



# Resolución Directoral Ejecutiva

N° 047-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED

Lima, 29 ABR. 2019

## VISTOS:

El Informe N° 086-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED-OPP, los Informes N° 012 y N° 016-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED-OPP-MEJG, los Memorándums N° 1385 y N° 1747-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 00053-2019-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME de la Unidad de Organización y Métodos del Ministerio de Educación, y el Informe N° 405-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED-OAJ elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado Democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo como uno de sus pilares centrales a la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional;

Que, de acuerdo al literal e) del artículo 11 del Manual de Operaciones del PRONIED, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU y modificado por Resolución Ministerial N° 341-2017-MINEDU, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto tiene la función de formular los documentos de gestión institucional que sean necesarios para el logro del objetivo del PRONIED, en el marco de la normativa aplicable; así como proponer la mejora continua de los procesos;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU se aprobó la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, "Metodología para la gestión por procesos del Ministerio de Educación", con el objetivo de implementar adecuadamente la gestión por procesos para generar mejoras incrementales en la gestión y organización en el Ministerio de Educación, con alcance a sus programas y proyectos;

Que, el numeral 6.3.1. Elaboración de Procedimientos de la Sección 6 Disposiciones Específicas de la citada Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, dispone que en el caso de la documentación de los procedimientos correspondientes a los programas y proyectos del Ministerio de Educación, la DRELM y sus UGEL, la Unidad de Organización y Métodos del MINEDU emite opinión técnica favorable y lo remite para su aprobación por el órgano competente de dichas instituciones;

Que, mediante Informe N° 086-2019-MINEDU/PRONIED/OPP (Informe Técnico) elaborado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del PRONIED, en el marco de sus competencias, propuso el procedimiento "Realizar Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora" a la Dirección Ejecutiva del PRONIED;





# Resolución Directoral Ejecutiva

N° 047 - 2019 - MINEDU/VMGI-PRONIED

Que, mediante Informe N° 00053-2019-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos del Ministerio de Educación emite opinión favorable sobre la propuesta de procedimiento "Realizar Acciones Correctivas y Oportunidades", formulada por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del PRONIED;

Que, asimismo, mediante Informe N° 405-2019-MINEDU/VMGI-PRONIED-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica de PRONIED emite opinión favorable a efectos que la Dirección Ejecutiva del PRONIED apruebe, mediante acto resolutivo, la Propuesta de Procedimiento "Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora";

Que, el inciso h) del artículo 9 del Manual de Operaciones del PRONIED aprobado mediante Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU y modificado por Resolución Ministerial N° 341-2017-MINEDU, la Dirección Ejecutiva de PRONIED tiene por facultad expedir actor resolutivos en materia de su competencia;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, que crea el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED y el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, aprobado por Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU modificado por Resolución Ministerial N° 341-2017-MINEDU, la Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprobó la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, "Metodología para la gestión por procesos del Ministerio de Educación";

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar el procedimiento "Realizar Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora", el mismo que como Anexo forma parte de la presente Resolución y se detalla a continuación:

| N° | Denominación del Procedimiento                          | Código        | Versión |
|----|---------------------------------------------------------|---------------|---------|
| 1  | Realizar Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora | PE03.02.04.01 | 01.     |

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Programa Nacional de Infraestructura Educativa ([www.pronied.gob.pe](http://www.pronied.gob.pe)).

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



Arq. Elizabeth Milagros Añños Vega  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de Infraestructura Educativa  
**PRONIED**



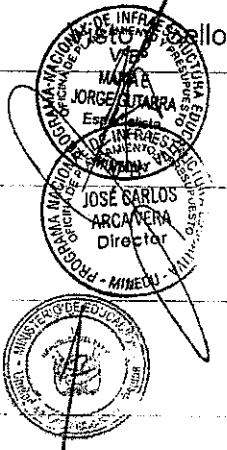
PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## Procedimiento: “*Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora*”

|                | Unidad Orgánica                                    |                                                                                       |
|----------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por: | Oficina de Planeamiento y Presupuesto -<br>PRONIED |  |
| Validado por:  | Oficina de Planeamiento y Presupuesto -<br>PRONIED |                                                                                       |
| Revisado por:  | Unidad de Organización y Métodos -<br>MINEDU       |                                                                                       |



