

 ESTUDIO MUÑOZ <small>INSTITUTO DE ASesorIA JURIDICA CONSULTORIA Y MEDIACION Abogados</small>	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FP - 04
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

NOMBRE DEL PROCESO/ SUPROCESO		No conformidades y acciones correctivas	
NOMBRE DEL PROCESO PADRE	Cumplimiento	PROPIETARIO DEL PROCESO	Oficial de Cumplimiento
MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO			
<p>Acorde al capítulo 10.1 de la norma ISO 37001:2016, este procedimiento tiene por objeto gestionar adecuadamente las no conformidades detectadas, evaluar la necesidad de implementar acciones y revisar la eficacia de las mismas.</p>			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación y comunicación de la no conformidad 2. Apertura de informe de no conformidades y acciones correctivas 3. Implantación de las acciones tomadas 4. Seguimiento a las acciones correctivas 5. Verificación de la eficacia 6. Revisar acciones e implantación de nuevas acciones correctivas 7. Cierre del informe 8. Actuación ante conflictos de intereses 9. Seguimiento y medición 			
ENTRADAS		SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de no conformidades y/o irregularidades 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe con análisis de la no conformidad y/o incumplimiento detectado ▪ Emprendimiento de acciones correctivas (cuando sea necesario) ▪ Seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones correctivas 	
RECURSOS			
Puestos implicados		Recursos e Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficial de Cumplimiento ▪ Gerente General 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos informáticos ▪ La necesaria para dar corrección inmediata a las No Conformidades detectadas ▪ Las necesarias para la aplicación de Acciones Correctivas ▪ Tiempo de los puestos afectados a la aplicación del proceso de control ▪ Recursos económicos necesarios para ejecutarlo 	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE			
Documentación		Registros	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO ▪ POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO ▪ CÓDIGO DE CONDUCTA ▪ FP-03 Gestión de la Comunicación ▪ FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS ▪ R-04-01 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS 	

 ESTUDIO MUÑIZ <small>OFICINA DE ASesorIA JURIDICA</small> <small>ABOGADOS</small>	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FP - 04
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

Indicadores	Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° total de no conformidades/incumplimientos anuales ▪ N° de acciones correctivas implementadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No comunicación de la NC o incumplimiento por miedo a represalias ▪ No implantación de la AC requerida por falta de seguimiento
SUBPROCESOS	
ORDEN	NOMBRE SUBPROCESO
1	

8

 ESTUDIO MUÑIZ <small>MUÑIZ OLAYA PELLERUEZ CASTIJO ROSA S. HERRERA Abogados</small>	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FP - 04
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación y comunicación de la no conformidad	<p>Para la aplicación de este proceso tendremos en cuentas las no conformidades provenientes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las no conformidades detectadas del SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO PENAL por trabajadores del Estudio Muñiz o personal externo haciendo uso del CANAL DE DENUNCIAS. ▪ Las no conformidades detectadas en los diferentes de departamentos/procesos del Estudio Muñiz ▪ Todas aquellas relativas al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal que puedan ser detectadas por cualquier miembro de la organización durante la aplicación del Sistema. ▪ No conformidades provenientes de las auditorías interna, las cuales aparecen registradas en el R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS de acuerdo a lo documentado en el FP-07 AUDITORIA INTERNA. ▪ De la misma manera se tendrán en cuenta todas aquellas no conformidades que se detecten en la auditoría externa (cuando se lleve a cabo) del Estudio Muñiz. <p>Cuando se detecte un incumplimiento que deba ser informado por ley a las autoridades competentes, se procede según lo establecido en la FP-05-07 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES y la FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES.</p>	Oficial de Cumplimiento
2	Apertura de informe de no conformidad y acciones correctivas	<p>Asociado a la apertura de una no conformidad, siempre irá la gestión de una acción correctiva, es decir, la solución a implantar para resolver una no conformidad, estará compuesta de dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución del problema surgido, SOLUCIÓN INMEDIATA. ▪ Aplicación de acciones para evitar que dicho problema vuelva a repetirse, ACCIÓN CORRECTIVA. <p>El Oficial de Cumplimiento elabora un informe con las no conformidades o incumplimientos que haya recibido. Toda no conformidad o incumplimiento penal detectado queda reflejado en su correspondiente R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.</p> <p>Los apartados de los que consta este registro son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número del registro: XX/AA, donde: <ul style="list-style-type: none"> ○ XX: es un número secuencial comenzando por 01 cada año ○ AA: son los dos últimos dígitos del año ▪ Fecha de apertura del R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA ▪ Proceso afectado ▪ Clasificación de la no conformidad/incumplimiento 	Oficial de Cumplimiento

