



Deja sin vigencia  
DCD N° 21-2022 del  
18.11.2022

## DIRECTIVA DE CONSEJO DIRECTIVO

### LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

DCD N° 06-2023

San Isidro, 24/01/2023  
Pág. N° 1 de 4

### 1. FINALIDAD

Establecer los mecanismos necesarios para identificar, investigar y tratar las no conformidades que puedan producirse durante el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del sistema de gestión antisoborno.

### 2. REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA

- Decreto Ley N° 21021 – Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar-Policial y sus modificatorias
- Ley 30424 – Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho
- Decreto Supremo N° 002-2019-JUS - Reglamento de la Ley N° 30424
- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM – Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción
- ISO 37001:2016 – Sistema de Gestión Antisoborno
- Directiva de Consejo Directivo DCD N° 04-2024 – Política Antisoborno
- Directiva de Consejo Directivo DCD N° 05-2023 – Código de Ética y Conducta Profesional
- Directiva de Consejo Directivo DCD N° 03-2024 – Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP

### 3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva comprenden a todas las unidades orgánicas de la Caja de Pensiones Militar Policial.

### 4. GLOSARIO

- 4.1. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.  
Nota: Una no conformidad puede ser una desviación de: Las normas de trabajo, prácticas, directivas, procedimientos, requisitos legales, políticas, etc.

- 4.2.** Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.  
Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.  
Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- 4.3.** Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable.
- 4.4.** Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada en el corto plazo.  
Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- 4.5.** Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan la organización al más alto nivel. Para el caso de la Caja de Pensiones Militar Policial, es el Gerente General.
- 4.6.** Órgano de gobierno: Persona o grupo de personas que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la Alta Dirección informa y por el cual rinde cuentas. Para el caso de la Caja de Pensiones Militar Policial, es el Consejo Directivo.
- 4.7.** Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- 4.8.** Desempeño: Resultado medible

## **5. LINEAMIENTOS GENERALES**

- 5.1.** Las no conformidades u observaciones, así como las oportunidades de mejora, se pueden detectar de acuerdo al tipo de procedencia en:
- a) Revisión del sistema de gestión por la alta dirección, órgano de gobierno y/u Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos.
  - b) Auditorías internas y/o externas del sistema de gestión antisoborno.
  - c) Evaluación del desempeño y medición de objetivos.
  - d) Investigación de denuncias.
  - e) Otros, a criterio del Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos.
- 5.2.** Cualquier colaborador de la Caja de Pensiones Militar Policial puede reportar posibles no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora. Estas serán alcanzadas a los jefes de las unidades orgánicas respectivas o al Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos para determinar si aplica o no, y si corresponde a una no conformidad, una observación u oportunidad de mejora. Para el caso de auditorías, el auditor líder es quien determina dicha clasificación.
- 5.3.** El jefe de departamento o el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos,

según corresponda, redactan la no conformidad, observación u oportunidad de mejora registrando la información específica respectiva en el formato "Solicitud de Acción Correctiva". La oportunidad de mejora es tratada conforme a lo establecido en la Directiva Consejo Directivo Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP. La no conformidad, observación u oportunidad de mejora que ha sido originada a través de auditorías son descritas por el equipo auditor y queda como responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos registrarlas en los documentos previamente indicados.

- 5.4.** El jefe de departamento en donde se detecte la No conformidad, observación u oportunidad de mejora; es quien establece la corrección o acción inmediata para eliminar la no conformidad u observación, o para abordar la oportunidad de mejora, documentándolo en la sección respectiva del formato Solicitud de Acción Correctiva. La oportunidad de mejora detectada es tratada conforme a lo establecido en la Directiva Consejo Directivo "Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP".
- 5.5.** Luego de la aplicación de corrección o la acción correctiva, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos y el Gerente General, conjuntamente con el gerente y jefe de departamento respectivo donde se detecte la no conformidad u observación, realizan el análisis de causas. También puede participar personal involucrado o testigo.

El análisis de causas debe ser hecha en el menor tiempo posible y puede tomarse en cuenta cualquiera de los siguientes métodos:

- a) Análisis de causa/efecto (también llamado diagrama de Ishikawa): Consiste en identificar la no conformidad, determinar si la no conformidad se produjo debido a fallas de la maquinaria, la mano de obra, los materiales y/o los métodos de trabajo, y luego determinar la causa raíz en base a dichas causas.
- b) Cinco por qué: Consiste en realizar preguntas razonables para explorar las relaciones de causa-efecto que generar un problema en particular. De dicha manera se puede llegar a causas raíces dentro de lo razonable.
- 5.6.** Obligatoriamente, para todas las no conformidades que se originaron de auditorías deben analizarse las causas respectivas. Para el resto de no conformidades, debe quedar a criterio al Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos determinar si es necesario analizar las causas respectivas.
- 5.7.** Para las observaciones puede realizarse un análisis de causas, según el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos lo considere pertinente.
- 5.8.** Las oportunidades de mejora son evaluadas conforme a la metodología establecida en la Directiva Consejo Directivo "Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP".