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y  
oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

### Control de Cambios

| Versión | Sección / Ítem | Descripción del cambio: |
|---------|----------------|-------------------------|
| 01      | ----           | Nuevo                   |
|         |                |                         |
|         |                |                         |
|         |                |                         |
|         |                |                         |





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## I. OBJETIVO

- Establecer la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas y oportunidades de mejora de manera adecuada que permitan eliminar las causas de las no conformidades relacionados a los procesos de los Sistemas de Gestión Implementados y el Sistema de Control Interno, con el fin de prevenir o evitar su ocurrencia o recurrencia; así como establecer acciones para las oportunidades de mejora.

## II. ALCANCE

- Este procedimiento es aplicable desde la identificación de una no conformidad o una oportunidad de mejora hasta la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas en todos los procesos incluidos en el alcance de los sistemas de gestión implementados y el sistema de control interno en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED.

## III. RESPONSABLE

- **El Responsable de los Sistemas de Gestión Implementados, en coordinación con los Coordinadores de los sistemas de gestión vela por:**
  - a. Registrar el seguimiento de las No Conformidades u Oportunidad de Mejora.
  - b. Evaluar y determinar si procede la No Conformidad u Oportunidad de Mejora.
  - c. Generar propuestas de las acciones correctivas o de mejora.
  - d. Reportar a la Dirección Ejecutiva el avance de la implementación de las acciones correctivas o de mejora.
- **El Coordinador del Sistema de Gestión Implementado con la servidora y/o servidor civil que identifica las No Conformidades u Oportunidad de Mejora, tiene las siguientes responsabilidades:**
  - a. Analizar las causas de las no conformidades u oportunidad de mejora.
  - b. Determinar la causa raíz que origina la no conformidad, para completar la información en la Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora - Anexo N° 01.



## IV. BASE NORMATIVA

1. Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
2. Ley N° 28716. "Ley de Control Interno de las entidades del Estado".
3. Decreto Supremo N° 004-2014 – MINEDU, que crea el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED.
4. Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa-PRONIED.
5. Resolución Ministerial N° 341-2017-MINEDU, que modifica el Manual de Operaciones del PRONIED.





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

#### IV. BASE NORMATIVA

6. Resolución Ministerial N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
7. Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG; que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/PROD denominada "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
8. Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, que aprueba la "Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".

#### V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **AC:** Acción correctiva.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable identificada, con la finalidad de que ésta no vuelva ocurrir.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **NC:** No conformidad.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **OM:** Oportunidad de Mejora.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **OPP:** Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- **PRONIED:** Programa Nacional de Infraestructura Educativa.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente de manera implícita, explícita u obligatoria.
- **SAC:** Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora.
- **SCI:** Sistema de Control Interno.
- **SG:** Sistema de Gestión.
- **SGIM:** Sistema de Gestión Implementado.
- **Sistema de Gestión Implementado:** Comprende todos los sistemas de gestión que se han implementado o los que se van a implementar o se vienen implementado en el PRONIED.

#### VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

| Proveedor                                      | Entrada                         |
|------------------------------------------------|---------------------------------|
| PE04.02 Realizar Auditoria Interna de Procesos | - Informe de auditoría interna. |
| Auditoria Externa                              | - Informe de auditoría externa. |
| Procesos del PRONIED                           | - Indicadores                   |
| PE03.03 Gestionar los Riesgos                  | - Oportunidades                 |



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

|                                                                                           |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Eventos relacionados con los sistemas de gestión implementados.                           | - Informes                                               |
| <b>Salida</b>                                                                             | <b>Usuario</b>                                           |
| - Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora | - PE04 Evaluar el Desempeño Institucional.               |
| - No Conformidad / Oportunidad de mejora                                                  | - PE03.02.04.02 Realizar proyectos de mejora de procesos |

