



Tipo de documento:

PROCEDIMIENTO

Código:

PR-022-JEF-ZRIX

Aprobación:

Resolución N°00123-2024-SUNARP/ZRIX/JEF

Versión:

V.03

Fecha de aprobación:


04 / 03 / 2024

Páginas:

1/12


PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Copia No Controlada. Es responsabilidad del usuario asegurarse que el presente documento
corresponde a la versión vigente publicada en INTRANET u otro medio.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

ÍNDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE.....	3
III. BASE LEGAL.....	3
IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
V. DISPOSICIONES GENERALES	5
5.1. De la identificación de una No Conformidad u Oportunidad de Mejora	5
5.2. Del registro de la SAC u SOM:	5
5.3. De la determinación de AC o AM:	6
5.4. De la implementación de AC o AM:	6
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
VII. ANEXOS.....	10

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

I. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para la implementación de acciones correctivas orientadas a evitar que las no conformidades detectadas vuelvan a ocurrir, así como la implementación de acciones orientadas a mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las unidades **de organización** de la Zona Registral N° IX – Sede Lima incluidas en el alcance **y/o en los procesos o servicios en mejora** del Sistema Integrado de Gestión, para el tratamiento de las no conformidades y de las oportunidades de mejora.

III. BASE LEGAL

La siguiente documentación contiene disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de este procedimiento.

- 3.1. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, **publicado el 29 de diciembre de 2018**.
- 3.2. Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 3.3. Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 3.4. Norma Internacional ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.
- 3.5. Norma Internacional ISO 22301:2019 Seguridad y resiliencia. Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio. Requisitos.
- 3.6. Norma Internacional ISO 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- 3.7. Norma Internacional ISO 27000:2018 Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de seguridad de la información - Descripción general y vocabulario.
- 3.8. Norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.
- 3.9. Norma Internacional ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.


IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los propósitos de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

- 4.1. **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

- 4.2. Acción de Mejora:** Acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del SIG.
- 4.3. Acción Inmediata:** *Corregir o tomar* acción para eliminar la No Conformidad *detectada*.
- 4.4. Conflicto de interés:** Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización.
- 4.5. Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
- 4.6. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.7. Oficial del Sistema de Gestión:** Es el rol utilizado para referirse al Oficial del Sistema de Gestión de la Calidad, Oficial del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno, Oficial del Sistema de Continuidad de Negocio u otro Sistema de Gestión que implemente la Zona Registral N° IX – Sede Lima.
- 4.8. Oportunidad de Mejora:** Término utilizado para describir una situación y/o condición que permitirá mejorar algún proceso, actividad o algún aspecto definido dentro del SIG.
- 4.9. Personal involucrado en el SIG:** Servidores que desarrollan actividades en los procesos que están dentro del alcance del SIG.
- 4.10. Representante del Dueño de Proceso:** Es responsable de consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos. Así mismo, resuelve o traslada al Dueño del Proceso los casos de controversia, y participar en la elaboración de documentación para revisión del dueño del proceso.

ABREVIATURAS	
AC	Acción Correctiva
AM	Acción de Mejora
CGSIG	Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión
NC	No Conformidad
OM	Oportunidad de Mejora
OSG	Oficial del Sistema de Gestión
SAC	Solicitud de Acción Correctiva
SGAS	Sistema de Gestión Antisoborno
SIG	Sistema Integrado de Gestión

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

ABREVIATURAS	
SOM	Solicitud de Oportunidad de Mejora


V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De la identificación de una No Conformidad u Oportunidad de Mejora

- 5.1.1. Todo el personal de la Sunarp, incluido los auditores, puede identificar una NC u OM.
- 5.1.2. Las NC pueden detectarse durante el desarrollo de cualquier proceso y/o actividad dentro del SIG. La identificación de una NC puede ocurrir como resultado de:
 - a. Hallazgos del personal.
 - b. Salidas No Conformes.
 - c. Reclamos de los usuarios.
 - d. Revisión por el Órgano de Gobierno (SGAS).
 - e. Revisión por la Dirección.
 - f. Auditorías (internas o externas).
 - g. Canal de denuncias. (SGAS)
 - h. Inspecciones.
 - i. Otros.
- 5.1.3. La identificación de una OM puede ocurrir como resultado de:
 - a. Revisión por el Órgano de Gobierno (SGAS).
 - b. Revisión por la Dirección.
 - c. Auditorías (internas o externas).
 - d. Retroalimentación de los usuarios.
 - e. Inspecciones.
 - f. **Análisis del Contexto de la Organización (FODA, Partes Interesadas)**
 - g. Otros.

