

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Julio 2026

OCS-PGR-MC-01

Revisado y modificado por:	Autorizado por:
Laura Calderón Fallas Contralora	Lic. Iván Vincenti Rojas Procurador General

Versión	04
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original
2	6-11-2023
3	6-4-2024
4	13-07-2026

Contenido

I. PROPÓSITO	4
II. ALCANCE	4
III. FUNDAMENTO LEGAL	4
IV. RESPONSABLES.....	4
V. DEFINICIONES	4
VI. NORMATIVA.....	5
VII. FORMULARIOS REFERENCIADOS.....	6
VIII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN	7
IX. CONTENIDO.....	7
9.1 Generalidades	7
9.2 Métodos para la Identificación de Causas.....	8
9.2.1 Lluvia de Ideas	8
9.2.2 Los Siete Porqués	8
9.2.3 Diagrama Causa Efecto o Espina de Pescado.....	8
9.3 Identificación de la No Conformidad	9
9.4 Análisis de la no Conformidad	9
9.5 Plan de acción.....	10
9.6 Seguimiento y Cierre del Plan de Acción	10
9.7 Seguimiento a los estatus de las Acciones de Mejora	11
X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	12

I. PROPÓSITO

Estandarizar el método para analizar, corregir, prever, mitigar y/o eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales en la Procuraduría General de la República, PGR, mediante la implementación de acciones a la mejora continua de los servicios institucionales. Con ello se procura fortalecer la calidad, efectividad y continuidad de los servicios brindados a las personas usuarias.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones internas mediante las cuales se identifican oportunidades de mejora, se gestionan las no conformidades y se coordina con las dependencias responsables la implementación y el seguimiento de medidas orientadas al mejoramiento continuo e innovación de los servicios institucionales.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 14, incisos 9) y 10) y en el artículo 35 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios; en el artículo 29 de su Reglamento; así como en el artículo 6, incisos i) y J), en el artículo 10, inciso a), y en los artículos 14 y 15 del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

IV. RESPONSABLES

- Persona que ejerza la Contraloría de Servicios.
- Jefaturas de las dependencias encargadas de atender los servicios institucionales.

V. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción destinada a eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable, con el fin de evitar su recurrencia.

Acción de Mejora: Acción orientada a introducir mejoras en los servicios, procesos o prácticas institucionales, sin necesidad de que exista una no conformidad real o potencial.

Acción preventiva: Acción destinada a eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial, con el fin de evitar su materialización.

Correctivo: Acción inmediata aplicada ante una situación no conforme, con el propósito de resolverla de forma puntal, sin que implique el análisis de la causa que la originó.

Eficacia: Grado en el que se ejecutan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos.

No Conformidad Potencial: Riesgo de incumplir un requisito aplicable, identificado a partir de condiciones o indicios que podrían generar una desviación.

No Conformidad Real: Incumplimiento comprobado de un requisito aplicable, evidenciado mediante información o hechos verificables.

Riesgo: Posibilidad de que ocurra una situación que afecte el desarrollo normal de las funciones institucionales y obstaculice el logro de los objetivos.

VI. NORMATIVA

- ◆ Ley N° 6227, publicada el 30 de mayo de 1978: Ley General de Administración Pública, y sus reformas.
- ◆ Ley N° 7202, publicada el 27 de noviembre de 1990: Ley del Sistema Nacional de Archivos, y sus reformas.
- ◆ Ley N° 7600, publicada el 29 de mayo de 1996: Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, y sus reglamentos.
- ◆ Decreto Ejecutivo N° 26831-MP, publicado el 20 de abril de 1998: Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, y sus reformas.
- ◆ Ley N° 7935, publicada el 15 de noviembre de 1999: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, y sus reformas.

- ♦ Decreto Ejecutivo N° 30438, publicado el 16 de mayo del 2002: Reglamento a la Ley N° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 8292, publicada el 04 de setiembre del 2002: Ley de Control Interno, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 8687, publicada el 16 octubre del 2008: Ley de Notificaciones Judiciales, y sus reformas.
- ♦ 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.
- ♦ Ley N° 9097, publicada el 14 de marzo del 2013: Ley de Regulación del Derecho de Petición, y sus reformas.
- ♦ Ley N° 9158, publicada el 10 setiembre del 2013: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, y sus reformas.
- ♦ Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN, publicado el 10 de agosto del 2015: Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, y sus reformas.
- ♦ 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.

VII. FORMULARIOS REFERENCIADOS

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

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

VIII. SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN

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

IX. CONTENIDO

9.1 Generalidades

Situaciones que justifican acciones preventivas

Sugerencias de las personas funcionarias; resultados de indicadores; hallazgos de auditorías; actividades de monitoreo, medición y revisión del POA; y cualquier otra información que permita anticipar desviaciones y promover mejoras.