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Área | Responsable          | Registro |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|----------|
| 1  | <b>Identificar la fuente de NC y/u OM</b><br>Identificar las diferentes fuentes que permiten a la servidora o servidor civil, reconocer una No Conformidad y/u Oportunidad de Mejora, las cuales pueden ser reportes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorías internas de procesos de los SGIM y SCI.</li> <li>- Auditorías externas de procesos de los SGIM y SCI.</li> <li>- Gestión de riesgos</li> <li>- Resultado de indicadores de procesos relacionados a sus actividades diarias.</li> </ul> | OPP  | Responsable del SGIM | -        |
| 2  | <b>Identificar NC y/u OM</b><br>Identificar la no conformidad y/u oportunidad de mejora, el cual se realiza en coordinación con el Coordinador del SG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OPP  | Responsable del SGIM | -        |
| 3  | <b>Registrar y remitir la NC y/u OM</b><br>Registrar la no conformidad y/u oportunidad de mejora, identificada en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora" (anexo 01), según corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OPP  | Responsable del SGIM | SAC      |
|    | <b>Evaluar y determinar si es una NC y/u OM</b><br>Evaluar las no conformidades u oportunidades de mejora identificadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OPP  | Responsable del SGIM | -        |





PERÚ

Ministerio  
de Educación

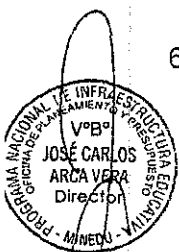
Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Área                     | Responsable          | Registro |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------|
|    | <p>con el coordinador del SG, de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reincidencia de una No Conformidad</li><li>- Impacto relevante dentro del alcance de los sistemas de gestión.</li><li>- Afecta directamente al proceso.</li><li>- Desviación con el objetivo establecido.</li></ul> <p>¿Se requiere un proyecto de mejora?</p> <p>Si: Ir a la actividad N° 5.</p> <p>No: Ir a la actividad N° 6.</p>                                                                                                                                                                                  |                          |                      |          |
| 5  | <p><b>Solicitar tratamiento de la NC u OM</b></p> <p>Solicitar tratamiento de la no conformidad u oportunidad de mejora al proceso "PE03.02.04.02 Realizar proyectos de mejora de procesos", y en el formato de "Solicitud Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora" (anexo 01) registrar que la NC y/u OM requiere proyecto de mejora.</p> <p>Ir a la actividad N° 13.</p>                                                                                                                                                                                                                                                           | Órgano/Unidad orgánica   | Coordinador del SG   | -        |
| 6  | <p><b>Solicitar análisis de causa y/o acciones</b></p> <p>Solicitar al Responsable del Proceso involucrado en la no conformidad u oportunidad de mejora realizar el análisis de causas y/o las acciones, remitiendo la solicitud.</p> <p>¿Cuál es el tipo de hallazgo?</p> <p>No conformidad: Ir a la actividad N° 7.</p> <p>Oportunidad de mejora: Ir a la actividad N° 8.</p> <p><b>Analizar las causas de la NC:</b></p> <p>Analizar las causas raíz de la no conformidad identificada, aplicando las herramientas de calidad, y las registrar en el campo Análisis de Causas, del formato "Solicitud de Acciones Correctivas".</p> | OPP                      | Responsable del SGIM | -        |
| 7  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Órgano / Unidad orgánica | Coordinador del SG   | SAC      |





