

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Abril 2024

OCS-PGR-MC-01

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Ronny Mirault Solano	Ing. Hernán Bermúdez Sánchez	Iván Vincenti Rojas

Versión	03
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original
2	6-11-2023
3	6-4-2024

Contenido

I. PROPÓSITO	4
II. ALCANCE	4
III. RESPONSABLES.....	4
IV. DEFINICIONES	4
V. NORMATIVA.....	5
VI. FORMULARIOS REFERENCIADOS EN EL PROCEDIMIENTO.....	6
VII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.	6
VIII. CONTENIDO.....	7
1.1. Generalidades.....	7
1.2. Metodos para la Identificacion de Causas	7
1.2.1. LLUVIA DE IDEAS	7
1.2.2. LOS SIETE POR QUE`S.....	8
1.2.3. DIAGRAMA CAUSA EFECTO O ESPINA DE PESCADO.....	8
1.3. Identificación de la No Conformidad	9
1.4. Análisis de la no Conformidad	9
1.5. Plan de acción.	9
1.6. Seguimiento a los Resultados de las Acciones y cierre del Plan de Acción	10
1.7. Seguimiento a los estatus de las Acciones de Mejora	10
IX. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11

I. PROPÓSITO

Estandarizar el método para analizar, corregir, prever, mitigar y/o eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales en la PGR. Lo que se desea lograr es implementar el seguimiento y mediación en busca de la mejora en los Servicios que brinda la institución, con el fin de velar por la mejora de la calidad, efectividad y continuidad de las personas usuarias de los Servicios que brinda la organización.

II. ALCANCE

Este procedimiento comprende lo establecido en el artículo 14 del capítulo IV del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, en lo relativo a propiciar el mejoramiento continuo y la innovación de los Servicios que presta la organización.

III. RESPONSABLES

- Contralor (a) de Servicios.
- Funcionarios (as) de la Contraloría de Servicios.
- Jefaturas de dependencias encargadas de atender solicitudes de los diferentes Servicios que brinda la institución.

IV. DEFINICIONES

No Conformidad Real: Incumplimiento de un requisito.

No Conformidad Potencial: Riesgo de incumplir un requisito.

Correctivo: Acción inmediata tomada con respecto a una situación no conforme con el propósito de resolverla sin haber analizado la causa que la genera.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción de Mejora: Acción tomada para mejorar sin la necesidad de haber identificado una no conformidad real o potencial.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la institución y le impidan el logro de sus objetivos.

V. NORMATIVA

- ♦ Ley N° 6227 y sus reformas, publicada el 30 de mayo de 1978: Ley General de Administración Pública y sus reformas.
- ♦ Ley N° 7202 y sus reformas, publicada el 27 de noviembre de 1990: Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- ♦ Ley N° 7600 y sus reglamentos, publicada el 29 de mayo de 1996: Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- ♦ Ley N° 7935 y sus reformas, publicada el 15 de noviembre de 1999: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- ♦ Ley N° 8292 y sus reformas, publicada el 04 de setiembre del 2002: Ley de Control Interno.
- ♦ Ley N° 8687 y sus reformas, publicada el 16 octubre del 2008: Ley de Notificaciones Judiciales y sus Reformas.
- ♦ Ley N° 9097 y sus reformas, publicada el 14 de marzo del 2013: Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- ♦ Ley N° 9158 y sus reformas, publicada el 10 setiembre del 2013: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 26831-MP y sus reformas, publicado el 20 de abril de 1998: Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

- ♦ Decreto Ejecutivo N° 30438 y sus reformas, publicado el 16 de mayo del 2002: Reglamento a la Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN y sus reformas, publicado el 10 de agosto del 2015: Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- ♦ Decreto Ejecutivo DE-43201-MJP, publicado el 23 de noviembre de 2021: Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Procuraduría General de la República.
- ♦ Normas de Control Interno N-2-2009-CO-DFOE emitido por la Contraloría General de la República, publicado en la Gaceta N° 26 del 06 de febrero del 2009.

VI. FORMULARIOS REFERENCIADOS EN EL PROCEDIMIENTO.

OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora

OCS-PGR-MC-01-02 Reporte de seguimiento de Acciones de Mejora

VII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.

1. Solicitud de certificaciones sobre criterios, pronunciamientos o dictámenes.
2. Atención de usuarios (Archivo Central y Oficina de Recepción de Documentos).
3. Consulta y préstamo de documentos del Archivo Central.
4. Recepción de documentos externos a través de la Ventanilla electrónica.
5. Servicio de Consulta en el Centro de Documentación.
6. Recepción y tramitación de denuncias administrativas por actos de corrupción, falta de ética y transparencia en el ejercicio de la función pública.
7. Servicio de capacitación en temas relacionados con la prevención, detección y sanción de la corrupción.
8. Servicio de consulta de la información normativa y jurisprudencial en forma integrada (SINALEVI y atención presencial).
9. Servicio de Notaría de todas las escrituras relativas a actos o contratos en que el Estado sea parte.

VIII. CONTENIDO

1.1. Generalidades

Situaciones que justifican acciones preventivas:

Sugerencias de los funcionarios sobre acciones de mejora de los procesos que ejecutan en sus labores, resultados sobre tendencias en los indicadores de gestión de cada dependencia, resultados de informes de auditorías externas e internas; monitoreo, medición y revisión de los objetivos y metas establecidas en el POA para cada dependencia a fin de valorar el cumplimiento e impacto de dichas metas en el desempeño de la instancia.

