

# PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR NO CONFORMIDADES DE LA EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. - EMILIMA S.A.

<p><b>Elaborado por: Jorge Herrera Ordoñez</b> <b>Cargo: Oficial de Cumplimiento</b></p> <p> Firmado digitalmente por HERRERA ORDÓÑEZ Jorge Luis FIR 45438840 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 31.05.2022 14:28:17 -05:00</p> <p>_____</p> <p><b>Firma</b></p>	<p><b>Revisado por: Néilda Baca Vera</b> <b>Cargo: Gerente de Planificación, Presupuesto y Modernización</b></p> <p> Firmado digitalmente por BACA VERA Nelida Renee FAU 20126236078 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 31.05.2022 14:42:12 -05:00</p> <p>_____</p> <p><b>Firma</b></p> <p><b>Revisado por: Melissa Lidia Loli Espino</b> <b>Cargo: Gerente de Asuntos Legales</b></p> <p> Firmado digitalmente por LOLI ESPINO Melissa Lidia FAU 20126236078 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 31.05.2022 15:33:44 -05:00</p> <p>_____</p> <p><b>Firma</b></p>	<p><b>Aprobado por: Maritza Johanna Manturano Castro</b> <b>Cargo: Gerente General</b></p> <p> Firmado digitalmente por MANTURANO CASTRO Maritza Johanna FAU 20126236078 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 31.05.2022 16:59:55 -05:00</p> <p>_____</p> <p><b>Firma</b></p>
---	--	---



## ÍNDICE

<b>A. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>B. ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>C. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>1. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>2. ABREVIATURAS</b>	<b>4</b>
<b>D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>4</b>
<b>E. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>5</b>
<b>1. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>5</b>
<b>2. REGISTRO Y ELECCIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA PARA LA NO CONFORMIDAD</b>	<b>5</b>
<b>3. REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS</b>	<b>6</b>
<b>F. CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>7</b>
<b>G. DOCUMENTOS MENORES</b>	<b>7</b>

**“PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR NO CONFORMIDADES DE LA  
EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. – EMILIMA S.A.”**

**A. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para realizar el tratamiento de las no conformidades y las acciones necesarias para eliminar las mismas.

**B. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todas las no conformidades que se identifiquen durante el desarrollo de las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Antisoborno de la **“EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A.”**.

**C. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**1. DEFINICIONES**

- a. **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- b. **Corrección:** Acción para eliminar la causa inmediata de una no conformidad detectada.
- c. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**2. ABREVIATURAS**

- a. **SGAS:** Sistema de Gestión de Antisoborno (ISO 37001:2017).
- b. **NC:** No Conformidad.
- c. **AC:** Acción Correctiva.

**D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Los documentos utilizados como referencia para la elaboración del presente documento son:

- 1. Norma ISO 37001:2017
- 2. Resolución de Gerencia General N° 000040-2022-EMILIMA-GG del 06.05.2022, que aprueba el “Procedimiento para gestionar la información documentada para el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. - EMILIMA S.A.

## **E. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES**

### **1. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES.**

Cualquier trabajador podrá detectar una posible NC que afecte al SGAS. Esta debe ser comunicada al Oficial de Cumplimiento quien evaluará y determinará si es una No Conformidad.

Son No Conformidades las siguientes:

- a. Incumplimientos rutinarios de los requisitos normativos y legales aplicables al SGAS.
- b. Incumplimiento a procedimientos internos aplicables al SGAS.
- c. No Conformidades de auditorías internas o externas, inspecciones y homologaciones que involucren al SGAS.

### **2. REGISTRO Y ELECCIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA PARA LA NO CONFORMIDAD.**

Para el registro e investigación de la NC, se llevará a cabo una reunión con las partes involucradas en la NC. Se tendrán en cuenta las siguientes partes:

#### **a. Registro de la No Conformidad.**

La NC detectada será registrada por el Oficial de Cumplimiento con el apoyo de la persona que identificó la NC en el formulario **FO-SIG-06 Formulario de Registro y Control de No Conformidad**.

#### **b. Investigación de Causas.**

Posterior al registro de la NC, se deberá llevar a cabo una investigación pertinente, la cual puede incluir, sin limitar a, reuniones, entrevistas, verificación documentaria, entre otras. Durante la investigación de las causas raíz se deberá contar con la ayuda y participación de las partes involucradas.