5.2. Del registro de la SAC u SOM:

- 5.2.1. El Personal **involucrado y que tiene responsabilidad según lo especificado en el Manual del SIG y en el presente documento realiza** el registro de la SAC o SOM, para lo cual dispone de los siguientes medios:
 - a. El Sistema Informático de Seguimiento, el cual será utilizado por los Sistemas de Gestión que hayan gestionado su migración a dicho

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

sistema. Luego de la revisión preliminar y autorización del OSG, el sistema asigna automáticamente el número de SAC o SOM.

- b. El formato “Solicitud de Acción Correctiva” o en su defecto el formato “Solicitud de Oportunidad de Mejora”, para el caso de los Sistemas de Gestión que se vienen implementando y que no tienen un sistema informático.

5.2.2. El OSG **o quien este designe** registra las SAC o SOM detectadas en auditorías externas o de seguimiento. Así mismo, las que sobrevengan de auditorías internas realizadas por un auditor contratado.

5.2.3. El Auditor Líder (interno) registra las SAC o SOM detectadas en las auditorías internas.

5.3. De la determinación de AC o AM:


5.3.1. El Dueño del Proceso o su representante es responsable de la determinación de acciones, así como de su implementación. Según corresponda:

- a. Ante una NC: Evalúa las causas que dieron origen a la NC, para lo cual podrá considerar el método de los 3 ¿Por qué? o alguna de las herramientas planteadas en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública.
- b. Ante una OM: Evalúa la viabilidad y posibles resultados de su implementación.

5.4. De la implementación de AC o AM:


5.4.1. El Jefe Zonal o Superintendente Nacional de los Registros Públicos, según corresponda, tomará la decisión final en aquellas actividades en las que un puesto o responsable se encuentre ante un conflicto de interés.

5.4.2. El OSG **o a quien este designe**, realiza seguimiento y estado de las acciones pendientes o propuestas por el Dueño del Proceso.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---


VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
1.	Detectar y reportar una NC u OM	Personal dentro del SIG	<p>Identifica una NC u OM, considerando lo señalado en el numeral 5.1. del presente procedimiento.</p> <p>Registra la SAC o SOM, de acuerdo con el numeral 5.2. del presente procedimiento, a fin de que el OSG proceda a su evaluación preliminar.</p>
2.	Evaluar la SAC o SOM	OSG	<p>Realiza una evaluación preliminar de las SAC u SOM reportadas, tomando en cuenta los requisitos de la normativa aplicable a fin de determinar su autorización.</p> <p>a. Si no procede: No autoriza y comunica el sustento al personal que reportó la SAC o SOM, posteriormente archiva la solicitud. Fin del proceso.</p> <p>b. Si procede: Actualiza el estado de la solicitud a “Autorizado”.</p> <p>Si corresponde a una SAC, continuar con la actividad N° 03.</p> <p>Si corresponde a una SOM, continuar con la actividad N°05.</p>
3.	Realizar acciones inmediatas	Dueño del Proceso o su representante	<p>Atiende las SAC, de ser posible tomando inicialmente acciones inmediatas y registrando las mismas en el Sistema Informático de Seguimiento o formato “Solicitud de Acción Correctiva”, según corresponda.</p>
4.	Analizar las causas de la NC	Dueño del Proceso o su representante	<p>Realiza un análisis para determinar las posibles causas que dieron origen a la NC.</p> <p>Para el análisis utilizará cualquier herramienta que le permita determinar la causa raíz de la NC de acuerdo con el numeral 5.3.a)., Así mismo, podrá solicitar apoyo a la UPPM, UTI u otras unidades de organización, según corresponda, o externos.</p> <p>Continuar con la actividad N° 06.</p>

 <p>sunarp Superintendencia Nacional de los Registros Públicos</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03</p>
---	--	---

