

Clasificación del Proceso de Nivel 3	Estratégico	Dueño del proceso	Jefe/a de la Unidad de Modernización		
Objetivo	Identificar, planificar, implementar y hacer seguimiento a las acciones necesarias que permitan mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.		Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso aplica para todos los procesos bajo el alcance del SIG de la SUNASS. - Desde la identificación de una no conformidad u observación, su evaluación y determinación de plan de acción hasta la implementación de acciones para su tratamiento. 	
Matriz de Documentos Externos	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	Control de Registros	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	Indicadores	Ver <u>IND-02-GDI-NCA Nivel de eficacia de las acciones correctivas implementadas.</u>
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se han implementado las acciones inmediatas (cuando estas se hallan registrado en la SAC) y las acciones que dan tratamiento a las observaciones. • Verificar que se han implementado las acciones correctivas establecidas en la SAC en las fechas programadas. 				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Clientes - Colaborador/a - Proceso: Evaluación de desempeño - Proceso: Control de Salidas o Productos No Conformes 	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestación de insatisfacción del cliente. - Información del incumplimiento de un requisito del SIG (una desviación de: estándares, directivas, procedimientos, y otros requisitos del SIG) identificado por el/la colaborador/a - Resultados de la Revisión por la Dirección - Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente. - Seguimiento y medición de indicadores del desempeño. - Informes de Auditorías. - Tratamiento de Salidas o Productos No Conformes. 	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - SAC cerrada conforme. - Observación subsanada. - Matriz de seguimiento de NC, OBS y SPNC actualizada. - Matriz de Riesgos y Oportunidades actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso: Revisión por la dirección. - Proceso: Auditoría interna. - Proceso: Gestión de Riesgos. - Audidores a cargo de los procesos de auditoría externa (seguimientos, certificaciones).

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Colaborador/a que identifica una No Conformidad u Observación. - Dueño/a de proceso de nivel "0" responsable de atender la Observación / la No Conformidad. - Colaborador/es responsable/s de implementar las acciones inmediatas y las acciones correctivas (cuando corresponda). - Equipo de trabajo para analizar las causas y determinar el Plan de Acción en la SAC. - Coordinador/a General de SIG. - Oficial de Cumplimiento (SGAS) - Oficial de Seguridad y Confianza Digital (SGSI) 	Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> - Outlook - Microsoft Teams - Microsoft office - OneDrive 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops. - Impresoras Multifuncionales. - Proyector multimedia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.

