




PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO
REPÚBLICA DEL ECUADOR

MANUAL DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO:

Gestión de Acciones Correctivas y Mejora Continua AS-GPS-GPL-SP07-PT11



Macroproceso:	Gestión de Planificación y Seguimiento
Proceso:	Gestión de Planificación
Subproceso:	Gestión Antisoborno
Procedimiento:	Gestión de Acciones correctivas y mejora continua
Tipo de Procedimiento:	Adjetivo de Asesoría
Edición N°: 0.0	
Fecha: Junio/2026	


 PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO REPÚBLICA DEL ECUADOR	Procuraduría General del Estado	
	República del Ecuador	
	Manual de Procesos	
	Macroproceso: Gestión de Planificación y Seguimiento	
	Proceso: Gestión de Planificación	
Subproceso: Gestión Antisoborno		
Tipo de Proceso: Adjetivo de Asesoría		
Procedimiento: Gestión de Acciones correctivas y mejora continua	Código: AS-GPS-GLP-SP07-PT11	
Edición N°: 0.0	Fecha: Junio/2026	Página 2 de 11

Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
Junio/26	0.0	Creación	Responsable del SGAS – Mgs. María Gabriela Falconí

Firmas de Responsabilidad

Firmas de Participantes:				
Para constancia de la conformidad del presente documento, se registran las firmas de responsabilidad, aceptación y compromiso de los participantes.				
Elaborado por:				
Nombre	Unidad Administrativa	Cargo	Firma	Fecha
Christopher Polo	Dirección Nacional de Planificación e Inversión	Especialista para el diagnóstico, diseño, desarrollo e implementación de un SGAS basado en la norma ISO 37001:2025	 <small>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por:</small> CHRISTOPHER FERNANDO POLO MALDONADO	12-06-2026
Revisado por:				
Nombre	Unidad Administrativa	Cargo	Firma	Fecha
Fernanda Alvarado	Dirección Nacional de Planificación e Inversión	Directora Nacional de Planificación e Inversión		12-06-2026
Aprobado por:				
Nombre	Unidad Administrativa	Cargo	Firma	Fecha
Gabriela Falconí	Coordinación Nacional de Planificación	Coordinadora Nacional de Planificación Responsable del SGAS	 <small>Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por:</small> MARIA GABRIELA FALCONI PAREDES	12-06-2026

 <p>PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO REPÚBLICA DEL ECUADOR</p>	Procuraduría General del Estado República del Ecuador	
	Manual de Procesos	
	Macroproceso: Gestión de Planificación y Seguimiento	
	Proceso: Gestión de Planificación	
	Subproceso: Gestión Antisoborno	
Tipo de Proceso: Adjetivo de Asesoría		
Procedimiento: Gestión de Acciones correctivas y mejora continua	Código: AS-GPS-GLP-SP07-PT11	
Edición N°: 0.0	Fecha: Junio/2026	Página 3 de 11

Introducción

La Procuraduría General del Estado (PGE), en su compromiso con la integridad, la transparencia y la mejora continua, establece el presente procedimiento para gestionar de manera sistemática las no conformidades identificadas dentro de su Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Una no conformidad representa el incumplimiento de requisitos legales, reglamentarios, institucionales o de aquellos establecidos dentro del SGAS, incluyendo los contemplados en la norma ISO 37001:2025.

Fundamentos del Proceso

El propósito principal es analizar la necesidad de aplicar correcciones y acciones correctivas orientadas a eliminar las causas raíz de las no conformidades identificadas. Esto permite controlar las desviaciones detectadas, prevenir su recurrencia y fortalecer la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno.