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5.	Evaluar viabilidad de la SOM	Dueño del Proceso o su representante	<p>Evalúa la viabilidad de la SOM tomando en cuenta los resultados previstos y su impacto en el Sistema de Gestión y procesos relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Si es viable: Continúa en actividad N° 06. b. Si no es viable: Registra el sustento en el Sistema Informático de Seguimiento o formato “Solicitud de Oportunidad de Mejora”, según corresponda. <p>Regresa a la actividad N° 02 para evaluación del OSG.</p>
6.	Elaborar propuesta de AC o AM	Dueño del Proceso o su representante	<p>Determina la AC o AM, en función a la magnitud de la causa raíz identificada y la registra en el Sistema Informático de Seguimiento o formato “Solicitud de Acción Correctiva” o “Solicitud de Oportunidad de Mejora”, según corresponda.</p> <p>Nota 01: Las acciones deberán ser propuestas en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la SAC o SOM.</p> <p>Nota 02: Cuando sea necesario realizar varias actividades (más de 3) estas deben registrarse en un Plan de Acción.</p>
7.	Evaluar y Aprobar propuesta de AC o AM	OSG <i>o a quien designe</i> / Auditor interno	<p>Evalúa si las AC o AM, es adecuada a la magnitud de la NC u OM identificada.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si no es adecuada: Devuelve para la modificación, registrando los motivos. Regresa a actividad N° 06. b) Si es adecuada: Aprueba, actualizando el estado de la SAC o SOM de “Autorizado” a “Pendiente”. <p>Continúa en actividad N° 08.</p>
8.	Implementar AC o AM	Dueño del proceso o su representante	<p>Implementa la AC o AM dentro de las fechas propuestas, conservando la información documentada que sirva como evidencia.</p> <p>Informa al OSG u Auditor correspondiente la implementación.</p>

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9.	Realizar seguimiento de AC o AM	OSG o a quien <i>designa</i> / Auditor interno	<p>Programa seguimiento en coordinación con el Dueño de Proceso o su representante.</p> <p>Realiza seguimiento presencial o remoto, con el objeto de verificar la adecuada implementación de la AC, AM o Plan de Acción, según corresponda.</p> <p>Efectúa la visita de seguimiento y procede a la verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si los resultados son conformes: Registrará lo verificado en el Sistema Informático de Seguimiento o Formato “Solicitud de Acción Correctiva” u “Solicitud de Oportunidad de Mejora”, según corresponda, actualizando el estado de “Pendiente” a “Implementada”. b) Si los resultados no son conformes: Se solicitará al Dueño del Proceso o su representante, reprogramar las fechas de implementación, registrando el hecho y reprogramando el seguimiento. <p>Nota 03: No se realizará visita de seguimiento en los procesos que informen oportunamente al OSG y/o Auditor interno, la implementación de AC, OM u Plan de Acción, siendo suficiente la evidencia correspondiente, con lo cual el Oficial y/o Auditor registrará que la AC o AM ha sido implementada.</p>
10.	Verificar eficacia y cerrar SAC o SOM	OSG o a quien <i>designa</i> / Auditor interno	<p>Programa la verificación de la eficacia en coordinación con el Dueño de Proceso o su representante, siempre y cuando se haya culminado la implementación de acciones y se considere un plazo razonable para verificar que no se repita el evento o cuando las condiciones lo permitan.</p> <p>Verifica la eficacia de la AC u OM, registrando las evidencias encontradas en el Sistema Informático de Seguimiento o formato “Solicitud de Acción Correctiva” u “Solicitud de Oportunidad de Mejora”, según corresponda.</p> <p>Para el caso de la NC deberá verificar que esta no se haya repetido, caso contrario se considera ineficaz.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