Diagrama del Proceso

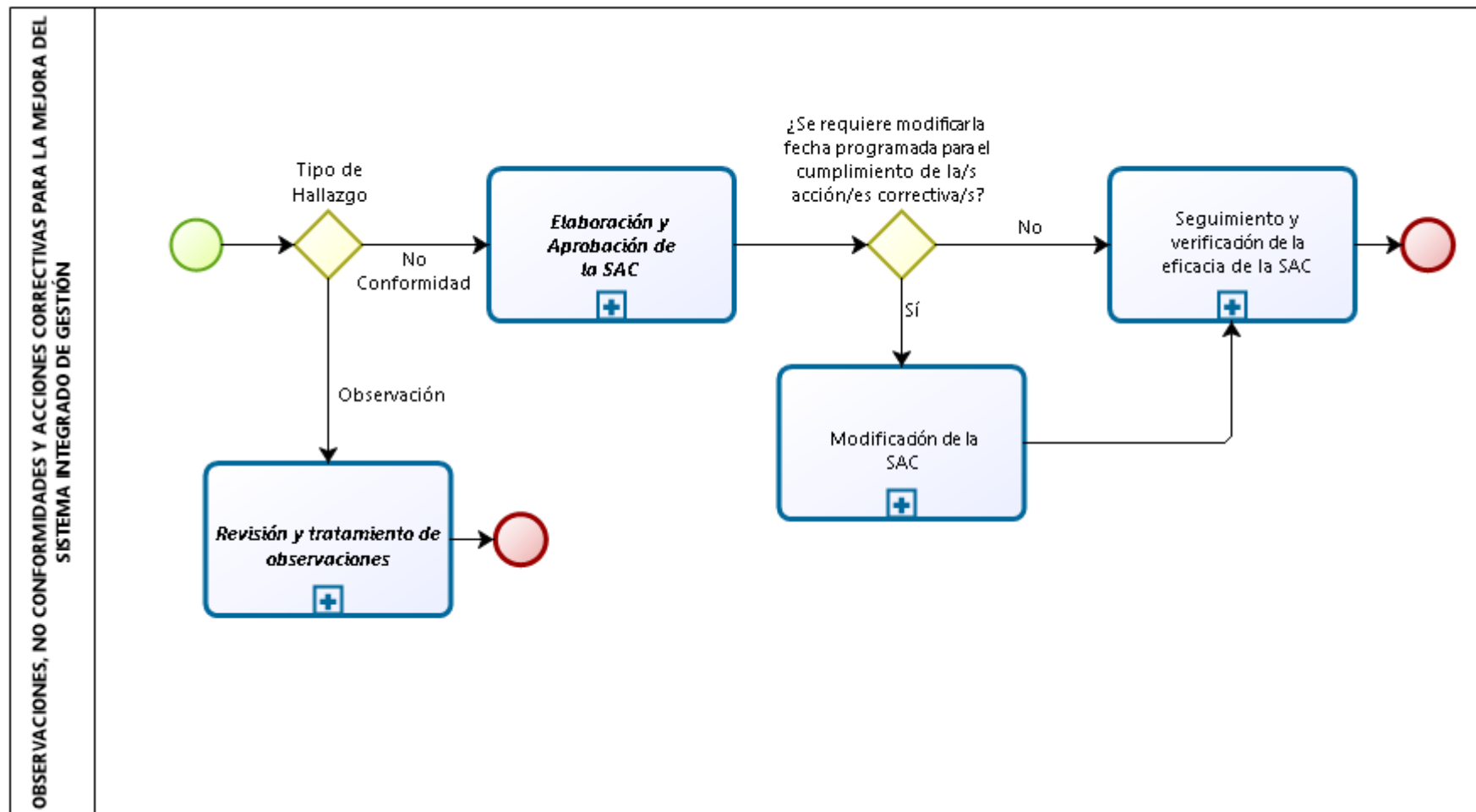