Componentes Claves

El procedimiento contempla los siguientes elementos:

- **Identificación y tratamiento de no conformidades:** Ante una no conformidad identificada, la institución deberá adoptar medidas necesarias para controlarla, corregirla y atender sus consecuencias.
- **Análisis de Causa Raíz:** Se analizarán las causas que originaron la no conformidad, con el fin de implementar acciones que eviten su recurrencia.
- **Evaluación de la Acción:** Antes de cerrar una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), se verificará que las medidas implementadas hayan resultado eficaces, monitoreando la recurrencia del problema en un plazo determinado.
- **Mejora del SGAS:** Los resultados obtenidos de las acciones correctivas podrán servir de insumo para la actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, el registro de lecciones aprendidas y el fortalecimiento del Sistema de Gestión Antisoborno.

Propósito

Analizar la necesidad de aplicar correcciones y, cuando corresponda, acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades reales, con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.

Alcance

Desde la identificación y reporte de una no conformidad u oportunidad de mejora, hasta el registro de lecciones aprendidas y la actualización de riesgos u oportunidades.

Responsables

- Líder del equipo auditor
- Responsable del SGAS
- Directora Nacional de Seguimiento y Evaluación
- Coordinadora Nacional de Planificación
- Dueños de los procesos

Términos y definiciones

- **Acción Correctiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- **Dueños de procesos:** Son los responsables de cada unidad de gestión de la Procuraduría General del Estado (Procurador General del Estado, Subprocurador General del Estado, coordinadores nacionales, directores nacionales, directores regionales, secretario general).
- **Mejora:** Actividad orientada a incrementar la eficacia, eficiencia o desempeño de un proceso, actividad o sistema.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente orientada a fortalecer de manera permanente la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno.
- **SGAS:** Sistema de Gestión Antisoborno.

Marco legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
- Política Nacional de Integridad Pública
- Norma ISO 37001:2025
- Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la PGE
- Código de Ética Institucional
- Resoluciones de la Máxima Autoridad

- Resolución No. 112 de 06 de marzo de 2026
- Resolución No. 115 de 12 de mayo de 2026

Lineamientos:

- Se aplica a todos los procesos y procedimientos incluidos en el SGAS de la Procuraduría General del Estado.
- Toda copia impresa o digital de este documento que se encuentre fuera de los medios o repositorios oficiales definidos para su control y actualización será considerada COPIA NO CONTROLADA.

Reglas del procedimiento

Identificación de la no Conformidad Real o Potencial

- La Procuraduría General del Estado ha identificado las siguientes situaciones que pueden dar lugar a la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), sin perjuicio de que puedan existir otras condiciones que justifiquen su apertura.
- Lo anterior no excluye que la Responsable del SGAS solicite la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva cuando, por la criticidad del caso o los riesgos identificados, lo considere necesario.
- A continuación, se indican algunas situaciones que podrán dar lugar a la apertura una Solicitud de Acción Correctiva:
 - Productos y/o servicios que no son conformes con los requisitos
 - Resultados de salidas no conformes
 - Identificación de riesgos y oportunidades con niveles altos de impacto o criticidad
 - Resultados de las revisiones por la dirección
 - Incumplimiento de los objetivos del SGAS
 - Incumplimiento a los indicadores del SGAS
 - Resultados de las auditorías internas/externas al SGAS

Denuncia de la no conformidad

- **Problemas internos**
 - Todos los servidores de la Procuraduría General del Estado, en los diferentes procesos, pueden y deben identificar no conformidades de acuerdo con las diferentes entradas descritas anteriormente. La persona que identifique la no conformidad deberá comunicarla al responsable del SGAS para su registro y la emisión de la correspondiente Solicitud de Acción Correctiva (SAC).
 - En caso de existir desviaciones o incumplimientos a los procesos del SGAS, los dueños de cada uno son los encargados de solicitar la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva (SAC).
- **Problemas con los usuarios**
 - Todos los reportes y quejas relacionados con incumplimientos a los requisitos establecidos por los usuarios serán receptados por los servidores de la Procuraduría General del Estado. Cuando corresponda, se solicitará al responsable

de SGAS la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), la cual será remitida al área o servidor responsable para su atención.

- El responsable del SGAS será la encargada de registrar en la Matriz de seguimiento de cierre de acciones correctivas y emitirá el reporte respectivo sobre el cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de acción.