Situaciones que justifican acciones correctivas

Quejas y reclamos; repetición de problemas; comunicaciones de partes interesadas; revisiones solicitadas por la Jerarquía; detección de no conformidades; situaciones recurrentes o graves; y cualquier condición que pueda derivar en un problema mayor.

9.2 Métodos para la Identificación de Causas

9.2.1 Lluvia de Ideas

Herramienta grupal que facilita la generación de ideas en un ambiente participativo y creativo.

Reunión Estructurada: cada persona del grupo debe aportar una idea, cuando le corresponda su turno de participación, en el caso de no contar con un aporte en ese momento, deberá esperar a la siguiente ronda para intervenir nuevamente.

Reunión No estructurada: Los miembros del grupo aportan ideas de manera espontánea, tan pronto como surgen, sin necesidad de esperar un turno específico para participar.

APLICACIÓN:

- Designar una persona moderadora.
- Definir con precisión el tema a analizar.
- Generar ideas sin críticas ni evaluaciones.
- Clasificar, analizar y seleccionar las más pertinentes.
- En caso de no haber consenso, realizar votación.

9.2.2 Los Siete Porqués

Método para identificar la **causa raíz** mediante la formulación consecutiva de la pregunta “¿Por qué?”, (realizándola al menos cinco veces y hasta un máximo de siete), hasta llegar al origen del problema.

9.2.3 Diagrama Causa Efecto o Espina de Pescado

Herramienta gráfica que permite ilustrar las causas que afectan un proceso y su relación.

APLICACIÓN:

- Se definen las categorías que permitirán agrupar las causas; comúnmente se utilizan las categorías clásicas del diagrama causa-efecto: Máquinas, Método, Mano de obra, Materiales, Medio ambiente, Administración y medición.
- Se registran las distintas causas identificadas, ubicándolas dentro de la categoría correspondiente.
- Se seleccionan las causas que se consideren más probables o relevantes para el problema analizado.
- Se organizan las causas seleccionadas según su nivel de importancia, con el fin de orientar el análisis hacia la causa raíz.

9.3 Identificación de la No Conformidad

Las Jefaturas -en todos los niveles organizacionales (Nivel Político, Instancias Asesoras, Nivel Directivo, Nivel Operativo Departamentos y Nivel Operativo Unidades)- en conjunto con la persona que ejerza la Contraloría de Servicios, identificarán la No conformidad y la registrarán en el formulario **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**.

Para ello, deberán utilizar 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 planteadas por las personas responsables de los procesos.
- Evaluaciones de la percepción de satisfacción de las personas usuarias.
- Evaluaciones del clima organizacional.
- Estado de cumplimiento de las metas establecidas en el POA.
- Mapa de Riesgos definidos por la UCCI.

9.4 Análisis de la no Conformidad

La persona que ejerza la Contraloría de Servicios, en conjunto con cada responsable de Dirección o Departamento, realizará el análisis de la causa de la Acción de Mejora, utilizando los métodos descritos en este documento y se registrará en el formulario **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**.

9.5 Plan de acción.

Una vez realizado el análisis de la causa, la persona responsable del seguimiento de las acciones de mejora en conjunto con cada responsable de Dirección o Departamento, deberán relaborar el Plan de Acción utilizando el formulario **OCS-PGR-MC-01-01 Acciones de Mejora**.

Dicho plan deberá responder:

- ¿Que se hará?
- ¿Dónde se implementará?
- ¿Quién será el responsable de implementarla?
- ¿Cuándo deberá implementarse?

Una vez elaborado, la persona responsable del seguimiento de las acciones de mejora lo someterá a aprobación ante el Procurador (a) General. Una vez aprobado, deberá iniciarse la aplicación de las acciones de mejora establecidas en dicho plan.

9.6 Seguimiento y Cierre del Plan de Acción

La persona que ejerza la Contraloría de Servicios, o una persona auditora, evaluará periódicamente la ejecución de las acciones de mejora. Se realizarán tantos seguimientos como sean necesarios para verificar la eficacia de las acciones.

Si no se cumple el plazo definido, la persona responsable del seguimiento de las acciones de mejora deberá presentar a la jefatura de Dirección o Departamento un informe en el que explique las causas del incumplimiento.

Si la No conformidad fue cerrada, pero la acción de mejora no resultó eficaz (es decir, la No Conformidad persiste), la jefatura de Dirección o Departamento y la persona responsable del seguimiento deberán reunirse para analizar la situación y proponer nuevas alternativas de solución.

Si el cierre de la Acción de Mejora es efectivo, se procederá a registrar la fecha y el cumplimiento logrado.

9.7 Seguimiento a los estatus de las Acciones de Mejora

La persona que ejerza la Contraloría de Servicios dará el seguimiento a los resultados y los presentará al Procurador (a) General al término de cada semestre, utilizando el formulario **OCS-PGR-MC-01-02 Reporte de seguimiento de Acciones de Mejora de manera digital**.

X. DIAGRAMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