Situaciones que justifican acciones correctivas:

Derivadas de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, repetición de un problema en un proceso o actividad, comunicaciones de partes interesadas, revisiones solicitadas por la Jerarquía, detección de no conformidades en el servicio, situaciones recurrentes o situaciones que nos pueden llevar a un problema mayor generadas tanto a nivel administrativo o de las labores que realizan las direcciones sustantivas y situaciones puntuales con resultados graves que no deben volver a presentarse.

Para este análisis se pueden utilizar herramientas estadísticas como Lluvia de ideas, Diagrama Causa-Efecto, Diagrama de Pareto entre otras. La elección de estas herramientas depende de la complejidad del problema.

1.2. Metodos para la Identificacion de Causas

1.2.1. LLUVIA DE IDEAS

La lluvia de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente creativo.

Reunión Estructurada: cada persona del grupo debe dar una idea, cuando le toque el turno de participar, en el caso de no aportar alguna deberá esperar su turno en la vuelta siguiente.

Reunión No estructurada: Los miembros del grupo aportan ideas tan pronto como se les viene a la mente.

APLICACIÓN

- Se debe elegir un moderador.
- Se debe concretar el tema que se va a tratar.
- Se debe solicitar ideas a los participantes (en el proceso de generación de ideas no está permitido evaluar las ideas, ni criticar, ni minimizarlas)
- Cuando se agote la generación de ideas se procede a clasificarlas y a efectuar un análisis crítico para asegurar que todas las ideas se comprenden y destacar las que no son convenientes.
- Para la selección es importante considerar las ideas más significativas y factibles (si no hay consenso se procede a votar para la selección definitiva de ideas).

1.2.2. LOS SIETE POR QUÉ'S

Esta herramienta es útil cuando el grupo requiere encontrar la causa raíz, cuando requiere un análisis más profundo y cuando existen muchas causas.

Ante la presencia de un problema se debe realizar cinco veces seguidas la pregunta ¿Por qué? (se termina de realizarse esta pregunta cuando no haya más respuestas, puesto que esto nos indica que ya identificamos la causa del problema).

1.2.3. DIAGRAMA CAUSA EFECTO O ESPINA DE PESCADO

Son trazados para ilustrar claramente las causas que afectan un proceso, identificándolas y relacionándolas unas con otras, para cada caso pueden identificarse categorías de causas principales.

APLICACIÓN

- Se definen las distintas categorías para poder agrupar las causas, estas categorías son conocidas como las 4P's (Maquinas, Método, Mano de obra, Materiales, Medio ambiente, Administración y medición)

- Se anotan las distintas causas según las distintas categorías.
- Se selecciona las causas que se consideren más probables.
- Se organizan las causas remarcadas en el orden de importancia

1.3. Identificación de la No Conformidad

Las Jefaturas responsables de cada proceso (entiéndase el responsable a cada nivel: Nivel Político, Instancias Asesoras, Nivel Directivo, Nivel Operativo Departamentos y Nivel Operativo Unidades), en conjunto con el Contralor de Servicios, deberán generar la identificación de la No conformidad y registrarlas en el documento **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**, utilizando para ello las siguientes fuentes de información:

- Auditorías Internas a los sistemas de gestión de la institución.
- Informes remitidos por las comisiones de la institución.
- Sugerencias de mejoramiento por parte de los responsables de procesos.
- Evaluaciones de la percepción de la satisfacción de los Clientes.
- Evaluaciones del clima organizacional.
- Estado de cumplimiento de las metas establecidas en el POA.
- Mapa de Riesgos definidos por la UCCI.

1.4. Análisis de la no Conformidad

El Contralor de Servicios en conjunto con cada responsable de Dirección/Departamento, realizarán un análisis de la causa de la Acción de mejora utilizando los métodos descritos en este documento. Para ello se debe registrar los análisis en el **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**.

1.5. Plan de acción.

Una vez generado el análisis de la causa el responsable de seguimiento de las acciones de mejora, en conjunto con cada responsable de Dirección / Departamento, realizarán un plan de acción utilizando el formulario **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**.

Dicho plan de acción deberá incluir:

- ¿Que se hará?
- ¿Donde se ha de implementar la solución?
- ¿Quién debe implementarla?
- ¿Cuándo se debe implementar?

Una vez descrito el plan de acción el Responsable del seguimiento de acciones de mejora lo someterá a aprobación ante el Procurador General. Una vez aprobado, deberá dar inicio a la aplicación de las acciones de mejora dispuesta en dicho Plan.

1.6. Seguimiento a los Resultados de las Acciones y cierre del Plan de Acción

El Contralor de Servicios o un auditor externo o interno de manera periódica evaluarán la ejecución de la acción de mejora y asesora a los responsables de la Dirección/Departamento en las acciones a tomar y en el cumplimiento de los plazos establecidos. Se realizan tantos seguimientos como sean necesarios para verificar la eficacia de las acciones.

Si las acciones no se han cerrado en los plazos definidos, deberá el responsable del seguimiento de las acciones de mejora, rendir al responsable de Dirección/Departamento un informe donde explique las causas del incumplimiento en el cierre de la no conformidad.

Sí se cerró la No conformidad y no fue eficaz (la No Conformidad persiste), se reúne el responsable de Dirección/Departamento y el responsable del seguimiento, para analizar y presentar otras alternativas de solución.

Si el cierre de la Acción de Mejora es efectiva, se cierra, anotando la fecha y el cumplimiento logrado.

1.7. Seguimiento a los estatus de las Acciones de Mejora

El Contralor de Servicios llevará el seguimiento de los resultados de los procesos de Acciones de Mejora. Dichos resultados serán entregados y evaluados por el Procurador General al término de cada Trimestre. Para esto se procederá con la remisión del formulario OCS-PGR-MC-01-02 Reporte de seguimiento de Acciones de Mejora de manera digital.

IX. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