- **Registro y asignación de responsable**

- Todos los reportes de acción correctiva deben ser codificados y registrados por el Responsable del SGAS en la Matriz de seguimiento de cierre de acciones correctivas. Este proceso no debe superar las 24 horas previas a la entrega de la Solicitud de Acción Correctiva.
- Al codificar las Solicitudes de Acción Correctiva, se debe considerar la siguiente nomenclatura:
 - **Acciones Correctivas:** AC-Unidad de Gestión-Año-Consecutivo.
Para el caso de las oportunidades de mejora se codificará de acuerdo con la siguiente nomenclatura en el formato establecido por la institución:
 - **Oportunidades de Mejora:** OM-Unidad de Gestión-Año-Consecutivo.
El Responsable del SGAS, designará al responsable del tratamiento de la no conformidad identificada mediante el formato Solicitud de Acción Correctiva, en el mismo se registrará la corrección o si es necesario se gestionará el análisis de causa raíz y resolución de este convocando a un equipo multidisciplinario.
- La Responsable del SGAS entregará a los responsables designados las respectivas Solicitudes de Acción Correctiva dentro de un plazo no mayor a 48 horas contadas desde el reporte de la no conformidad.

Selección y evaluación de necesidad de acciones

- **Corrección:** Cuando, previo análisis de la Responsable del SGAS, se identifique que una no conformidad puede solucionarse mediante una acción puntual y que esta resulta suficiente para evitar su recurrencia, se aplicará una corrección. No obstante, cuando una situación se presente de manera recurrente, deberá gestionarse mediante una Solicitud de Acción Correctiva, con la finalidad de identificar y eliminar la causa de la no conformidad.
- **Acción correctiva:** Cuando la Responsable del SGAS identifique una no conformidad recurrente o una situación que requiera un análisis más profundo de sus causas, se deberá implementar una acción correctiva que contenga toda una metodología que incluya el análisis e identificación de la causa raíz de las no conformidades o quejas reportadas, junto a todas las entradas que se encuentran detalladas en este procedimiento.
- **Revisión y análisis de no Conformidad**
 - La revisión inicial de una no conformidad real será realizada por la Responsable del SGAS junto con el responsable designado para su tratamiento. La información correspondiente será registrada en el formato Solicitud de Acción Correctiva para su análisis. Dependiendo de la naturaleza de la no conformidad, la revisión podrá realizarse en el lugar donde esta se produjo, con el fin de comprender sus causas y determinar las acciones necesarias para su tratamiento y cierre.
- **Identificación de la Causa Raíz**
 - Luego de designar el responsable del tratamiento de una no conformidad real o potencial, este deberá convocar a un equipo multidisciplinario conformado por al

menos dos personas, con el fin de analizar la causa raíz mediante la aplicación de las herramientas establecidas en el formato de Solicitud de Acción Correctiva.

- El equipo multidisciplinario deberá estar conformado por miembros que tengan conocimiento, responsabilidad o participación en el proceso donde se originó la no conformidad, de manera que puedan contribuir al análisis de las causas y a la definición de las acciones orientadas a su eliminación.
- La identificación de la causa raíz de una no conformidad real o potencial deberá realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días laborables.
- **Identificación de no Conformidades Similares**
 - Una vez realizado el análisis de causa raíz, el responsable del tratamiento de la no conformidad deberá identificar los procesos, actividades o servicios que podrían verse potencialmente afectados por la misma causa identificada, con el fin de que las acciones definidas puedan aplicarse también en dichos procesos cuando corresponda, evitando la ocurrencia de situaciones similares
 - La identificación de las no conformidades similares se realizará de manera paralela al análisis de la causa raíz y deberá completarse dentro del plazo máximo de cinco (5) días laborables establecidos para dicha actividad.
- **Determinación del Plan de Acción**

Una vez identificada la causa raíz de la no conformidad, el responsable de su tratamiento deberá definir las acciones necesarias para eliminarla y prevenir su recurrencia. El plan de acción deberá incluir, como mínimo, las actividades a ejecutar, el responsable de su implementación y las fechas de inicio y finalización. Cuando la ejecución de las acciones requiera recursos adicionales, estos deberán ser solicitados mediante memorando e informe de justificación para la correspondiente aprobación de la Alta Dirección. Dichos documentos formarán parte de los registros de la Solicitud de Acción Correctiva, cuando corresponda.