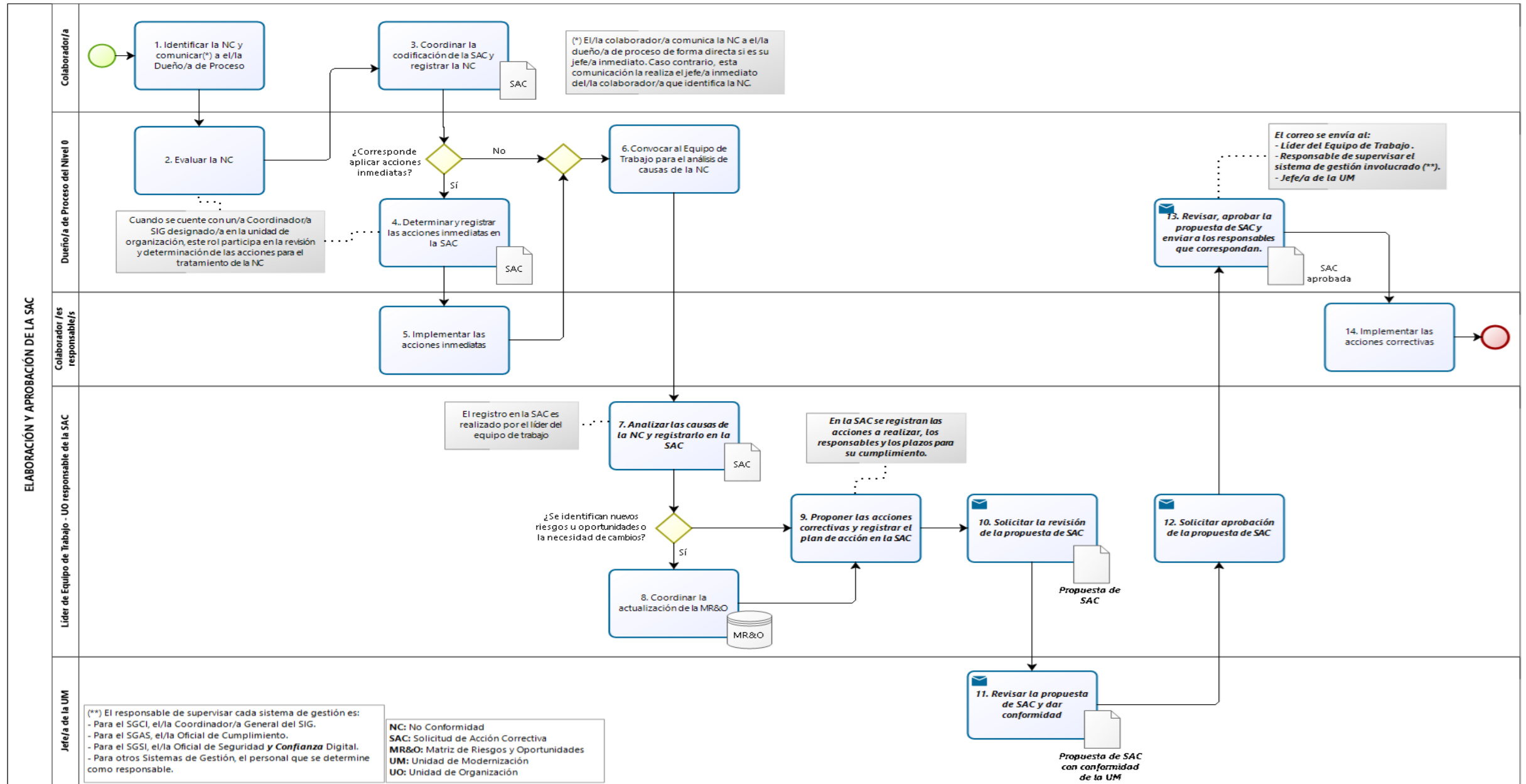


