

Clasificación del Proceso de Nivel 3	Estratégico	Dueño del proceso	Jefe/a de la Unidad de Modernización		
Objetivo	Evaluar de manera sistemática y periódica el nivel de desempeño de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Sunass para contribuir con la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales.		Alcance	Todas las Unidades de Organización de la Sunass	
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>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
Controles	Ver los controles establecidos en las fichas de caracterización de cada proceso de nivel 4.				

Proveedores	Entradas	Procesos de Nivel 4	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador/a General del SIG. - Clientes de los productos o servicios dentro del alcance del SGCI. - Dueños/as de los procesos. - Proceso: Administración de los Sistemas de Gestión. - Organismos de normalización nacionales e internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Medición de Satisfacción del Cliente. - Plan de trabajo para la Medición de Satisfacción del Cliente del SGCI. - Manifestación de insatisfacción sobre un producto o servicio dentro del alcance del SGCI expresada como resultado de encuestas aplicadas en periodos anteriores. - Fichas técnicas de los indicadores de proceso aprobadas. - Información de los procesos que forman parte del alcance del SIG y que dan soporte a su funcionamiento, la cual debe mantenerse y conservarse en cada sistema de gestión, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma internacional bajo la cual fue implementado. - Normas internacionales que correspondan a los sistemas de gestión que serán auditados. 	Medición y satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción del cliente completas. - Reporte de Medición de Satisfacción del Cliente del SGCI. - Acciones de mejora implementadas en respuesta a la retroalimentación de los clientes sobre los productos y servicios dentro del alcance del SGCI. - Resultado de los indicadores de proceso (incluido en el Reporte Trimestral de Implementación de la Gestión por Procesos). - Programa Anual de Auditorías. - Planes de Auditoría Interna. - Informes de Auditoría Interna. - Informes de Revisión por la Dirección de los sistemas de gestión que conforman el SIG de la Sunass. - Informes de Revisión por el Órgano de Gobierno respecto del SGAS. - Actas de revisión de los sistemas de gestión que conforman el SIG de la Sunass. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dueños/as de los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGCI. - Clientes de los productos y servicios dentro del alcance del SGCI. - Unidades de Organización de la Sunass. - Coordinador/a General del SIG. - Alta Dirección del SIG - Órgano de Gobierno. - Oficial de Cumplimiento. - Oficial de Seguridad y Confianza Digital. - Proceso: Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión. - Audidores a cargo de los procesos de auditoría externa (seguimientos, certificaciones o recertificaciones).
		Medición, análisis, evaluación y seguimiento de los indicadores		
		Auditoría interna		
		Revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión		

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Dueños/as de los Procesos. - Coordinador/a General del SIG. - Oficial de Cumplimiento (SGAS). - Oficial de Seguridad y Confianza Digital (SGSI). - Coordinadores/as del SIG (colaboradores/as designados por los responsables de cada unidad de organización). - Alta Dirección de SIG - Órgano de Gobierno - Auditor/a Líder. - Equipo Auditor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sede Central. - 24 ODS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Office. - Microsoft Forms. - Plataformas de videoconferencias: Microsoft Teams o Zoom. - Microsoft Outlook. - Software REFIRMA. - Intranet (Portal del SIG). - OneDrive. - Sistema de Gestión Electrónica de Documentos – SIGED. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops. - Proyectors multimedia 	Ver las fichas de caracterización de cada Proceso de Nivel 4

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - Auditados/as (colaboradores/as seleccionados por el dueño/a de proceso para participar en las auditorías). - Colaboradores/as responsables del registro, cálculo y seguimiento de indicadores. - Colaboradores responsables de implementar las acciones establecidas para la mejora del SIG. 				