Implementación del Plan de Acción

- Una vez definidas las acciones para el tratamiento de las no conformidades identificadas, estas deberán ser implementadas por los responsables designados en la Solicitud de Acción Correctiva, en coordinación con el responsable del tratamiento de la no conformidad, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días.
- Cuando, por la complejidad de las actividades o por los plazos requeridos para su ejecución, no sea posible cumplir el plazo establecido de treinta (30) días, esta situación deberá ser comunicada a la Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación y a la Coordinación Nacional de Planificación, para su registro y seguimiento en la Matriz de seguimiento de cierre de acciones correctivas.

Revisión de la Eficacia de las Acciones Tomadas

- Una vez concluida la implementación de las acciones establecidas en el plan de acción contenido en la Solicitud de Acción Correctiva, se realizará la revisión de su eficacia con el apoyo de la persona que reportó la no conformidad y la Responsable del SGAS, quienes verificarán su implementación y evaluarán si las acciones adoptadas permitieron eliminar la causa raíz identificada.
- Con el fin de verificar la eficacia de las acciones implementadas, la Responsable del SGAS realizará el seguimiento de la no conformidad y verificará si esta vuelve a presentarse

dentro del plazo de veinte (20) días contados a partir de la implementación del plan de acción.

- En el caso de que la no conformidad vuelva a presentarse, la Solicitud de Acción Correctiva será reabierta y remitida al responsable del tratamiento de la no conformidad, con el fin de que se realice un nuevo análisis de las causas identificadas y se definan las acciones adicionales que correspondan para su tratamiento.

Registro de Lecciones Aprendidas

- Una vez cerrada una Solicitud de Acción Correctiva, la responsable del SGAS registrará en la Matriz de seguimiento de cierre de acciones correctivas las lecciones aprendidas derivadas del caso. Este registro incluirá las buenas prácticas identificadas, las dificultades presentadas y los aspectos que pueden servir como referencia para la gestión de futuras no conformidades, contribuyendo a la mejora continua de los procesos y a la optimización del tiempo de respuesta.

Actualización de Riesgos y Oportunidades

- Una vez implementadas las acciones correctivas correspondientes, el responsable del tratamiento de la no conformidad debe comunicar a los dueños de los procesos los modos de falla o causas identificadas durante el análisis realizado. Cuando corresponda, esta información podrá ser considerada para la actualización del análisis de contexto institucional, la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, los manuales de procesos o cualquier otro documento institucional relacionado.

Necesidad de cambios sobre el Sistema de Gestión Antisoborno

- Cuando se identifiquen cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión Antisoborno, estos deberán ser notificados a la Responsable del SGAS, a fin de que analice su pertinencia e impacto dentro del sistema.
- Cuando los cambios propuestos sean viables, la responsable del SGAS notificará a los dueños de los procesos correspondientes para que gestionen su implementación o deleguen las actividades necesarias para su ejecución.
- En el caso de requerirse la actualización de la información documentada, se actuará conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de Información Documentada de la institución.

Registro y archivo de Acciones Correctivas

- Una vez concluido el tratamiento de la no conformidad, el responsable designado deberá entregar a la Responsable del SGAS el formato de Solicitud de Acción Correctiva con los documentos de soporte que evidencien la implementación y eficacia de las acciones adoptadas. La Responsable del SGAS será la encargada de su archivo y custodia.

Oportunidad de Mejora

- Cuando se identifique una oportunidad de mejora dentro de los procesos de la Procuraduría General del Estado, esta deberá ser notificada a la Responsable del SGAS para su registro y seguimiento.
- La Responsable del SGAS, solicitará al proceso responsable que gestione la oportunidad de mejora mediante Solicitud de Acciones Correctivas, registrando únicamente la oportunidad identificada y el correspondiente plan de acción para su implementación.