Diagrama del Proceso



Criterios para aplicación del procedimiento:

- Las SAC son codificadas por la Unidad de Modernización.
- Las fechas que se determinen para la implementación de las acciones definidas en la SAC deben ser razonables y coherentes con el propósito de cada acción.
- Las SAC deben ser aprobadas en el plazo de hasta 5 días hábiles de la fecha de haberse iniciado su registro. Se podrá ampliar dicho plazo hasta por 3 días hábiles adicionales, a petición del/ de la dueño/a de proceso debidamente justificado a él/la Coordinador/a General del SIG.
- Las SAC que dan tratamiento a las NC identificadas en los procesos de auditoría interna o externa, deben ser aprobadas en el plazo de hasta 5 días hábiles contabilizados a partir del día siguiente hábil de la fecha en la que el/la Coordinador/a General del SIG comunica el Informe de Auditoría a los/as dueños/as de los procesos involucrados.
- Tener en cuenta que, la comunicación de los informes de auditoría externa de los sistemas de gestión implementados se realiza en el mismo plazo establecido en el numeral 6.3.8 del procedimiento de auditorías internas (GDI-MAS-PR002).

Diagrama del Proceso

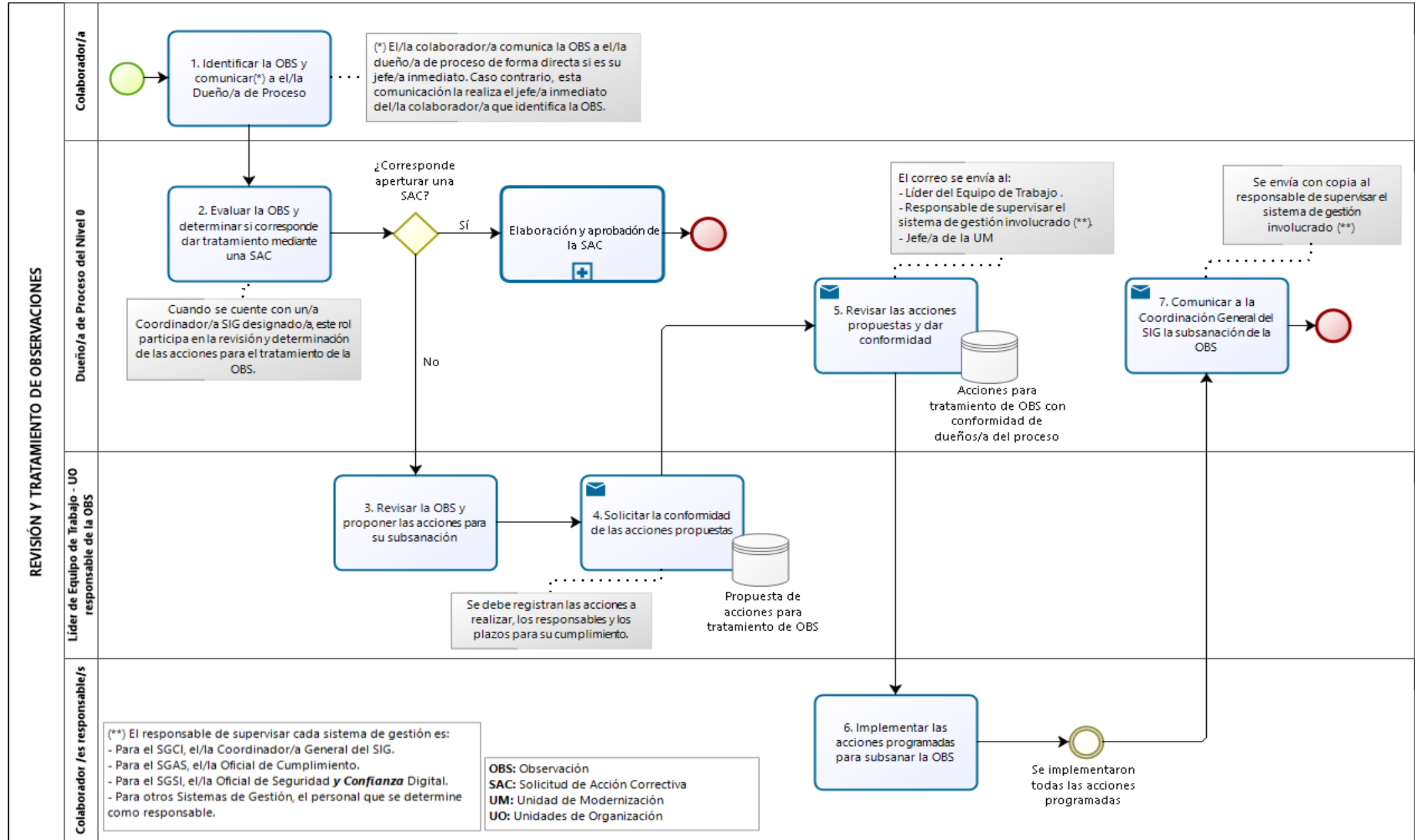
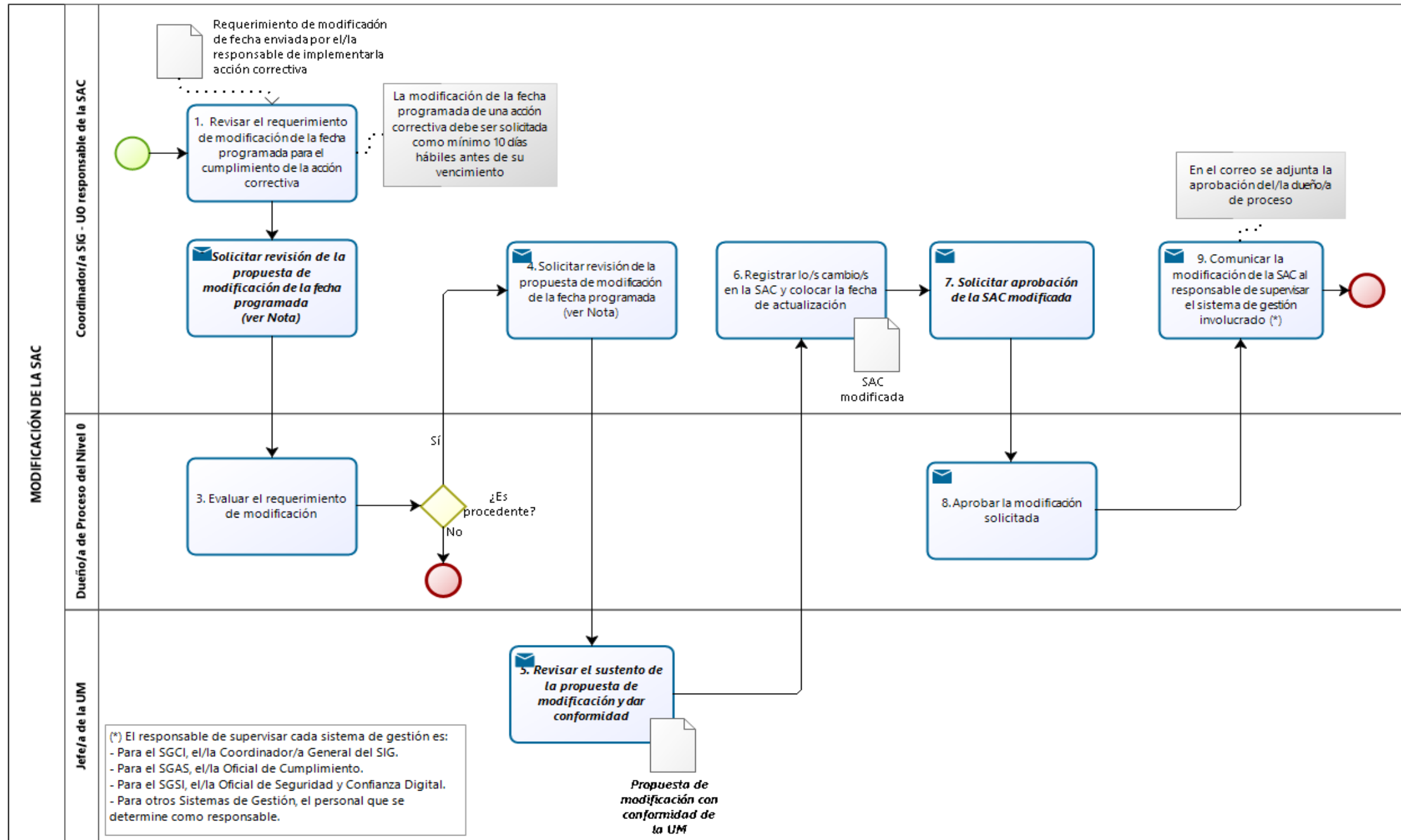