Para registrar las causas raíz se utilizará el formulario de **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora**. En este documento, utilizando la metodología “5 ¿Por qué?”, se definirán las causas raíz de la NC.

#### **c. Determinación de Correcciones y Acciones Correctivas.**

Teniendo en cuenta la causa raíz, se procederá a proponer y registrar las correcciones y acciones correctivas, en el área de acuerdos del formulario **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora** y aprobar las fechas y responsables de su implementación.

Debido a la NC, se debe evaluar la necesidad de actualizar los riesgos y oportunidades determinadas.

Si la propuesta o definición de acciones correctivas queda pendiente, se deberá documentar el compromiso de plantear o aprobar acciones en un plazo no mayor a 30 días en el **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora**.

**d. Registro para el Control de la NC.**

Independientemente de la determinación y aprobación de las acciones a tomar, la Gerencia General registrará la NC en **FO-SIG-06 Formulario de Registro y Control de No Conformidad** considerando la codificación de la imagen 1.

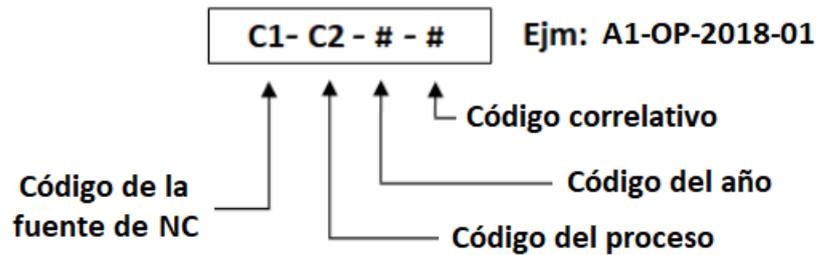


Imagen 1

Donde:

Código de la Fuente	Descripción
A1	Auditorías
A2	Inspecciones u Homologaciones.
RU	Incumplimiento Rutinario
PI	Incumplimiento a Procedimientos Internos

Código del proceso	Proceso
SIG	Sistema Integrado de Gestión

Posterior a la generación del código en el documento **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora**, se registrará en el mismo las fechas para la revisión de la eficacia de las acciones tomadas. Estas fechas deberán ser fijadas según el tipo de acción tomada y sin demora injustificada.

**3. REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS.**

El Oficial de Cumplimiento llevará a cabo la revisión de la eficacia de las acciones tomadas teniendo en cuenta la fecha establecida en el documento **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora**.

Se revisará que la acción haya sido aplicada. De no ser así, se procederá a identificar una nueva no conformidad por incumplimiento.

Seguidamente, se verificará la eficacia de la acción teniendo en cuenta que esta no se haya vuelto a repetir. Si la acción es eficaz se procederá a levantar la NC. En caso ésta no haya sido eficaz, se deberá proponer nuevas correcciones y acciones correctivas.

**F. CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

1. Registro y Control de No Conformidades.
2. Reporte de Acciones de Mejora.

**G. DOCUMENTOS MENORES**

1. **FO-SIG-06 Formulario de Registro y Control de No Conformidad de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. – EMILIMA S.A.**
2. **FO-SIG-07 Formulario de Reporte de Acciones de Mejora de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. – EMILIMA S.A.**



CÓDIGO DE NC

**NO CONFORMIDAD DETECTADA POR:** **REQUISITO DE LA NORMA:****HALLAZGOS IDENTIFICADOS DURANTE:**a) Actividad rutinaria  c) Inspección u Homologación  h) Otro:   
b) Auditoria  d) Incumplimiento de Procedimientos **DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO QUE DETERMINA LA NO CONFORMIDAD:**

Proceso:

Fecha de la Detección:

Responsable de Identificación:

Describir la NC.

**CORRECCIÓN**

RESPONSABLE SOLUCIÓN

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN

Descripción de la Corrección:

Corrección aprobada por:

Firma del Aprobador

**INVESTIGACIÓN DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD (Del Resultado del Análisis de los 5 ¿Por qué?)**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**ACCIONES CORRECTIVAS**

RESPONSABLE SOLUCIÓN

PLAZO

Descripción de la Corrección:

Acción aprobada por:

Firma del  
Aprobador

Fecha:

**DETERMINACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS**

¿Es Eficaz?

Si No 

Fecha de verificación

Evidencias de la Eficacia: (adjuntar fotografías, correos electrónicos y/o declaraciones).