porque la corrección escapa de la competencia de la Oficina a que representa.</p>	
2	RAD	<p>Toma conocimiento y en su caso revisa la Tabla de Producto y/o Servicio No Conforme para su control.</p> <p>Analiza la propuesta de corrección y de acuerdo a la gravedad, número de ocurrencias y a su causa, evalúa la necesidad de recurrir a ejecutar una solicitud de acción correctiva o preventiva. En caso sea procedente levantar la acción correctiva o preventiva según las normativas brindadas en la Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas
3	Representante de la Oficina responsable del SGC en el GRC, donde se detecto el producto y/o servicio no conforme	Designa en su personal involucrado en el SGC del GRC quién ejecutará el reproceso o corrección según lo indicado en la tabla Seguimiento de Producto y/o Servicio No Conforme, (Anexo 3).	Seguimiento de Producto y/o Servicio No Conforme (Anexo 3)
4	Personal involucrado en el SGC del GRC	<p>Ejecuta las acciones establecidas en la tabla Seguimiento de Producto No Conforme registradas por el Representante cada Oficina responsable del SGC en el GRC.</p> <p>Registra el estado de las correcciones del Producto y/o Servicio No Conforme según lo indicado en la tabla Estado de las No Conformidades, Anexo 4.</p>	Estado de las No Conformidades (Anexo 4)
5	Coordinador del SGC en el GRC	Verifica que las acciones propuestas del paso 3 y paso 4 hayan sido ejecutadas.	Informe sobre los productos y/o servicios no conformes
6	RAD	Toma decisiones para implementar propuestas de mejora a partir de los Productos No Conformes identificados.	Informe sobre los productos y/o servicios no conformes Correo electrónico

**VII. RESPONSABILIDAD**

**Personal involucrado en el SGC del GRC**

- Conocer y aplicar la presente Directiva.
- Identificar el servicio no conforme generados en el GRC.



*[Handwritten signature]*





19 1 NOV. 2008

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA DEL ORIGINAL QUE OBEDECE AL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y Archivo GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Registrar el producto no conforme y las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las autorizaciones que se hayan tomado.
- Notificar Jefe y/o Gerente de la Oficina donde haya ocurrido el producto y/o servicio no conforme.

**Responsable de cada Oficina del SGC**

- Conocer y aplicar la presente Directiva
- Someter el producto y/o servicio no conforme corregido, a una nueva verificación para demostrar su conformidad con lo requerido por el SGC del GRC
- En caso de que la verificación es favorable dar su visto bueno.
- Resguardar el Registro de producto no conforme y toda la documentación que se haya generado que permita dar seguimiento a las no conformidades hasta su corrección final

**Representante de la Alta Dirección (RAD)**

- Conocer y aplicar la presente Directiva.
- Revisar y tomar conocimiento de los productos no conformes detectados en SGC del GRC.
- Tomar acciones y proponer mejoras.
- Remitir un correo electrónico a todos los Representantes de las Oficinas responsables del SGC respecto a los informes sobre los productos no conformes detectados.

**Coordinador de los procedimientos del SGC en el GRC**

- Conocer y aplicar la presente Directiva.
- Verificar que el procedimiento sea acorde con las necesidades del SGC.
- Revisar y tomar conocimiento de los informes sobre los productos no conformes acontecidos en todas las Oficinas responsables del SGC.



*garcía*





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE HAY EN EL ARCHIVO  
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

VIII. ANEXOS

- IX. Anexo N° 01 Registros
- X. Anexo N° 02 Registro de Producto y/o Servicio No Conforme
- XI. Anexo N° 03 Seguimiento de Producto y/o Servicio No Conforme
- XII. Anexo N° 04 Estado de las No Conformidades
- XIII. Anexo N° 05 Flujograma de Mecánica Operativa



Anexo N° 01

REGISTROS

N°	Nombre del Documento
01	Registro de Producto y/o Servicio No Conforme
02	Seguimiento de Producto y/o Servicio No Conforme



*[Handwritten signature]*







Anexo N° 02

Folio: \_\_\_\_\_



REGISTRO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Subproceso:		Producto No Conforme:	Fecha:
Persona que identifico No Conformidad:		N° de requisito incumplido	
Descripción del problema / No conformidad		Causa de incumplimiento	
Persona involucrada			
Lugar			
Fecha			
Observaciones realizadas		Generar SAC SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Acciones correctivas inmediatas	Verificación de Acciones	Responsable:	



*[Handwritten signature]*



19-1 NOV. 2008

ANTONY FERNANDEZ  
Jefe de la Oficina de Registro y Archivo  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
OFICINA DE REGISTRO Y ARCHIVO  
EJECUTIVO REGIONAL  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





Anexo N° 03



SEGUIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

N°	Descripción del Producto No Conforme o Causa	Fecha de detección	Quién lo detecto	Persona designada para corregirla	Fecha de corrección	Instrucción o disposición final/ Documento de evidencia	Autorizo	Situación



*[Handwritten signature]*



19 1 NOV. 2008

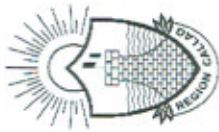
ANTONY HERVAJANZ  
 Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



Anexo N° 04



Versión 1

ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES

Forma de Referencia:

No	Expedida a:	Requisito	Descripción de la No Conformidad o Potencial No Conformidad	Tipo	NC	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Culminación de Acciones	Fecha de seguimiento	Fecha de Cierre	Estado	Acción Efectiva



Handwritten signature



CERTIFICADO DEL PROCEDIMIENTO ES  
 DADA DEL REGISTRO DE DOCUMENTOS  
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

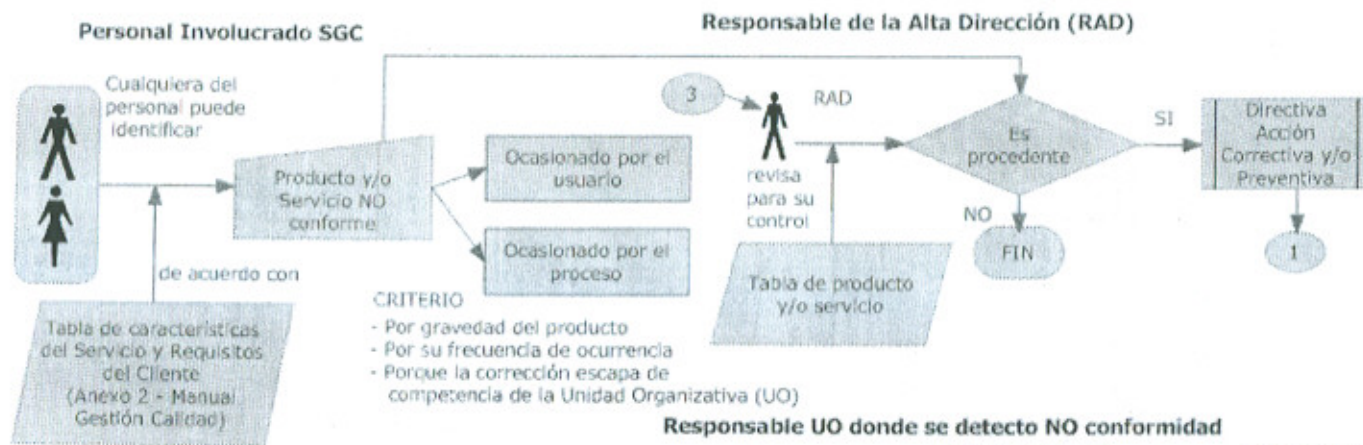
19 9 NOV. 2008

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ  
 JEFE DE LA UNIDAD DE TRÁFICO DOCUMENTAL Y ARCHIVO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

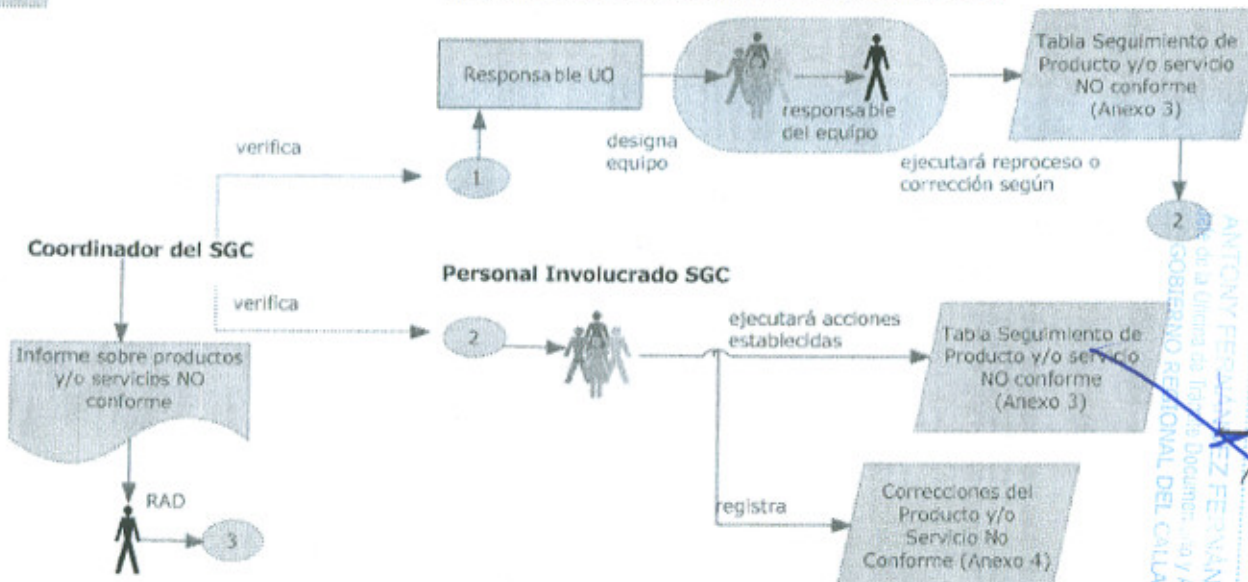
REGION DEL CALLAO  
 V°B°  
 Archivo



## ANEXO N° 05 Flujograma de Mecánica Operativa



### Responsable UO donde se detecto NO conformidad



*Handwritten signature*



ANTONY FERRANDEZ FERNANDEZ  
 Jefe de la Oficina de Transferencia de Documentos y Archivo  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

19 1 NOV. 2008  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