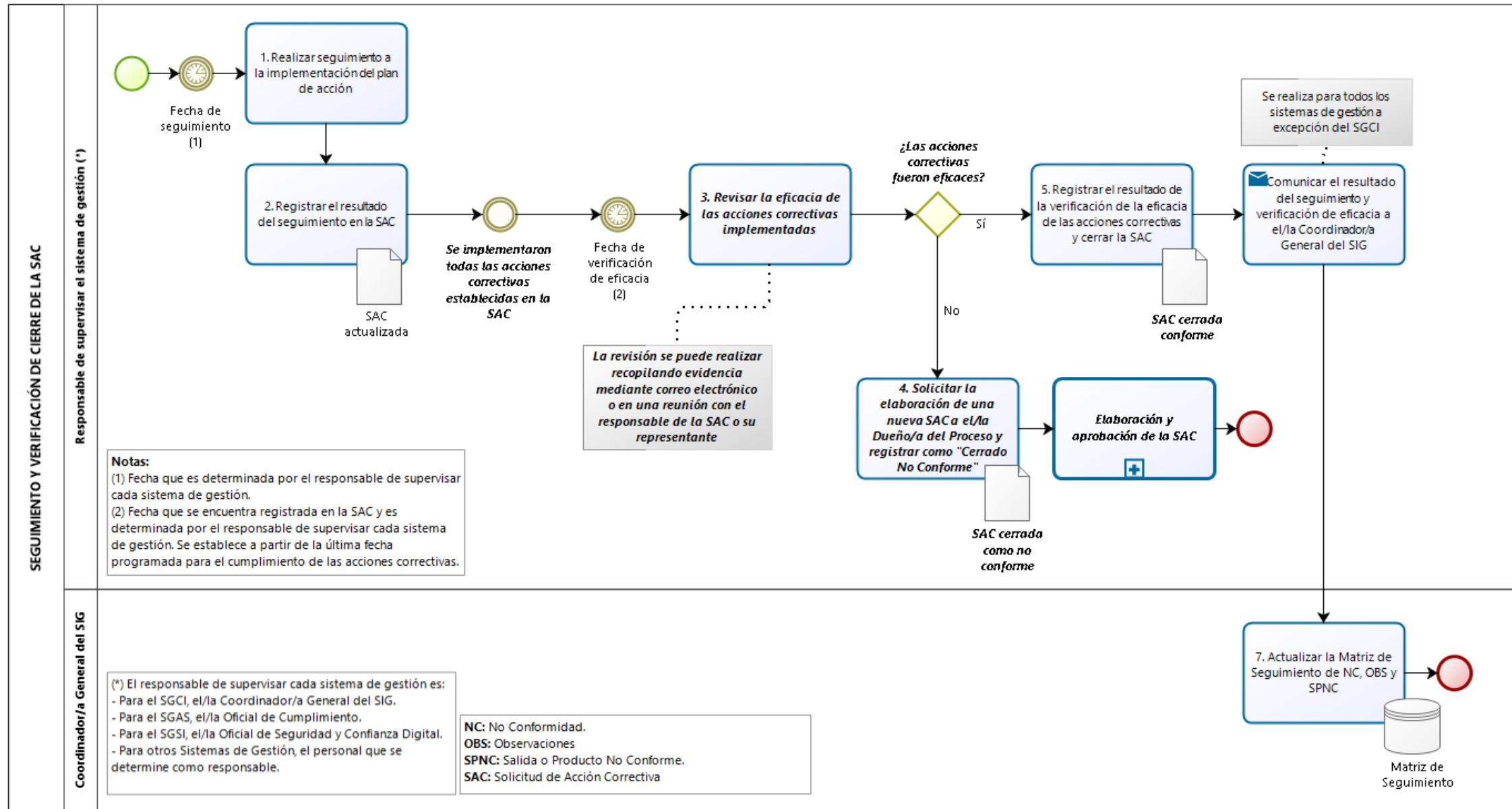
Diagrama del Proceso



Nota:

La/s fecha/s programada/s para la/s acción/es correctiva/s sólo se pueden modificar hasta en 2 oportunidades.

