

## ANEXO N°18

# PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

**Expediente: ADM12963-2023**

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e Integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS</p>	Versión: 02
		Página 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para identificar, definir, registrar, controlar, desarrollar y dar seguimiento a las acciones correctivas o de mejora del Sistema de Gestión Antisoborno del Fondo Intangible Solidario de Salud - FISSAL.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los subprocesos del Sistema de Gestión de Antisoborno de los procesos del Fondo Intangible Solidario de Salud - FISSAL.

## 3. REFERENCIA NORMATIVA

- a) NTP ISO 37001:2017 – Sistema de gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.
- b) Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el TULO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública y sus modificatorias.

## 4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

### 4.1. No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito

### 4.2. Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o situación indeseable, con la finalidad de evitar nuevamente su aparición.

### 4.3. Acción de Mejora:

Acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.

### 4.4. Corrección:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada de manera inmediata.

### 4.5. Eficacia:

Grado en que se realizan las acciones planificadas y se alcanzan los resultados modificados.

### 4.6. Sistema de Gestión de Antisoborno – SGA:

NTP ISO 37001:2017

## 5. RESPONSABLES

- 5.1. Función de cumplimiento.
- 5.2. Responsable del subproceso.

Expediente: ADM12963-2023

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Versión: 01
		Página 2 de 6

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1. Posibles fuentes de no conformidades

Cualquier participante del SGA, podrá solicitar la apertura de una acción correctiva en caso de que identifique una No conformidad proveniente de cualquiera de estas fuentes:

- a) **Seguimiento y medición de los subprocesos**  
Situaciones que se pueden detectar durante el seguimiento de indicadores de los subprocesos y que constituyen un incumplimiento a uno o más requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno.
- b) **Incumplimiento de requisito legal u otro**  
Situación donde se evidencia un incumplimiento de un requisito legal u otro requisito contractual.
- c) **Revisión por la Dirección**  
Según la información analizada, se determina si existe incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno y el representante del SGA de la Oficina de Administración aprueba la aplicación de acciones correctivas.
- d) **Auditorías Internas / Externas**  
No conformidades detectadas por el Equipo Auditor.
- e) **Incumplimiento de acciones correctivas**  
Situación de incumplimiento en la implementación de las acciones correctivas o de mejora dentro de los tiempos definidos, por lo cual se procederá al cierre de la SAC, como No EFICAZ. Cuando las acciones tomadas no hayan eliminado las causas de la no conformidad, se cierra la SAC como No EFICAZ y se apertura una nueva SAC.
- f) **Revisión de Matriz de riesgo**  
Cuando las acciones propuestas para mitigar los riesgos son ineficientes

### 6.2. Posibles fuentes de oportunidades de mejora

Cualquier participante del SGA, podrá solicitar la apertura de una acción de mejora, en caso de que identifique una oportunidad proveniente de cualquiera de estas fuentes:

- a) **Revisión de los procedimientos o subprocesos**  
Oportunidades que se pueden identificar durante la revisión, análisis y seguimiento de procedimientos, documentos y actividades cotidianas de los subprocesos que constituyen una mejora al desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno, sea por simplificación, aseguramiento o por eficiencia del proceso.
- b) **Auditorías Internas / Externas**  
Oportunidades de Mejora identificadas por el equipo de auditores y que son puestas a consideración por el representante del SGA de la Oficina de Administración como parte del informe de resultados de la Auditoría.

Expediente: ADM12963-2023

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



**c) Contexto de la Organización**

Oportunidades que se puede identificar en la matriz de contexto de la organización que constituye una mejora al desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno

**d) Función de cumplimiento**

Oportunidades de Mejora identificadas por la función de cumplimiento en la gestión de la eficacia de los riesgos de soborno que enfrenta la organización u otra mejora que ayude a potencializar la implementación del sistema antisoborno.

**6.3. Metodología: Solicitud de Acción Correctiva (SAC)**

N°	Responsable	Descripción de la actividad
1	Función de Cumplimiento	Se genera una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) y remite al responsable del Subproceso para su desarrollo, además se deberá registrar en la Matriz de estado de Acciones Correctivas.
2	Responsable del subproceso	Determina, implementa y verifica que se hayan tomado las correcciones y/o acciones mitigadoras adecuadas. Investiga la causa raíz de la no conformidad.  Nota: De ser necesario podrá pedir el apoyo al Equipo de Auditores Internos del SGA, para formar un equipo de trabajo que contribuya a la identificación de causas raíces. Se recomienda utilizar la herramienta de los 5 porqués.
3	Responsable del subproceso	Determina las acciones correctivas, los responsables de su ejecución, al igual que las fechas de seguimiento y final propuestas para la implementación de las mismas.
4	Responsable del subproceso	Tiene un plazo de 20 días hábiles para remitir a la Función de Cumplimiento, la Solicitud de Acción Correctiva o de Mejora con la información requerida, aprobada y firmada.
5	Responsable del subproceso	Implementa las acciones determinadas en la Solicitud de Acción Correctiva (SAC). Verifica el cumplimiento del plan de acción y remite las evidencias al Sistema de Gestión Antisoborno.
6	Función de Cumplimiento	Realiza el seguimiento y verificación de la implementación de las acciones de las SAC.
7	Función de Cumplimiento	Verifica la eficacia de las SAC de acuerdo a lo establecido. Si las acciones han sido eficaces, cierra la SAC con el estado "Eficaz" de lo contrario evaluar Posibles fuentes de no conformidades.
8	Función de Cumplimiento	Archiva las solicitudes de acciones correctivas, adjuntando los sustentos necesarios para evidenciar la implementación y eficacia de las acciones.

**Expediente: ADM12963-2023**

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



N°	Responsable	Descripción de la actividad
9	Función de Cumplimiento	Registrar en la Matriz de estado de Acciones Correctivas o de Mejora.

#### 6.4. Metodología: Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

N°	Responsable	Descripción de la actividad
1	Responsable del subproceso y/o colaborador	Detecta las posibles oportunidades. Comunica las sugerencias de mejora a la Función de Cumplimiento.
2	Función de Cumplimiento	Evalúa la propuesta, si en caso se trate de una oportunidad viable se deberá registrar en Matriz de estado de Acciones Correctivas o de mejora. Asigna la acción al responsable del subproceso, para que determine el equipo con el que trabajará la mejora.
3	Responsable del subproceso	Justifica el Plan de Acción de Mejora. Determina las acciones de mejora, los responsables de cada acción, fechas de seguimiento y término para la implementación de las mismas. Tiene un plazo de 20 días hábiles para remitir a la Función de Cumplimiento, el plan de Acción de Mejora, en la Matriz de Estado de Acciones Correctivas y de Mejora con la información requerida, aprobada y firmada.
4	Responsable del subproceso	Implementa, con el apoyo de su equipo, el Plan de Acción determinado con la información requerida, aprobada y firmada.
5	Responsable del subproceso	Verifica el cumplimiento del plan de acción, adjunta evidencias de su aplicación y remite a la Función de Cumplimiento.
6	Función de Cumplimiento	Cumplido el plazo previsto, verifica la eficacia de la OM.
7	Función de Cumplimiento	Registrar en la Matriz de estado de Acciones Correctivas o de Mejora.

## 6. FORMATOS

Formato N° 1: Solicitud de Acción Correctiva (SAC).

Formato N° 2: Matriz de estado de Acciones Correctivas o de Mejora.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio
02	30/11/2023	Se elimina el Formato de Solicitud de Acción de Mejora.

Expediente: ADM12963-2023

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



## FORMATO N° 1: SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

Nombre de quien reporta _____		Fecha _____								
Nombre de a quien se asigna _____		Número de Acción _____								
<b>TIPO DE NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL</b>										
<input type="checkbox"/> AUDITORIA	<input type="checkbox"/> RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/> INDICADORES DE PROCESO U OBJETIVOS	<input type="checkbox"/> QUEJAS DE LOS USUARIOS							
<input type="checkbox"/> PRODUCTO NO CONFORME	<input type="checkbox"/> SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO LEGAL	<input type="checkbox"/> OTRA (especificar)							
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL</b>										
Situación _____										
Evidencia _____										
Incumplimiento o riesgo _____										
<b>NECESIDAD DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>										
<input type="checkbox"/> Son necesarias acciones										
<input type="checkbox"/> No son necesarias acciones <span style="float: right;">¿Por qué? _____</span>										
Firma: _____ Firma de RED										
<b>CORRECCIÓN</b>										
Actividades _____										
Resultado _____										
<b>ACCIONES DE CONTENCIÓN (en caso de que se apliquen)</b>										
<b>ANÁLISIS DE CAUSAS</b>										
<input type="checkbox"/> Lluvia de Ideas	<input type="checkbox"/> 5 Por qué?	<input type="checkbox"/> Pareto								
<input type="checkbox"/> Diagrama Causa- Efecto	<input type="checkbox"/> Histograma	<input type="checkbox"/> Otra(especificar)								
* Adjuntar evidencia del análisis de causa realizado.										
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>										
CAUSAS ENCONTRADAS	ACCIONES CONGRUENTES (*)	RESPONSABLE (Nombre y cargo o función)	RECURSOS NECESARIOS							
Firma del RED _____										
<b>PLAN DE SEGUIMIENTO</b>										
ACCIONES CONGRUENTES (*)	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	FECHA PRIMERA SEGUIMIENTO	CUMPLE		FECHA SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLE		ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	
				SI	NO		SI	NO		
1										
2										
3										
<b>PLAN DE VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD</b>										
ACCIONES CONGRUENTES (*)	RESULTADOS ESPERADOS	FECHA PRIMERA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE LOGRA		FECHA SEGUNDA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE MANTIENE		FECHA TERCERA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE MANTIENE	
			SI	NO		SI	NO		SI	NO
1										
2										
3										
<b>CIERRE</b>										
<input type="checkbox"/> Los resultados no se obtuvieron o no se mantuvieron <input type="checkbox"/> El resultado se obtuvo y se mantuvo por lo que la acción se considera efectiva						Acciones tomadas para ajustar: _____ Fecha: _____ Firma: _____ <div style="text-align: right;">Firma de RED</div>				

Expediente: ADM12963-2023

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>



**FORMATO N° 2:**

**MATRIZ DE ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA**

Número de acción	Acción Correctiva / Oportunidad de Mejora	TIPO(*)								Plan de Acción	Proceso o Área asignada	Fecha de Solicitud	Estado			Fecha de Cierre	CIERRE	
		1	2	3	4	5	6	7	8				En proceso	Atraso	Cerrada		En tiempo	Con atraso

(\*) Tipo de no conformidad real o potencial

- 1 AUDITORIA
- 2 DENUNCIAS ANTISOBORNO
- 3 RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
- 4 MATRIZ DE RIESGO
- 5 INDICADORES DE PROCESO U OBJETIVOS
- 6 INCLUMPLIMIENTO LEGAL
- 7 INCUMPLIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
- 8 OTRA (especificar)

Periodo que se reporta:

Número total de acciones reportadas en el periodo:

Número de solicitudes nuevas en el periodo:

Número de acciones abiertas:

Número de acciones con retraso:

Proceso o area con mas acciones:

Tipo de no conformidad mas recurrente:

% Proporción correctivas:

Expediente: ADM12963-2023

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:

<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=69NDgV0gdp4=>