 ESTUDIO MUÑOZ <small>HUÍZ QUAY MELGUEZ CASTRO ENRI & HERERA Abogados</small>	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FP - 04
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción de la no conformidad: que pasó, dónde, cuándo, quiénes estuvieron involucrados (si aplica) y cómo sucedieron los hechos. Adicionar cualquier información relevante y útil ▪ Análisis de las causas que han dado lugar a la aparición de la no conformidad ▪ Solución a la no conformidad, que debe estar compuesta de la resolución del problema surgido (SOLUCIÓN INMEDIATA) y de la aplicación de acciones para evitar que dicho problema vuelva a repetirse (ACCIÓN CORRECTIVA) ▪ Seguimiento y cierre de las acciones adoptadas, donde se describe la evolución de las acciones que han sido adoptas, así como su nivel de éxito ▪ Fecha de cierre del informe y firma del Oficial de Cumplimiento 	
3	Implantación de las acciones tomadas	<p>El Oficial de Cumplimiento determina el responsable/s para implementar las acciones correctivas encaminadas a subsanar la no conformidad detectada.</p> <p>Una vez decididas las acciones a emprender para subsanar la no conformidad o incumplimiento detectado, el Oficial de Cumplimiento informa quiénes son los responsables de su implementación así como el plazo que tienen para finalizar la implantación de la acción de mejora.</p>	Oficial de Cumplimiento
4	Seguimiento de las acciones correctivas	<p>El Oficial de Cumplimiento es el responsable de llevar a cabo el seguimiento de la eficacia de la acción de mejora implantada, del cual deja constancia en el R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.</p> <p>El Oficial de Cumplimiento procede a evaluar la eficacia de la medida tomada, analizando si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La no conformidad ha sido solucionada ▪ Puede evitar que la situación que dio lugar a la no conformidad/incumplimiento vuelva a repetirse ▪ Durante un tiempo suficiente, se ha comprobado que dicha no conformidad no ha vuelto a reproducirse <p>Para ello, en la casilla de Seguimiento y cierre de las acciones del R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA, el Oficial de Cumplimiento registra cualquier observación que considere oportuna y valora la eficacia de la acción tomada.</p>	Oficial de Cumplimiento
5	Verificación de la eficacia	<p>Una vez finalizada la implantación de la acción correctiva el Oficial de Cumplimiento junto con el Gerente General evaluará la eficacia de las medidas correctivas tomadas.</p>	Oficial de Cumplimiento / Gerente General
6	Revisar acciones e implantación de nuevas medidas correctivas	<p>En el caso que las medidas correctivas no hayan sido eficaces, el Oficial de Cumplimiento valora junto con el Gerente General el motivo de la ineficacia analizando la necesidad de una modificación mayor en el SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO PENAL. Además, proponen nuevas acciones correctivas para poder eliminar la no conformidad y que ésta no vuelva a repetirse.</p>	Oficial de Cumplimiento / Gerente General

 ESTUDIO MUÑOZ <small>MUÑOZ OLAYA PELÁEZ CASTRO DÍAZ & HEREDIA Abogados</small>	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código:	FP - 04
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

7	Cierre del informe	Una vez implementada la solución y comprobada su eficacia, de acuerdo con lo descrito en este proceso, el Oficial de Cumplimiento procede al cierre del R-04-02 INFORME DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA firmándolo y anotando la fecha de cierre.	Oficial de Cumplimiento
8	Actuación ante conflictos de intereses	En aquellas actividades en las que un puesto/responsable tenga que TOMAR UNA DECISIÓN o realizar una ACCIÓN CRÍTICA en relación con el SGCP y ésta le afecte de forma directa y/o en aquellas ocasiones en las que tales responsables se encuentren ante un conflicto de interés , las decisiones previstas serán tomadas por el Gerente General y el Oficial de Cumplimiento .	Oficial de Cumplimiento / Gerente General
9	Seguimiento y medición	Para la evaluación de la eficacia y seguimiento de la correcta aplicación de este proceso y las posibles incidencias que puedan encontrarse, se atiende a lo establecido en el documento FP-06 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .	Oficial de Cumplimiento

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Oficial de Cumplimiento	Gerente General	Socio Principal
Nombre	Luis Alberto Espinoza Hernández	Richard James Linares Cabanillas	Fernando Miguel Castro Kahn
Fecha	26.07.2019	26.07.2019	23/09/2019
Firma			