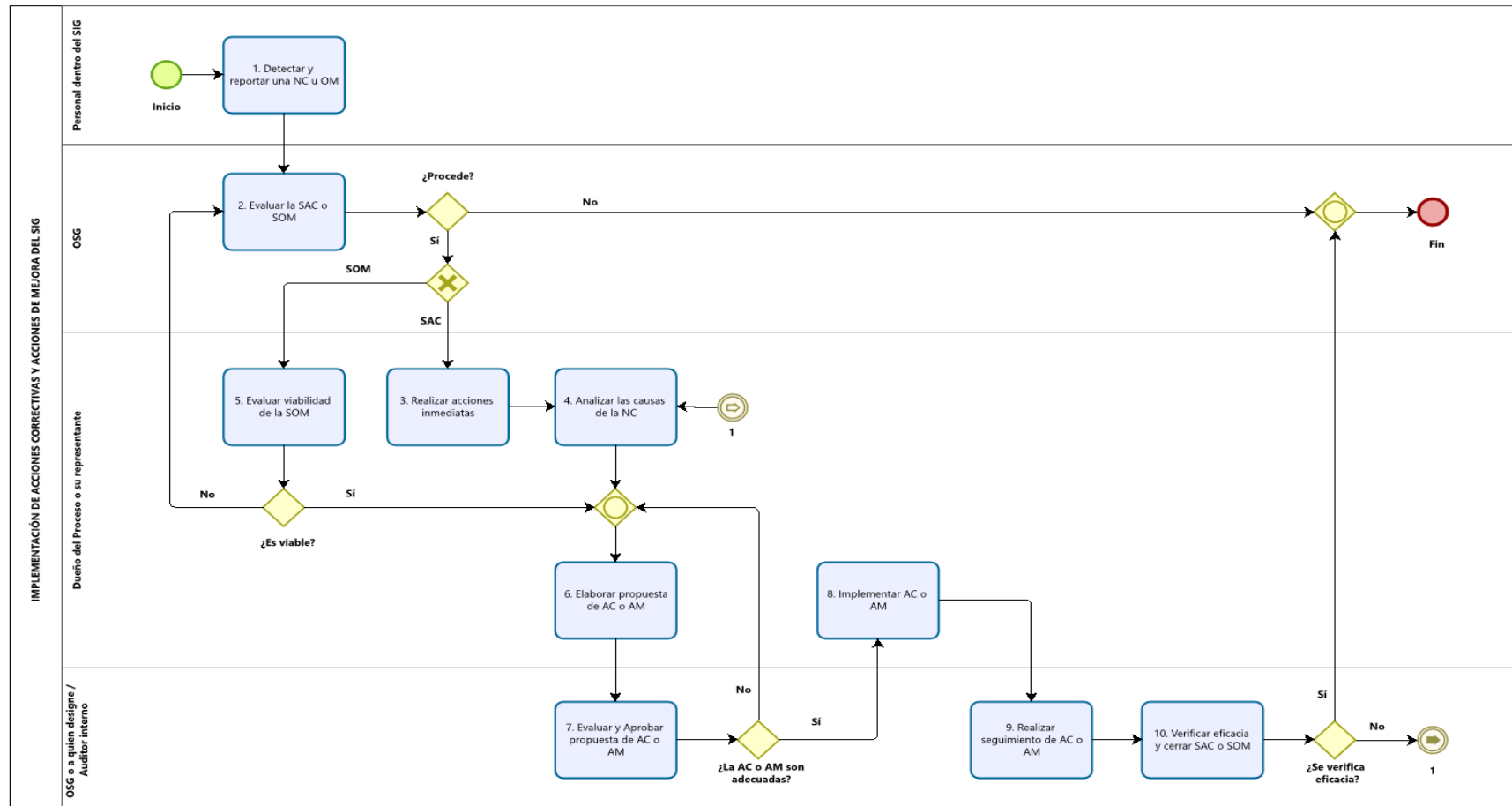
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			a) Si verifica eficacia: Registra los resultados y actualiza el estado de “Implementada” a “Cerrada”. <i>Fin del proceso</i> b) Si no se verifica eficacia: Registra los resultados y cierra la SAC por ineficacia, generando una nueva SAC o SOM en estado “Autorizado”. Regresa a actividad N° 4.
	FIN		


VII. ANEXOS

Anexo N° 01 Diagrama de Flujo de Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de Mejora del SIG

ANEXO N°01

DIAGRAMA DE FLUJO DE IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SIG



	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PR-022-JEF-ZRIX Versión: V.03
---	---	---

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Descripción del cambio	Código / Versión
-	Elaboración inicial del documento	PR-022-JEF-ZRIX / V.01
5	Se modificó la descripción de la actividad N° 10: Verificar eficacia y cerrar SAC o SOM	PR-022-JEF-ZRIX / V.02
II, III	Se actualizo el alcance y la base legal	PR-022-JEF-ZRIX / V.03
IV	Se actualizo las definiciones y abreviaturas.	
V	Se incorporó el literal sobre Análisis del Contexto de la Organización (FODA, Partes Interesadas) en el numeral 5.1.3	
V	Se realizó modificaciones en el numeral 5.2.1, 5.2.2 y 5.4.2.	
VI	Se actualizó el responsable del numeral 7, 9 y 10 de la descripción del procedimiento. Se eliminó las actividades 10 y 11	
VII	Se actualizó el Anexo N° 01	