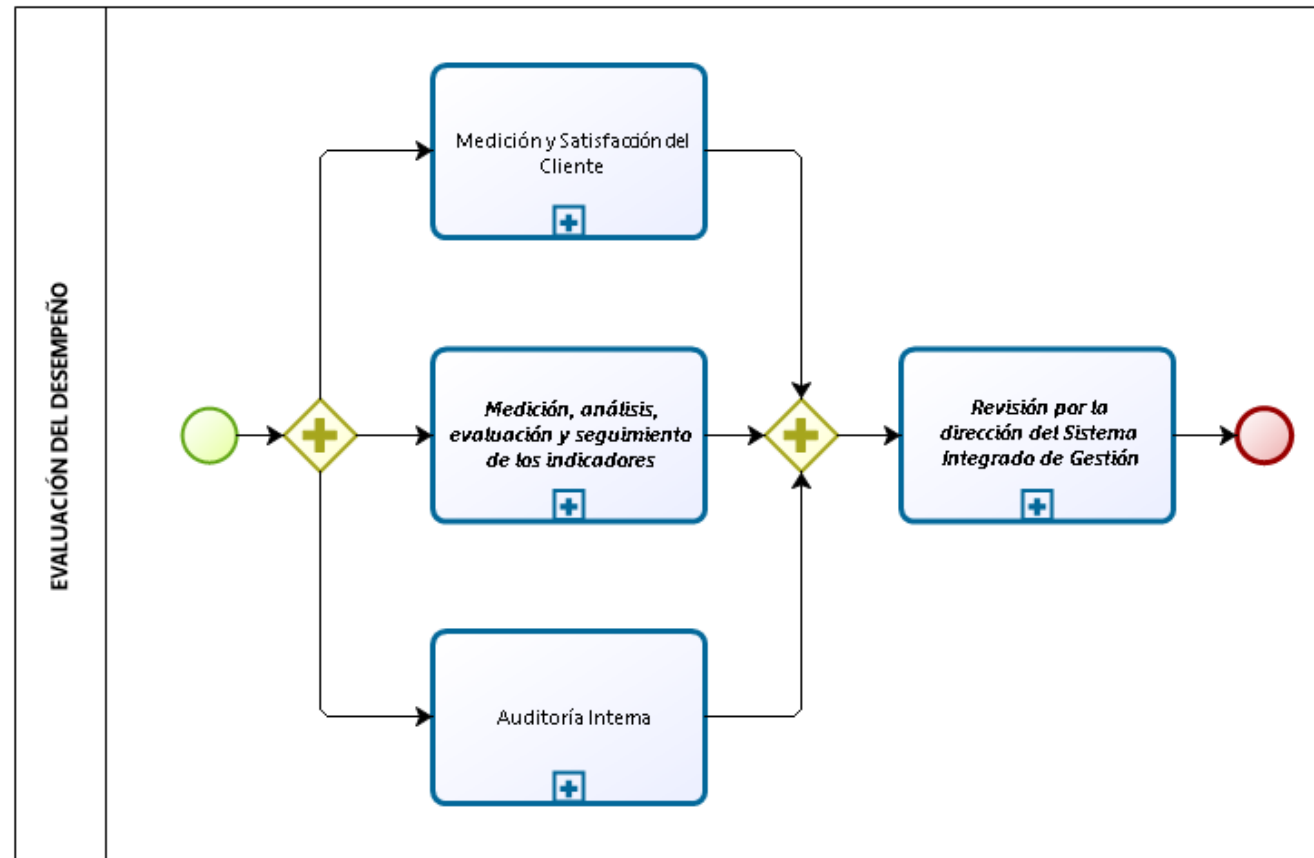
SIG: Sistema Integrado de Gestión

SGCI: Sistema de Gestión de la Calidad Institucional

SGAS: Sistema de Gestión Antisoborno

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Diagrama del Proceso



Control de Cambios (*)

N.º	Ítems	Descripción del Cambio
1.	Aplica diversos ítems del documento	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la denominación del rol "Oficial de Seguridad Digital" por "Oficial de Seguridad y Confianza Digital" en aplicación de la cuarta disposición complementaria final del Decreto Supremo N.º 157-2021-PCM. Se modificó la denominación de los procesos "Seguimiento y medición por indicadores" por "Medición, análisis, evaluación y seguimiento de los indicadores" y de "Revisión por la dirección" por "Revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión", en concordancia con las respectivas fichas de caracterización aprobadas.
2.	Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el objetivo del proceso para precisar que la evaluación de desempeño se realiza a los procesos y a los sistemas de gestión que conforman el SIG.
3.	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el proveedor "Todos los procesos de la Sunass", porque la información que genera ya es proporcionada por el/la dueño/a de cada proceso. Se agregó el proveedor "Proceso de Administración de los Sistemas de Gestión", porque proporciona información de entrada relevante para este proceso.
4.	Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó la entrada "Plan de trabajo para la Medición de Satisfacción del Cliente del SGCI", documento que se elabora para dar inicio al proceso. Se reemplazó la entrada "Información de los clientes de los productos / servicios dentro del alcance del SGCI (datos, correo electrónico, etc.)" por "Manifestación de insatisfacción sobre un producto o servicio dentro del alcance del SGCI expresada como resultado de encuestas aplicadas en periodos anteriores", para mayor precisión. Se reemplazó la entrada "Información generada por la ejecución de los procesos de la Sunass" por "Fichas técnicas de los indicadores de proceso aprobadas", ya que en este documento se establece la frecuencia de medición de los indicadores vigentes. Se reemplazó la entrada "Información que se debe mantener y conservar en cada sistema de gestión en cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma internacional respectiva" por "Información de los procesos que forman parte del alcance del SIG y que dan soporte a su funcionamiento, la cual debe mantenerse y conservarse en cada sistema de gestión, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma internacional bajo la cual fue implementado", por ser más precisa. Se cambio el número gramatical de la última entrada de singular a plural, debido a que actualmente el SIG está conformado por tres sistemas de gestión.
5.	Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Se agregaron las salidas: "Acciones de mejora implementadas en respuesta a la retroalimentación de los clientes sobre los productos y servicios dentro del alcance del SGCI" e "Informes de revisión por el Órgano de Gobierno respecto del SGAS" Se reemplazó la salida "Reporte de Indicadores del SIG" por "Resultado de los indicadores de proceso (incluido en el Reporte Trimestral de Implementación de la Gestión por Procesos)", para mayor precisión. Se reemplazó la salida "Informes de revisión de cada Sistema de Gestión de la Sunass" por "Informes de Revisión por la Dirección de los sistemas de gestión que conforman el SIG de la Sunass", para mayor precisión. Se reemplazó el texto "cada Sistema de Gestión de la Sunass" por "los sistemas de gestión que conforman el SIG de la Sunass", para mayor precisión. Se eliminó la salida "Fichas técnicas de indicadores actualizada".
6.	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Se agregaron los clientes: Dueños/as de los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGCI; Clientes de los productos y servicios dentro del alcance del SGCI y Auditores a cargo de los procesos de auditoría externa (seguimientos, certificaciones o recertificaciones). Se modificó la denominación del proceso "No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema de Gestión" a "Observaciones, No Conformidades y Acciones Correctivas para la Mejora del Sistema Integrado de Gestión" de acuerdo con la ficha de caracterización aprobada.
7.	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Se precisó que los/as coordinadores del SIG son designados por el responsable de cada unidad de organización. Se agregó el recurso humano "Colaboradores responsables de implementar las acciones establecidas para la mejora del SIG".
8.	Sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó el "Sistema de Gestión Electrónica de Documentos – SIGED".
9.	Equipos y Unidades de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el equipo "impresoras multifuncionales".

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

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