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Área                           | Responsable             | Registro |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|----------|
|    | <p>Oportunidades de Mejora” - Anexo N° 01.</p> <p>El análisis se realiza en conjunto con los dueños del proceso involucrado.</p> <p>Nota: El análisis de causa de puede establecer utilizando las diferentes herramientas que existen como: los 5 porqués, Diagrama de causa efecto (Ishikawa), etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |                         |          |
| 8  | <p><b>Establecer las Acciones</b></p> <p>Establecer las acciones para corregir y/o prevenir la ocurrencia de la no conformidad o desarrollar la oportunidad de mejora, registrarlo en el campo de Cuadro de Control de Acciones, las cuales deben ser apropiadas a la magnitud del problema, tanto en calidad como en cantidad. Del mismo modo las acciones deben considerar si su implementación genera modificaciones en temas organizacionales o funcionales.</p> <p>Enviar la “Solicitud de Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora” a la OPP para su validación.</p> | Órgano /<br>Unidad<br>orgánica | Coordinador<br>del SG   | SAC      |
|    | <p><b>Revisar causas y acciones</b></p> <p>Revisar el correcto análisis de las causas de la no conformidad y de las acciones establecidas en el formato de la solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora.</p> <p>¿Las causas y acciones son correctas?</p> <p>Si: Ir a la actividad N° 11.</p> <p>No: Ir a la actividad N° 10.</p>                                                                                                                                                                                                                              | OPP                            | Responsable<br>del SGIM | -        |
|    | <p><b>Corregir las causas y acciones</b></p> <p>Corregir las causas y acciones para el tratamiento de las no conformidades y remitirlo a OPP para su validación.</p> <p>Ir a la actividad N° 9</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Órgano /<br>Unidad<br>orgánica | Coordinador<br>del SG   | SAC      |



**PERÚ****Ministerio  
de Educación****Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Área                         | Responsable             | Registro                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <b>Validar causas y acciones</b><br>Validar las causas y acciones establecidas en la Solicitud de AC (anexo 01) y comunicar mediante correo electrónico al Responsable del Sistema de Gestión que se proceda con la implementación de las acciones propuestas.<br><br>Las actividades N° 12 y N°13 se realizan en paralelo.                                                                                                                                                                                                                                                                            | OPP                          | Responsable de los SGIM | Correo electrónico                                                                      |
| 12 | <b>Implementar las acciones</b><br>Implementar las acciones establecidas en la Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora (anexo 01).<br><br>Al cabo de la fecha establecida para la implementación de las acciones, ir a la actividad N° 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Órganos / Unidades Orgánicas | Coordinador del SG      | -                                                                                       |
| 13 | <b>Consolidar solicitud de AC y OM</b><br>Consolidar las solicitudes de la acción correctiva y oportunidad de mejora generadas en el formato "Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora" (anexo 02).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | OPP                          | Responsable de los SGIM | Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora |
| 14 | <b>Realizar seguimiento a las Solicitudes de AC y OM</b><br>Realizar el seguimiento del cumplimiento de las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, en las fechas acordadas para el cumplimiento de las AC y la OM, registrando el avance, seguimiento o término de las acciones en la "Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora" (anexo 02).<br><br>Se han definido los siguientes estados:<br><br>En proceso: Cuando las correcciones o acciones correctivas se encuentran en fase de implementación y aún no han concluido. | OPP                          | Responsable del SGIM    | Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora |





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

## VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Área                    | Responsable          | Registro           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------|
|    | <p><b>Pendiente:</b> Cuando las correcciones o acciones correctivas se encuentran sin ser implementadas o hay un retraso respecto a las fechas propuestas para su implementación.</p> <p><b>Terminado:</b> Cuando las correcciones o acciones correctivas ya se encuentran implementadas y son ejecutadas durante la concurrencia de los procesos involucrados.</p> <p>¿Se tienen Solicitudes de AC y OM retrasadas?<br/>Sí: Ir a la actividad N°15.<br/>No: ¿Requiere recurso para el cierre?<br/>Sí: Ir a la actividad N° 17<br/>No: Ir a la actividad N° 18.</p> |                         |                      |                    |
| 15 | <p><b>Comunicar retraso</b></p> <p>Comunicar (mediante correo electrónico) el retraso para que se definan las acciones de solución necesarias</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OPP                     | Responsable del SGIM | Correo electrónico |
| 16 | <p><b>Remitir acciones de solución</b></p> <p>Remitir las acciones para cumplir con las fechas establecidas en las SAC.</p> <p>¿Requiere recursos para el cierre?<br/>Sí: ir a la actividad N° 17<br/>No: Ir a la actividad N°18</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Órganos/Unidad Orgánica | Coordinador del SG   | Correo electrónico |
| 17 | <p><b>Solicitar recursos para cierre de la NC y OM</b></p> <p>Solicitar recursos para cierre de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora, de requerirse de recursos presupuestales, el Responsable de los SGI, en coordinación con los Coordinadores de los sistemas de gestión debe gestionar los recursos necesarios con las Directoras y/o Directores involucrados, ante la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>                                                                                                                                      | OPP                     | Responsable del SGIM | -                  |
|    | Verificar la Eficacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OPP                     | Responsable del SGIM | SAC y Matriz de    |



**PERÚ****Ministerio  
de Educación****Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Área                     | Responsable          | Registro                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|    | <p>Verificar la Eficacia de la implementación de las acciones.<br/>Registrar en el campo "Evaluación de la Eficacia" de la Solicitud de AC y OM (anexo 01) lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la acción fue eficaz o no.</li><li>• Fecha de cierre de la eficacia.</li></ul> <p>Consolidar el resultado de las solicitudes en el formato Matriz de Seguimiento de las Solicitudes de Acción Correctiva y Oportunidades de Mejora (Anexo 02).</p> <p>¿La implementación fue eficaz?</p> <p>Si: ir a la actividad 20</p> <p>No: ir a la actividad 19</p> |                          |                      | Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas                 |
| 19 | <p><b>Determinar nuevo análisis de causas y acciones</b></p> <p>Determinar nuevo análisis de causas y acciones a cargo de los Coordinadores de los sistemas de gestión, quienes reportan a los directores o directoras de los órganos o unidades orgánicas involucradas, con copia al Responsable de los SGI respecto de las acciones tomadas que no fueron eficaces, solicitando que las servidoras o servidores civiles que reportaron la No Conformidad, reinicien las acciones desde la actividad N°4.</p>                                                                   | Órgano / Unidad Orgánica | Coordinador del SG   | Nueva SAC                                                             |
| 20 | <p><b>Cerrar Solicitudes de AC y OM</b></p> <p>Cerrar las SAC a cargo del coordinador del sistema de gestión con el personal de la respectiva Unidad, debe evaluar la eficacia de las acciones correctivas. Para ello se debe revisar las evidencias de las actividades ejecutadas y realizar las entrevistas al personal involucrado para determinar que las acciones implementadas hayan sido eficaces con respecto a la eliminación de las causas de la no conformidad en</p>                                                                                                 | OPP                      | Responsable del SGIM | SAC y Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas |



**PERÚ****Ministerio  
de Educación****Procedimiento: Realizar acciones correctivas y  
oportunidades de mejora**

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

| Nº | Actividad                                                                                                                                                                                                                                               | Área | Responsable | Registro |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|----------|
|    | menção. Si los resultados de la evaluación indican que el problema ha sido solucionado y se confirma la eficacia de las acciones registradas en la SAC, el responsable del sistema de gestión procede al cierre de la SAC.<br><br>Fin de procedimiento. |      |             |          |

**VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

| Nº | Documento |
|----|-----------|
| 1  | Ninguno   |

**IX. PROCESO**

| Nombre                      | Tipo        |
|-----------------------------|-------------|
| PE03.02.04 Mejorar procesos | Estratégico |

**X. SEGUIMIENTO**

A la implementación de las acciones establecidas en el formato de Solicitud de acción correctiva

**XI. INDICADOR**

| Nombre  | Fórmula |
|---------|---------|
| Ninguno | Ninguno |

**XII. ANEXOS**

1. Solicitud de Acciones Correctivas
2. Matriz de Seguimiento de las Solicitudes de acciones correctivas
3. Diagrama de flujo

**XIII. OTROS**

1. No aplica



|                                                                                                                          |                                                                               |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|  <b>PERÚ</b><br>Ministerio de Educación | <b>Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora</b> |             |
|                                                                                                                          | Código: PE03.02.04.01                                                         | Versión: 01 |

**Anexo 01**

**Solicitud de acciones correctivas y Oportunidad de Mejora**

|                                                                               |                                                                  |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>PRONIED</b><br><small>PROGRAMA NACIONAL DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</small> | <b>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</b> | PRONIED-OPP-PRO-002-FOR-001 |
|                                                                               | Versión N°: 01                                                   | N° SAC                      |

**Dirigido a:**  
**Emitido por:**  
**Fecha:**

**I. NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA.**

**Descripción:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**II CORRECCIÓN (En caso aplique):**

(Llenado por el responsable de involucrado /representante de la Alta Dirección)

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO (FINALIZACIÓN) | SEGUIMIENTO |
|--------|-------------|--------------------------------------|-------------|
|        |             |                                      |             |

**III ANÁLISIS DE CAUSAS (causa raíz de la no conformidad)**

Según el alcance del procedimiento

|  |
|--|
|  |
|--|





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y  
oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

PRONIED

PROGRAMA NACIONAL  
DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

**SOLICITUD DE ACCIONES  
CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE  
MEJORA**

PRONIED-OPP-PRO-002-FOR-001

Versión N°: 01

N° SSAC

Página 02 de 02

**IV CUADRO DE CONTROL DE ACCIONES**

| ACCIONES | RESPONSABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO (FINALIZACIÓN) |
|----------|-------------|--------------------------------------|
| 1.       |             |                                      |
| 2.       |             |                                      |
| 3.       |             |                                      |
| 4.       |             |                                      |
| 5.       |             |                                      |
| 6.       |             |                                      |
| 7.       |             |                                      |

Seguimiento/revisión de la implementación de las acciones:

| Fecha | Seguimiento/verificación | Fecha Cierre de la SAC |
|-------|--------------------------|------------------------|
|       |                          |                        |
|       |                          |                        |
|       |                          |                        |
|       |                          |                        |
|       |                          |                        |

Evaluación de la Eficacia:

| Fecha | Seguimiento/verificación | Fecha Cierre de la Eficacia |
|-------|--------------------------|-----------------------------|
|       |                          |                             |
|       |                          |                             |
|       |                          |                             |
|       |                          |                             |
|       |                          |                             |





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora

Código: PE03.02.04.01

Versión: 01

Anexo 02

Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

|                                                                   |                                                                                                              |                                    |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>PRONIED</b><br>PROGRAMA NACIONAL DE<br>OPORTUNIDADES DE MEJORA | <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS<br/>SOLICITUDES DE ACCIONES<br/>CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE<br/>MEJORA</b> | <b>PRONIED-OPP-PRO-002-FOR-002</b> |
| Versión N°: 01                                                    |                                                                                                              | Página ... de ....                 |

| MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS |       |           |                        |             |                    |        |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-----------|------------------------|-------------|--------------------|--------|-------------|
| N°                                                              | FECHA | SAC<br>N° | ACCIONES / SEGUIMIENTO | RESPONSABLE | FECHA DE<br>CIERRE | ESTADO | OBSERVACIÓN |
| 1                                                               |       |           |                        |             |                    |        |             |
| 2                                                               |       |           |                        |             |                    |        |             |
| 3                                                               |       |           |                        |             |                    |        |             |
| 4                                                               |       |           |                        |             |                    |        |             |
| 5                                                               |       |           |                        |             |                    |        |             |

Leyenda

Semaforización del  
cumplimiento de plazos

Dentro del plazo (verde)

Vencimiento del plazo  
(naranja)

Estados

Pendiente: Por atender.

En Proceso: No concluida  
la implementación o en  
trámite.

Cerrado: Acuerdo atendido  
o implementado.