- 5.9.** De acuerdo a los resultados del análisis de causas, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos y el Gerente General, conjuntamente con el gerente y jefe de departamento donde se detecte la no conformidad, establecen acciones correctivas que aseguren la eliminación de la causa raíz de la no conformidad evitando así su posterior ocurrencia.
- 5.10.** Las acciones correctivas propuestas incluyen responsable de cumplimiento y plazos de ejecución, registrándose esta información en el formato correspondiente.
- 5.11.** Una vez cumplido el plazo de ejecución de las acciones correctivas, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos realiza la revisión de la ejecución de las mismas en el resultado del formato Solicitud de Acciones Correctivas.
- 5.12.** En caso que el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos verifique que las acciones correctivas establecidas no fueron implementadas en los plazos determinados, se procede a comunicar al gerente y jefe de la unidad orgánica, con copia al Gerente General, para que dentro de sus competencias proponga nuevos plazos de cumplimiento en el formato Solicitud de Acciones Correctivas.
- 5.13.** Implementadas todas las acciones correctivas, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos realiza la verificación de su eficacia, estableciendo un plazo de observación para asegurarse que no se vuelva a presentar la No conformidad identificada.
- 5.14.** Si no se repite la No conformidad durante este periodo de tiempo, la acción correctiva es eficaz, caso contrario, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos, en coordinación con el gerente y jefe de la unidad orgánica, con copia al Gerente General, puede extender el plazo, modificar las acciones propuestas, proponer nuevas acciones correctivas, entre otros. Esta decisión es registrada en el mismo formato.
- 5.15.** Para el cierre de la Solicitud de Acciones Correctivas, se considera la eficacia de las acciones correctivas propuestas, solo si el resultado de la evaluación indica una acción correctiva eficaz, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos cierra la No conformidad, en donde se debe indicar la fecha y la firma, registrando esta información en la sección correspondiente del formato Solicitud de Acción Correctiva.
- 5.16.** El Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos debe reportar anualmente al Consejo Directivo, todas las gestiones realizadas en cuanto a la No conformidad, observación u oportunidad de mejora, así como las acciones y/o acciones correctivas que se han tomado en cuenta para verificar la eficiencia del control de estas.

## **6. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA**

Queda sin efecto la Directiva de Consejo Directivo N° 21-2022 y otras disposiciones

que contravengan la presente directiva.

## **7. ANEXOS**

- Anexo 1: Solicitud de Acción Correctiva

**CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL**



<b>5. PROPUESTA DE ACCIONCORRECTIVA / PREVENTIVA:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Fecha límite de implementación:</b>
---	---------------------	--

**6. REVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA “ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA”:**

Responsable:

Observaciones:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**7. VERIFICACIÓN DE EFICACIA DE LA “ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA”:**

Responsable:

Fecha de inicio: Plazo:

La AC/AP ha sido eficaz:  La AC/AP no ha sido eficaz:

Observaciones:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**8. LEVANTAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD:**

Responsable:

SAC/ SAP cerrada:  SAC/ SAP pendiente:

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

MODIFICACIONES EFECTUADAS A LA DCD LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
2. REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (...)</li> <li>▪ DCD <del>13-2022</del> - Política Antisoborno de la CPMP</li> <li>▪ Directiva de Consejo Directivo DCD Nº <del>23-2020</del> – Código de Ética y Conducta Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (...)</li> <li>▪ <b>Directiva de Consejo Directivo DCD Nº XX-2024</b> – Política Antisoborno</li> <li>▪ Directiva de Consejo Directivo DCD Nº <b>05-2023</b> – Código de Ética y Conducta Profesional</li> <li>▪ <b>Directiva de Consejo Directivo DCD Nº XX-2024 – Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP</b></li> </ul>	Se actualizó la referencia legal y normativa.
4. LINEAMIENTOS GENERALES	<p>5.3. El jefe de departamento o el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos, según corresponda, redactan la no conformidad, observación u oportunidad de mejora registrando la información específica respectiva en el formato “Solicitud de Acción Correctiva”. La no conformidad, observación u oportunidad de mejora que ha sido originada a través de auditorías son descritas por el equipo auditor y queda como responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos registrarlas en el <del>formato</del> previamente indicado.</p> <p>5.4 El jefe de departamento en donde se detecte la No conformidad, observación u oportunidad de mejora; es quien establece la corrección o acción inmediata para eliminar la no conformidad u observación, o para abordar la oportunidad de mejora, documentándolo en la sección respectiva del formato Solicitud de Acción Correctiva.</p> <p>5.5 Luego de la aplicación de corrección o la acción correctiva, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos y/o Gerente General, con el jefe de departamento respectivo donde se detecte la no conformidad u observación realizan el análisis de causas. También puede participar personal involucrado o testigo.</p> <p><del>5.8. Las oportunidades de mejora no requieren de un análisis de causas.</del></p> <p>5.9. De acuerdo a los resultados del análisis de causas, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos <del>y/o</del> Gerente General, <del>con</del> el jefe de departamento donde se detecte la No conformidad establecen acciones correctivas que aseguren la eliminación de la causa raíz de la no conformidad evitando así su posterior ocurrencia.</p> <p>5.12 En caso que el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos verifique que las acciones correctivas establecidas no fueron implementadas en los plazos determinados, se procede a comunicar <del>a la Gerencia General</del> para que dentro de sus competencias proponga nuevos plazos de cumplimiento en el formato Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>5.14 Si no se repite la No conformidad durante este periodo de tiempo, la acción</p>	<p>5.3. El jefe de departamento o el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos, según corresponda, redactan la no conformidad, observación u oportunidad de mejora registrando la información específica respectiva en el formato “Solicitud de Acción Correctiva”. <b>La oportunidad de mejora es tratada conforme a lo establecido en la Directiva Consejo Directivo “Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP”.</b> La no conformidad, observación u oportunidad de mejora que ha sido originada a través de auditorías son descritas por el equipo auditor y queda como responsabilidad del Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos registrarlas en <b>los documentos</b> previamente indicados.</p> <p>5.4 El jefe de departamento en donde se detecte la No conformidad, observación u oportunidad de mejora; es quien establece la corrección o acción inmediata para eliminar la no conformidad u observación, o para abordar la oportunidad de mejora, documentándolo en la sección respectiva del formato Solicitud de Acción Correctiva. <b>La oportunidad de mejora detectada es tratada conforme a lo establecido en la Directiva Consejo Directivo “Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP”.</b></p> <p>5.5 Luego de la aplicación de corrección o la acción correctiva, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos <b>y el Gerente General, conjuntamente con el gerente</b> y jefe de departamento respectivo donde se detecte la no conformidad u observación, realizan el análisis de causas. También puede participar personal involucrado o testigo.</p> <p><b>5.8 Las oportunidades de mejora son evaluadas conforme a la metodología establecida en la Directiva Consejo Directivo “Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP”.</b></p> <p>5.9. De acuerdo a los resultados del análisis de causas, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos <b>y el Gerente General, conjuntamente con el gerente</b>, y jefe de departamento donde se detecte la no conformidad, establecen acciones correctivas que aseguren la eliminación de la causa raíz de la no conformidad evitando así su posterior ocurrencia.</p>	<p>Se precisa que las oportunidades de mejora son tratadas conforme a la Directiva Consejo Directivo “Manual de Gestión de Riesgos de Prevención de Delitos en la CPMP”.</p> <p>Se involucró al Gerente General y al gerente de la unidad orgánica, donde se detecta la no conformidad u oportunidad de mejora.</p>

MODIFICACIONES EFECTUADAS A LA DCD LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>correctiva es eficaz, caso contrario, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos, en coordinación <del>con la Gerencia General</del>, puede extender el plazo, modificar las acciones propuestas, proponer nuevas acciones correctivas, entre otros. Esta decisión es registrada en el mismo formato.</p> <p>5.16. El Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos debe reportar anualmente al Consejo Directivo, todas las gestiones realizadas en cuanto a la No conformidad, observación u oportunidad de mejora, así como las acciones correctivas que se han tomado en cuenta para verificar la eficiencia del control de estas</p>	<p>5.12. En caso que el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos verifique que las acciones correctivas establecidas no fueron implementadas en los plazos determinados, se procede a comunicar <b>al gerente, y jefe de la unidad orgánica, con copia al Gerente General</b>, para que dentro de sus competencias proponga nuevos plazos de cumplimiento en el formato Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>5.14 Si no se repite la No conformidad durante este periodo de tiempo, la acción correctiva es eficaz, caso contrario, el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos, en coordinación con el <b>gerente, y jefe de la unidad orgánica, con copia al Gerente General</b>, puede extender el plazo, modificar las acciones propuestas, proponer nuevas acciones correctivas, entre otros. Esta decisión es registrada en el mismo formato.</p> <p>5.16 El Oficial de Cumplimiento de Prevención de Delitos debe reportar anualmente al Consejo Directivo, todas las gestiones realizadas en cuanto a la No conformidad, observación u oportunidad de mejora, así como las acciones <b>y/o acciones</b> correctivas que se han tomado en cuenta para verificar la eficiencia del control de estas.</p>	
5. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS		<b>Quedan sin efecto Directiva de Consejo Directivo DCD N° 021-2022 y otras disposiciones que contravengan la presente directiva.</b>	Se incorporó las disposiciones complementarias.
6. ANEXOS			Se actualizó el anexo 1.

Nota:

Para la elaboración del cuadro comparativo, se ha considerado lo siguiente:

- El orden de la comparación es en base a la nueva propuesta.
- Negrita: Lo que se ha agregado en la nueva propuesta.
- Tachado: Lo que se ha eliminado en la nueva propuesta.
- Subrayado: Cambios en signos de puntuación.