- La Responsable del SGAS, revisará el cumplimiento y la eficacia de las acciones implementadas, con el fin de determinar si la oportunidad de mejora generó los beneficios esperados para la institución.
- Para todo el proceso de oportunidades de mejora el responsable asignado dispondrá de un plazo de entre sesenta (60) y noventa (90) días para implementar todo el proceso que incluye los planes y la verificación de los beneficios obtenidos.

Mejora Continua

- La Procuraduría General del Estado considera como fuentes de mejora continua:
 - Las salidas de la revisión por la dirección
 - Resultados de procesos de auditoría
 - Resultados de análisis, evaluación de indicadores del SGAS
 - Planes de acción resultado de la gestión de riesgos y oportunidades
 - La implementación de planes de acción resultado de las acciones correctivas
- Todas estas fuentes de mejora serán gestionadas conforme a los procedimientos aplicables y revisadas periódicamente por la Responsable del SGAS para identificar oportunidades de fortalecimiento del sistema

Registros

- Solicitud de Acciones Correctivas (SAC)
- Matriz de seguimiento de cierre de acciones correctivas

Procedimientos / Instructivos relacionados

- Manual de SGAS
- Procedimiento de Auditoría interna

Descripción de actividades

N° de Act.	Responsable	Actividad	Descripción
1	Servidor que detecta la novedad / Dueño del proceso / Responsable del SGAS	Identificar y reportar la no conformidad u oportunidad de mejora	Identificar la no conformidad real o potencial, queja, incumplimiento, hallazgo de auditoría, desviación de indicadores, riesgo u oportunidad de mejora, y notificar a la Responsable del SGAS para el registro y apertura de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC), cuando corresponda.
2	Responsable del SGAS	Registrar, codificar y asignar responsable	Registrar y codificar la SAC en la matriz de seguimiento, asignar al responsable del tratamiento de la no conformidad y remitir el formato correspondiente para su gestión. La codificación se realiza según la nomenclatura establecida para

			acciones correctivas u oportunidades de mejora.
3	Responsable del SGAS / Responsable del tratamiento de la no conformidad	Analizar la no conformidad y aplicar la corrección	Revisar la no conformidad reportada, determinar si procede una corrección puntual o una acción correctiva, y aplicar la contención necesaria para evitar afectación al usuario o al servicio.
4	Responsable del tratamiento de la no conformidad/ Equipo multidisciplinario	Identificar causa raíz y no conformidades similares	Conformar un equipo multidisciplinario para analizar la causa raíz mediante las herramientas definidas en la SAC e identificar procesos o servicios que puedan estar afectados de forma similar, a fin de implementar acciones preventivas o correctivas cuando corresponda.
5	Responsable del tratamiento de la no conformidad	Elaborar e implementar plan de acción	Definir las acciones necesarias para eliminar la causa raíz, estableciendo responsables, fechas de inicio y fin, y recursos requeridos. Ejecutar las acciones previstas en coordinación con los involucrados.
6	Responsable del SGAS / Personal que reportó la no conformidad / Responsable del tratamiento de la no conformidad	Verificar eficacia y cerrar la acción	Revisar la implementación y eficacia de las acciones ejecutadas, verificar que la causa raíz haya sido eliminada y monitorear la recurrencia del problema. Si el problema reaparece, reabrir la SAC para nuevo análisis.
7	Directora Nacional de Seguimiento y Evaluación / Coordinadora Nacional de Planificación / Responsable del SGAS	Registrar lecciones aprendidas y actualizar riesgos u oportunidades	Registrar el cierre de la acción correctiva, documentar lecciones aprendidas, archivar los soportes y notificar a los dueños de proceso para actualizar riesgos, oportunidades o documentación del sistema, cuando aplique.

Diagrama de flujo