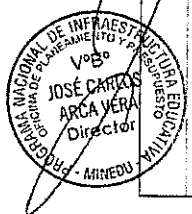
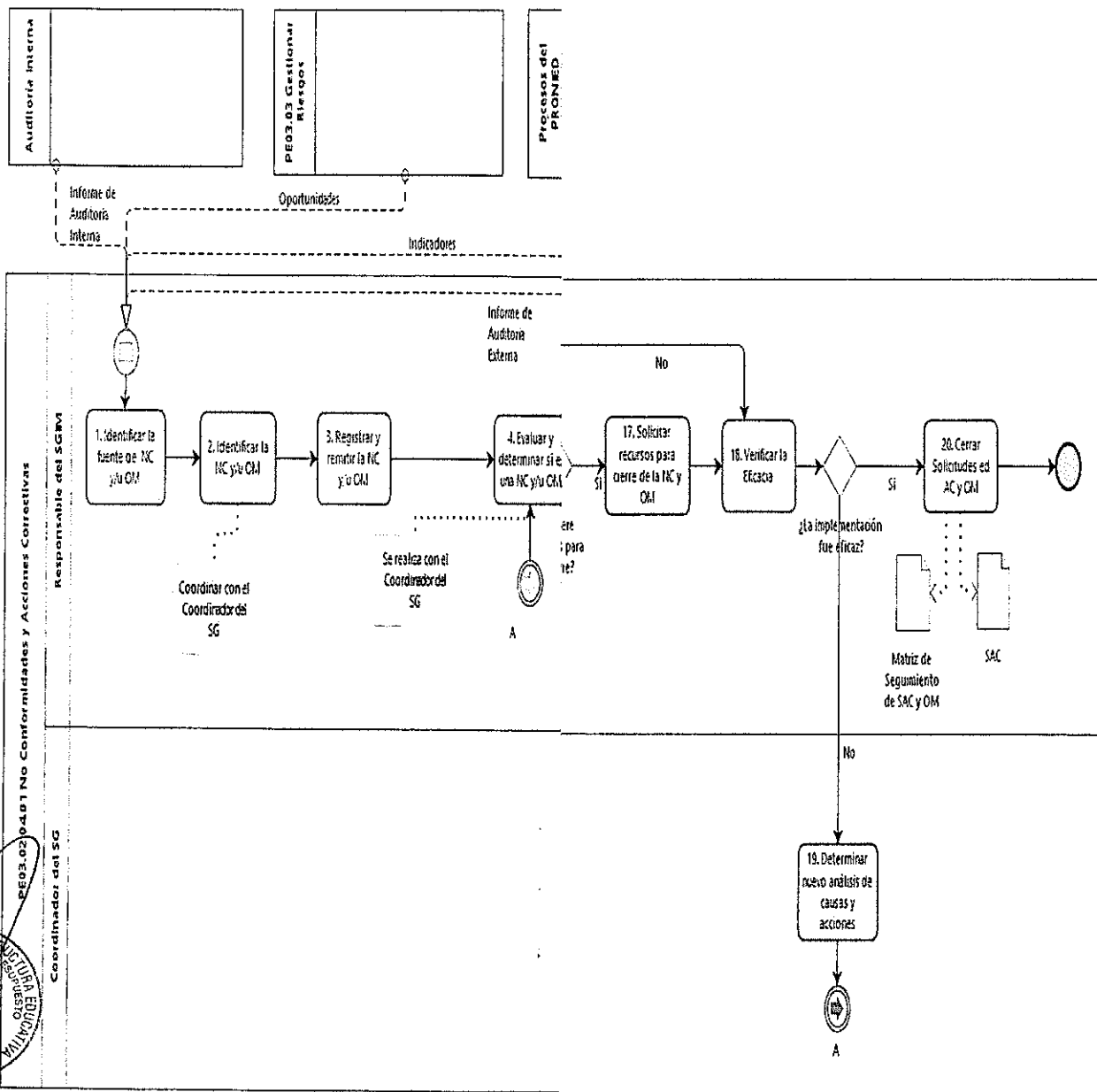




PERÚ

Ministerio  
de Educación

Procedimiento PE03.02



# Anexo 03 Diagrama de Flujo