Diagrama del Proceso



Control de Cambios (*)

N.º	Ítems	Descripción del Cambio
1	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó en el alcance la descripción de la actividad inicial y final del proceso.
2	Controles	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó en el primer control la precisión que la verificación también se realiza a las acciones que dan tratamiento a las observaciones.
3	Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó la salida "SAC cerrada conforme" y "Observación subsanada" para precisar las salidas principales del proceso.
4	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó como clientes los procesos de "Revisión por la Dirección", "Auditoría Interna" y "Gestión de Riesgos", considerando que las salidas de este proceso serán empleadas como insumos. Se agregó como cliente a los auditores a cargo de los procesos de auditoría externa (seguimiento, certificaciones), considerando que las salidas de este proceso son revisadas durante estos procesos.
5	Diagrama de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Respecto al diagrama de bloques: <ul style="list-style-type: none"> Se agregó el proceso "Revisión y tratamiento de observaciones" y se modificó la denominación del proceso "Registro y aprobación de la SAC" por "Elaboración y aprobación de la SAC". Respecto al diagrama del proceso "Elaboración y aprobación de la SAC" <ul style="list-style-type: none"> Se modificó la actividad 7 a cargo del Líder del Equipo de Trabajo para precisar que se realiza un análisis de causas de la no conformidad. Se modificó la actividad 13 a cargo del/ de la Dueño/a del Proceso para precisar que una vez aprobada la SAC se debe enviar a los involucrados de su seguimiento y ejecución. Se agregaron las actividades 9, 10 y 12 para el ejecutor Líder del Equipo de Trabajo y se agregó un comentario en la actividad 9 para precisar que información se registra en la SAC. Se agregó al ejecutor Jefe/a de la UM a cargo de la actividad 11, en la que revisa la propuesta de SAC elaborada por el equipo de trabajo de la unidad de organización responsable de la SAC. Se agregó un nuevo proceso denominado "Revisión y tratamiento de observaciones". Respecto al diagrama del proceso "Modificación de la SAC" <ul style="list-style-type: none"> Se modificó la actividad 2 para señalar que la propuesta de modificación de la SAC es enviada a el/la Dueño/a del Proceso para revisión. Se agregó como ejecutor el/la Jefe/a de la UM a cargo de la actividad 5, en el que revisa el sustento de la propuesta de modificación de la SAC. Se agregó la actividad 7 para señalar que una vez que la propuesta de modificación de la SAC cuenta con la conformidad de la UM se solicita la aprobación del/ de la Dueño/a del Proceso. Respecto al "Seguimiento y verificación del cierre de la SAC" <ul style="list-style-type: none"> Se agregó el evento "Se implementaron todas las acciones correctivas establecidas en la SAC" después de la actividad 2, para precisar cuándo se realiza la evaluación de eficacia. Se agregó la actividad 3 "Revisar la eficacia de las acciones correctivas implementadas" para precisar la actividad que debe realizar el responsable de la supervisión del sistema de gestión y se agregó un comentario para señalar que esta revisión se puede efectuar con evidencias enviadas por correo electrónico o mediante una reunión. Se modificó la actividad 4 de "Aperturar una nueva SAC en coordinación con el/la Dueño/a del Proceso" por "Solicitar la elaboración de una nueva SAC a el/la Dueño/a del Proceso y registrar como Cerrado No Conforme". De esta forma se precisa la responsabilidad de la elaboración de la nueva SAC. Se modificó la denominación de los registros resultantes de las actividades 4 y 5 de "SAC actualizada" a "SAC cerrada como no conforme" y "SAC cerrada conforme", respectivamente. Se agregó el proceso "Elaboración y aprobación de la SAC" después de la actividad 4, para señalar que al encontrarse la SAC como no conforme corresponde la elaboración de una nueva SAC.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Díaz Guerra Especialista en Procesos y Sistemas de Gestión	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización