

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  MP 04 Gestión de Evaluación, Control Interno y Mejora Institucional  PR 04.03 Mejora Continua  SPR 04.03.04 Mejoramiento Institucional</p>	<p>PCI-01  Actualización: 01  Resolución P/Nº: 50036  Fecha: 30/12/24</p>
--	---	---

## SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA, DE MEJORA Y DE INNOVACIÓN

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la elaboración, seguimiento y evaluación de las solicitudes de acción correctiva, de mejora y de innovación, con el fin de optimizar el Sistema de Control Interno (SCI) y promover la mejora continua en las Unidades Administrativas de la Institución.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las Unidades Administrativas de la Institución que requieran gestionar Solicitudes de Acción a través del Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA), comprende desde la identificación del hallazgo, observación o necesidad de corrección, mejora o innovación, hasta la evaluación de la eficacia.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. Solicitud de Acción:** Proceso inicial para identificar y registrar una necesidad de corrección, mejora o innovación.
- 3.2. Hallazgo:** Identificación de una deficiencia, problema o área crítica que exige una acción correctiva para abordar y eliminar de manera definitiva la causa raíz.
- 3.3. Observación:** Se refiere a la identificación de una oportunidad de mejora, un riesgo potencial o una situación que, aunque no constituye un incumplimiento grave, podría afectar la eficiencia, efectividad o cumplimiento de los objetivos si no se abordan.
- 3.4. Causa Raíz:** Implica identificar y analizar las causas fundamentales de un problema para implementar soluciones.
- 3.5. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de un hallazgo u observación detectado, para evitar su recurrencia.
- 3.6. Acción de Innovación:** Acción implementada para introducir cambios significativos, orientados a mejorar el desempeño de un proceso o producto mediante la adopción de nuevos enfoques, tecnologías o prácticas.
- 3.7. Acción de Mejora:** Acción tomada para optimizar procesos, servicios o productos, identificando y aprovechando oportunidades para incrementar la eficiencia, eficacia, calidad o satisfacción de los usuarios, sin que necesariamente derive de un problema o incumplimiento previo.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 04 Gestión de Evaluación, Control Interno y Mejora Institucional</b>  <b>PR 04.03 Mejora Continua</b>  <b>SPR 04.03.04 Mejoramiento Institucional</b></p>	<p><b>PCI-01</b>  <b>Actualización: 01</b>  <b>Resolución P/Nº: 50036</b>  <b>Fecha: 30/12/24</b></p>
--	---	---

**3.8. Eficacia:** Grado en que se cumplen las acciones y se logran los resultados.

**3.9. Evaluación:** Se refiere al proceso para determinar de manera sistemática, el mérito, el valor y el significado de una acción, bajo parámetros específicos para llegar a una conclusión.

**3.10. Innovación:** Se refiere a cambios conducentes a aplicar algo nuevo en los procesos o productos que genere mayor eficiencia y eficacia.

**3.11. Mejora Continua:** Es un enfoque sistemático y permanente que implica la ejecución constante de acciones para optimizar los procesos de la Institución. Busca mantener un ciclo de mejora a largo plazo, minimizando errores y pérdidas, y adaptándose a nuevas exigencias o contextos.

**3.12. Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA):** Es un software basado en el “MantisBT” que permite, de una manera más ágil, registrar, asignar, seguir y evaluar solicitudes de acciones correctivas, de mejora y de innovación.

#### 4. CONDICIONES

**4.1.** Las acciones correctivas, de mejora o de innovación planificadas deberán ser coherentes con el hallazgo u observación y, además, deberán ser pertinentes en relación a la causa identificada.

**4.2.** Para determinar la eficacia de las acciones correctivas, de mejora o de innovación se deberán verificar la recurrencia del hallazgo u observación detectada. En caso que el hallazgo u observación reincida, no se podrá considerar como eficaz la acción evaluada.

**4.3.** Para que una acción sea considerada como eficaz, se deberá considerar el impacto y el resultado que tuvo el cumplimiento de la acción, así como el valor agregado al fortalecimiento del control interno en el proceso afectado y las evidencias objetivas de los resultados obtenidos.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

**5.1.** Si en la definición de las acciones correctivas, de mejora o de innovación, es necesaria la intervención de otra Unidad Administrativa distinta a la emitente, será comunicada y asignada a la misma para su debido cumplimiento.

**5.2.** Todas las solicitudes y acciones deberán registrarse en el Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) utilizando el formulario correspondiente.

**5.3.** Las responsabilidades de cada usuario estarán definidas en el Manual de Usuario del Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA), según su rol: Informador, Coordinador o Supervisor.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 04 Gestión de Evaluación, Control Interno y Mejora Institucional</b> <b>PR 04.03 Mejora Continua</b> <b>SPR 04.03.04 Mejoramiento Institucional</b>	<b>PCI-01</b> <b>Actualización: 01</b> <b>Resolución P/Nº: 50036</b> <b>Fecha: 30/12/24</b>
--	--	--

- 5.4. En caso que el hallazgo u observación se repita, se emitirá una nueva Solicitud de Acción Correctiva (SAC), de Mejora (SAM) o de Innovación (SAI).
- 5.5. El responsable de cada acción deberá aceptar o rechazar la acción correspondiente en el Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA). En el caso de rechazar la acción, indicar los motivos y reasignar a los Jefes de la Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión de las Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C” o quien desempeñe la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua para cerrar la acción como “No aplica” y eventualmente generar una nueva acción.
- 5.6. En el caso de las acciones vencidas, el Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) generará alertas automáticas periódicamente hasta el cumplimiento de las mismas. El Jefe de la Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión o quien desempeñe el rol de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua podrá reprogramar solo hasta una vez los plazos determinados para la evaluación de la eficacia de las acciones. Vencido este plazo, deberá cumplir la evaluación planificada.
- 5.7. Basándose en el cumplimiento de las acciones, el Jefe de la Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión de las Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C” o quien desempeñe la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua, podrá cerrar la Solicitud de Acción como eficaz, no eficaz o no aplicable, según corresponda.
- 5.8. Todas las evidencias de cumplimiento deberán ser procesadas, modificadas, aprobadas y resguardadas en el Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA), de acuerdo con lo establecido en su Manual de Usuario.

## 6. **NORMATIVA APLICADA**

- 6.1. Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM) – MECIP 2015.
- 6.2. Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2008.
- 6.3. Manual de Usuario del Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA).

## 7. **RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Es responsabilidad del usuario con rol de informador gestionar las Solicitudes de Acción así como las acciones que le fueron asignadas.
- 7.2. Es responsabilidad de las Unidades Administrativas afectadas realizar el seguimiento de los plazos definidos para el cumplimiento de las acciones definidas.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 04 Gestión de Evaluación, Control Interno y Mejora Institucional</b> <b>PR 04.03 Mejora Continua</b> <b>SPR 04.03.04 Mejoramiento Institucional</b>	<b>PCI-01</b> <b>Actualización: 01</b> <b>Resolución P/Nº: 50036</b> <b>Fecha: 30/12/24</b>
-------------	--	--

- 7.3.** Es responsabilidad de las Oficinas de Coordinación u Oficinas de Apoyo a la Gestión de las Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C” y funcionarios que desempeñan la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua, realizar el seguimiento y actualizar el estado de las solicitudes.
- 7.4.** Es responsabilidad de la Auditoría Interna (AI), a través de la Oficina de Sistema de Control Interno (AI/CI) verificar el cumplimiento general del procedimiento.
- 7.5.** Es responsabilidad de la Oficina de Sistema de Control Interno (AI/CI) aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

## **8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Información sobre hallazgos, observaciones, necesidades de corrección, mejora o de innovación	Funcionarios de las distintas Unidades Administrativas	Solicitudes de Acciones Correctivas (SAC), de Mejora (SAM) o de Innovación (SAI)	Unidades Administrativas Funcionarios en general Contraloría General de la República Auditoría General del Poder Ejecutivo

