

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Versión:	1
		Página:	1 de 7

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es normar la implementación de acciones correctivas y acciones de mejora con el fin de eliminar las causas de las no conformidades identificadas, promoviendo la satisfacción del usuario y la mejora continua en la Defensoría del Pueblo.

2. BASE NORMATIVA

ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

3. ALCANCE

Todos los procesos involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. RESPONSABILIDADES

El/La dueño/a del proceso: Es responsable de la gestión de una acción correctiva en caso de que haya detectado una no conformidad.

El/la Analista de Gestión de Calidad: Determinará el área o unidad organizacional dueña del proceso a la que pertenece la NC u OM para su respectivo análisis y establecimiento de acciones correctivas, además realiza el seguimiento de la implementación y ejecución de acciones correctivas.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de gestión de la calidad
NC	No conformidad
C	Conformidad
AC/M	Acción correctiva y mejora
OM	Oportunidad de Mejora

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
No conformidad	Incumplimiento de un requisito establecido
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad
Oportunidad de Mejora	Situación identificada para mejorar el desempeño o eficacia del SGC, sin que exista una no conformidad
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad del SGC para cumplir requisitos

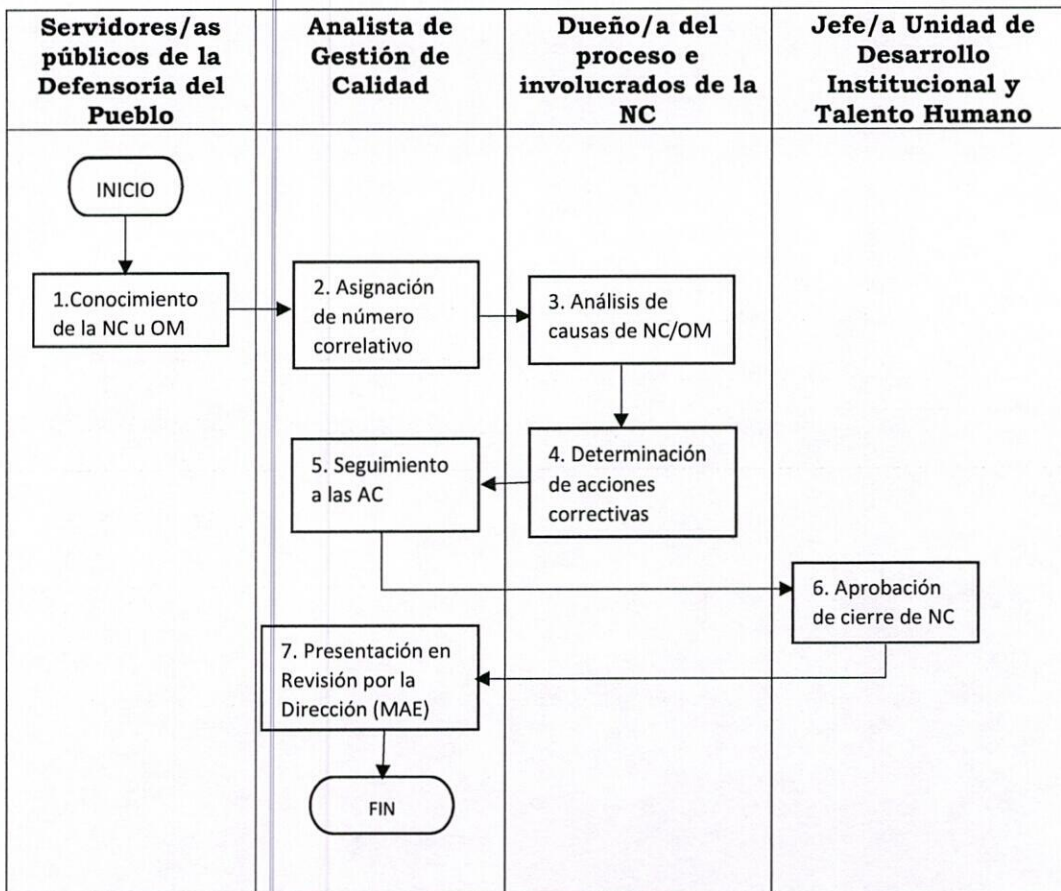
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Versión:	1
		Página:	2 de 7

7. DESARROLLO/DESCRIPCIÓN/FLUJOGRAMA

Actividad	Descripción	Responsable	Documento generado
1. Conocimiento de la NC u OM	Da a conocer a el/la Analista de Gestión de Calidad las NC u OM identificadas, las cuales pueden generarse por inspecciones, hallazgos del personal, interacción entre procesos, producto no conforme, auditorías, quejas, incumplimientos, análisis de datos, omisión de controles, entre otros.	Servidores/as públicos de la Defensoría del Pueblo	
2. Asignación de número correlativo	El/la Analista de Gestión de Calidad asigna un número de correlativo en el formulario de AC/M para análisis de las acciones correctivas y deriva al área o unidad organizacional correspondiente.	Analista de Gestión de Calidad	UDITH-R-17 Acciones Correctivas y de mejora
3. Análisis de causas de NC/OM	Reúne a los involucrados para investigar las causas de la NC u OM, identificando el origen del problema.	Dueño/a del proceso e involucrados de la NC	
4. Determinación de acciones correctivas	Definen acciones para resolver la NC, considerando responsables, plazos y mitigación de riesgos.	Dueño/a del proceso e involucrados de la NC	
5. Seguimiento a las AC	Realiza seguimiento a la implementación y eficacia de las acciones correctivas.	Analista de Gestión de Calidad	UDITH-R-18 Seguimiento de acciones correctivas y de mejora
6. Aprobación de cierre de NC	Valida el cierre de las Acciones correctivas tomadas para levantar las No Conformidades	Jefe/a Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano	UDITH-R-17 Acciones Correctivas y de mejora
7. Presentación en Revisión por la Dirección (MAE)	Todas las AC/M son reportadas en la reunión de Revisión por la Dirección (MAE).	Analista de Gestión de Calidad	

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Versión:	1
		Página:	3 de 7

B) FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-17	Acciones Correctivas y de mejora
UDITH-R-18	Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Porcentaje de NC Cerradas	Total NC cerradas x 100/Total NC detectadas
Porcentajes de OM Implementadas	Total OM implementadas x 100/Total OM emitidas

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Versión:	1
		Página:	4 de 7

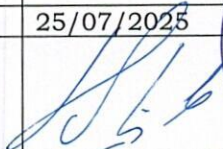
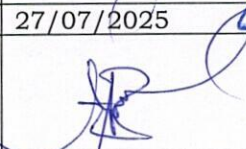
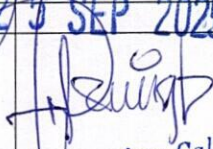
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
1	UDITH-R-17 Acciones Correctivas y de mejora
2	UDITH-R-18 Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	25/07/2025	27/07/2025	25 SEP 2025
FIRMA			

Verónica Sotomayor Mausolf
PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

José Hernán Cortez Aguilar
JEFE DE UNIDAD I DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código: UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde: 25 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA		Versión: 1
			Página: 5 de 7

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código: UDITH-R-17
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		Versión: 1
			Página: 1 de 2

GESTIÓN:	20XX	N° CORRELATIVO	00X
PROCESO:		DUEÑO DEL PROCESO:	

Acción Correctiva ☐

Acción de Mejora ☐

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO		
Observación ☐	No Conformidad ☐	Oportunidad de Mejora ☐

ANÁLISIS DE CAUSAS					
Mano de Obra • Causa 1 • Causa 2...	Medición • Causa 1 • Causa 2 ...	Medio Ambiente • Causa 1 • Causa 2 ...	 Hallazgo		
Material • Causa 1 • Causa 2 • ...	Método • Causa 1 • Causa 2 • ...	Maquinaria y equipos • Causa 1 • Causa 2 • ...			
CAUSA PRINCIPAL (CAUSA RAIZ):					
O puede usar la herramienta de Los 5 Por qué					
Problema Inicial:					
1. ¿Por qué ocurrió este problema? Respuesta: (Escribe la causa más inmediata del problema.) 2. ¿Por qué ocurrió esa causa? Respuesta: (Indica la razón detrás de la causa anterior.) 3. ¿Por qué ocurrió esa segunda causa? Respuesta: (Describe la causa subyacente o factor adicional.)					

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	5 SEP 2025
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Versión:	1
		Página:	6 de 7

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-17
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	Versión:	1
		Página:	2 de 2

4. ¿Por qué ocurrió esa tercera causa?
 Respuesta: (Especifica las razones adicionales que siguen contribuyendo al problema.)

5. ¿Por qué ocurrió esa cuarta causa?
 Respuesta: (Explica la causa raíz final del problema.)

PLAN DE ACCIÓN					
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO

¿Las acciones generan otro riesgo no identificado anteriormente?	SI ☐	NO ☐	En caso de ser SI, deberán actualizar la matriz de riesgos
--	-----------------------------	-----------------------------	--

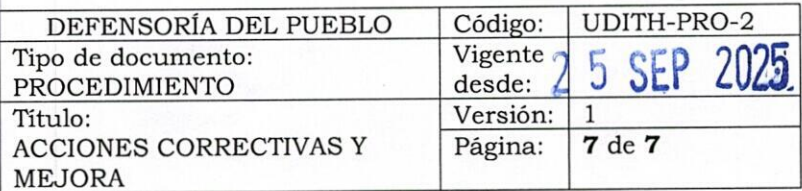
¿Continúa el hallazgo?	SI ☐	NO ☐	Si respuesta fue SI, indicar por qué?
¿La acción tomada fue eficaz?	SI ☐	NO ☐	Si la respuesta fue NO indicar por qué?

En caso de no ser eficaz, describir que nuevas acciones se tomarán:

PLAN DE ACCIÓN					
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO

CIERRE DE LA ACCIÓN	
NOMBRE RESPONSABLE:	
FIRMA:	
FECHA:	dd-mm-aaaa





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO Defensa Social para Todos	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-18
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	Título: SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA		Versión:	1
			Página:	1 de 1

[illegible]