## **9. INDICADORES**

- 9.1.** Número de solicitudes presentadas por tipo (SAC/SAM/SAI).
- 9.2.** Número de acciones cumplidas / Número de acciones creadas.
- 9.3.** Número de acciones no cumplidas / Número de acciones creadas.
- 9.4.** Número de solicitudes de acciones eficaces / Número de solicitudes de acciones a evaluar.
- 9.5.** Número de solicitudes de acciones no eficaces / Número de solicitudes de acciones a evaluar.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Registros Aplicables</b>	<b>Procedimientos Asociados</b>
<b>10.1.</b>	Elaboración de Solicitudes de Acciones Correctivas, de Mejora o de Innovación	Identificación de Hallazgos, Observaciones o Innovaciones por las Unidades Administrativas en el Sistema Informático	<b>10.1.1.</b> El funcionario de la Unidad Administrativa identifica el hallazgo, observación o necesidad de mejora o innovación y accede al Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) desde el Portal ANDE para crear la Solicitud de Acción con sus correspondientes acciones.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) Solicitud de Acción	---
<b>10.1.</b>	Elaboración de Solicitudes de Acciones Correctivas, de Mejora o de Innovación	Generación de solicitudes de acciones correctivas, de mejora o de innovación en el sistema informático	<b>10.1.2.</b> El funcionario registra la Solicitud Acción con los datos requeridos: Categoría (SAC/SAM/SAI), la sigla de la Unidad Administrativa, número de solicitud correlativo/año, el origen, la descripción del hallazgo, observación o innovación y la causa raíz detectada, graba y obtiene un Número Identificador único para la Solicitud de Acción.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) Solicitud de Acción	---
<b>10.1.</b>	Elaboración de Solicitudes de Acciones Correctivas, de Mejora o de Innovación	Generación de solicitudes de acciones correctivas, de mejora o de innovación en el sistema informático	<b>10.1.3.</b> A continuación, el funcionario crea las acciones en el formulario correspondiente, con la descripción, el plazo y el responsable de su ejecución. Graba los datos y genera un número identificador único para cada acción. Si es necesaria involucrar a otras Unidades, establece las acciones y plazos en coordinación con ellas. Además, relaciona la Solicitud de Acción con las acciones creadas y asigna a la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) Solicitud de Acción	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Elaboración Solicitudes de Acciones Correctivas, de Mejora o de Innovación	Aprobación de acciones correctivas, de mejora o de innovación en el sistema Informático.	<b>10.1.4.</b> La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión o quien desempeñe la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua aprueba o rechaza la Solicitud de Acción. En caso de aprobación, determina el plazo máximo para la evaluación de la eficacia. En caso de rechazo, genera una nota en el sistema aclarando los motivos y devuelve al funcionario que creó la Solicitud de Acción.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Solicitud de Acción	---
10.2.	Seguimiento de Cumplimiento de Acciones	Control de acciones previstas	<b>10.2.1.</b> La Oficina de Coordinación, Oficina de Apoyo a la Gestión de las Unidades Administrativas o quien desempeña la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua periódicamente realiza el seguimiento y gestiona la obtención de evidencias que sustenten el cumplimiento de las acciones previstas.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---
10.2.	Seguimiento de Cumplimiento de Acciones	Control de Acciones Previstas	<b>10.2.2.</b> Adjuntadas las evidencias de cumplimiento, la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión o quien desempeña la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua, registra el cumplimiento de la acción.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Seguimiento de Cumplimiento de Acciones	Reprogramación de plazos	<b>10.2.3.</b> Si no fueron cumplidas las acciones en el plazo establecido, la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión o quien desempeña la función de asistente/asesor dentro del Equipo Técnico de Mejora Continua, reprograma el plazo para la evaluación de la eficacia o cierra las acciones y la Solicitud respectiva.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---
10.2.	Seguimiento de Cumplimiento de Acciones	Comunicación sobre el estado de Acciones o Presentación de Evidencias a Organismos de Control en el Sistema Informático	<b>10.2.4.</b> La Oficina de Sistema de Control Interno (AI/CI) realiza el monitoreo del cumplimiento y comunica el estado de acciones a los Organismos de Control.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---
10.3.	Evaluación de eficacia de acciones	Análisis de acciones realizadas	<b>10.3.1.</b> La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión evalúa la eficacia de la Solicitud de Acción, conforme con el plazo definido. Si las Solicitudes de Acción son eficaces, registra los motivos o evidencias de la evaluación y cierra la solicitud.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA)  Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 04 Gestión de Evaluación, Control Interno y Mejora Institucional</b> <b>PR 04.03 Mejora Continua</b> <b>SPR 04.03.04 Mejoramiento Institucional</b>	<b>PCI-01</b> <b>Actualización: 01</b> <b>Resolución P/Nº: 50036</b> <b>Fecha: 30/12/24</b>
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
<b>10.3.</b>	Evaluación de eficacia de acciones	Análisis de acciones realizadas	<b>10.3.2.</b> Si las Solicitudes de Acción no son eficaces, cierra la Solicitud de Acción, registrando los motivos y coordina con la Unidad Administrativa la emisión de una nueva Solicitud de Acción.	Sistema de Implementación de Solicitudes de Acción de la ANDE (SISA) Reportes por Solicitud de Acción y Acciones	---

**AUDITORÍA INTERNA**  
**DP/DOM: RCE-3949**