

Código: PE03.02.04.01 - PRONIED

Versión: 03

Procedimiento: “*Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora*”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Oficina de Planeamiento y Presupuesto - PRONIED	Unidad de Organización y Métodos - MINEDU	Dirección Ejecutiva - PRONIED
Firma			

Control de Cambios			
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	29/04/2019
02	I	Se modificó la descripción, eliminando lo correspondiente al Sistema de Control Interno.	24/06/2020
	II	Se modificó la descripción, indicando a quienes está aplicado el procedimiento.	
	III	Se precisó un único responsable de hacer cumplir el procedimiento.	
	IV	Se agregó la normal legal N° 2 y N° 9. Se reemplazó la norma legal del numeral 7 y 8 de la versión 1, por la norma legal precisada en el numeral 6.	
	V	Se eliminaron las siglas SCI y SG. Se unificó el término SGIM con la definición de Sistema de Gestión Implementado Se unificó el término AC con la definición acción correctiva. Se unificó el término NC con la definición de no conformidad. Se unificó el término OM con la definición de oportunidad de mejora. Se agregó la definición de encargado de implementación SAC	
	VI	Se modificó la descripción de la entrada de la fila 4 de la versión 01 por el reporte o registro de monitoreo o materialización del riesgo. Se eliminó la última fila del proveedor y entrada de la versión 01. Se agregó la primera y segunda fila de la salida y usuario, en Reemplazó de la segunda fila de la salida y usuario de la versión 01.	
	VII / actividad	Se mejoró la redacción de las actividades, asimismo se citan los 2 formatos codificados. Se ha consolidado la actividad N° 1, 2 y 3 de la versión 01 por la actividad N° 1. Se eliminó la condicional ¿requiere recursos para el cierre? asociada a la actividad 14 de la versión 01. Se eliminó la actividad N° 13, 16 y 17 de la versión 01. Se modificó la actividad N° 15 de la versión 01 por la nueva descripción de la actividad 12. Se incorporó el cierre y nueva apertura de SAC en la actividad N° 13 y 15, reemplazadas correspondientemente por la actividad N° 15 y 19 de versión 01	
VII / área	Se modificó órgano / unidad orgánica por unidad funcional.		

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
	VII / responsable	Se modificó coordinador del SG por encargado de implementación SAC.	
	VIII	Se agregaron 2 formatos codificados.	
	XI	Se definió un indicador de eficacia.	
	XII	Se eliminaron los anexos 1 y 2 de la versión 01.	
03	IV	<ul style="list-style-type: none"> - Se ordenó por jerarquía de normas y antigüedad. - Se reemplazo la norma legal N° 8 de la versión 1 por la norma legal N° 11. - Se agregaron las normas legales N° 6, 8, 13 y 14. 	
	V	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregaron las siglas: DE, OTI, SGAS, SGSI y SOM. - Se agregaron las definiciones para: Acción inmediata y Observación. - Se modificó la descripción de la sigla SAC. - Se eliminaron los términos y definiciones de Corrección y SGIM. 	
	VI	<ul style="list-style-type: none"> - Se modificó el proveedor "PE03.03-PRONIED Gestionar los riesgos" y entrada "Reporte o registro de monitoreo o materialización del riesgo" de la versión 01 por el proveedor "Proceso: PE03.03 - PRONIED Gestionar los riesgos organizacionales" con sus entradas "Matriz de riesgos (riesgo con efecto positivo)" y "Registro de monitoreo (riesgo materializado)". - Se agregó como proveedor: "Unidades funcionales del PRONIED"; y como entrada: "Incumplimiento de requisitos de las normas de los sistemas de gestión". 	
	VI / actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Se agregaron tres (03) notas iniciales de carácter general, previas al desarrollo de las actividades del procedimiento. - Se determinó como "Fase I: Identificación y planificación" desde la actividad N° 1 hasta la actividad N° 12. - Se determinó como "Fase II: Implementación y seguimiento" desde la actividad N° 12 hasta la actividad N° 16. - Se determinó como "Fase III: Evaluación de la eficacia" desde la actividad N° 17 hasta la actividad N° 19. - Se reemplazo la actividad N° 5 de la versión 01 por las actividades N° 5, 6, 7 y 8. - Se reemplazo la actividad N° 13 de la versión 01 por la actividad N° 15. - Para las actividades N° 2, 3, 4, 10, 12 y del N° 14 al 19 se modificó al responsable de su ejecución, asignando la responsabilidad al: "Responsable del SGAS de la OPP" y "Responsable del SGSI de la OTI". 	

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
		- Dentro de las actividades establecidas se agregó la atención del tipo de hallazgo catalogado como "Observación".	
	VIII	Se reemplaza el formato "FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas y oportunidades de Mejora" de la versión 01 por los formatos "FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora" y "FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas".	
	XII	Se actualizó el diagrama de proceso (anexo N° 1).	

I. OBJETIVO

- Establecer la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones correctivas, observaciones y oportunidades de mejora de manera adecuada que permitan eliminar las causas de las no conformidades y con el fin de prevenir o evitar su ocurrencia o recurrencia; así como establecer acciones para las observaciones y oportunidades de mejora, relacionados a los procesos de los Sistemas de Gestión en el PRONIED.

II. ALCANCE

- Este procedimiento es de aplicación para todas las unidades funcionales del PRONIED.

III. RESPONSABLE

- El(La) director(a) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
2. Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
3. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, y sus modificatorias.
4. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
5. Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, Decreto supremo que crea el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED.
6. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, y sus prórrogas.
7. Resolución Ministerial N° 034-2016-MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa-PRONIED, y su modificatoria.
8. Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
9. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
10. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".
11. Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
12. Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario.
13. Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requisitos.

IV. BASE NORMATIVA

14. Norma Internacional ISO 37001:2016, Sistemas de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Acción correctiva (AC):** Acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción inmediata:** Acción para contener el problema y no permitir que crezca.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **DE:** Dirección Ejecutiva del PRONIED.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Encargado de atención SAC/SOM:** Es el personal designado por el(la) director(a) de la unidad funcional responsable, encargado de llevar a cabo el análisis o evaluación de la NC, OBS u OM identificada e implementar la SAC o SOM, de corresponder.
- **No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Observación (OBS):** Hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento debido a cómo se está desarrollando una actividad, tarea o proceso concreto.
- **Oportunidad de mejora (OM):** Situación conforme, no riesgosa, que denota la oportunidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso, actividad o algún aspecto del sistema.
- **OPP:** Oficina de Planeamiento y Presupuesto del PRONIED.
- **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información del PRONIED.
- **PRONIED:** Programa Nacional de Infraestructura Educativa.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SAC:** Solicitud de Acciones Correctivas.
- **SGAS:** Sistema de Gestión Antisoborno.
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **SOM:** Solicitud de Oportunidades de Mejora.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elemento(s) de entrada
- Proceso: PE04.02 - PRONIED Realizar auditoría interna de procesos	- Informe de auditoría interna
- Auditoría externa	- Informe de auditoría externa
- Procesos del PRONIED	- Indicadores
- Proceso: PE03.03 - PRONIED Gestionar los riesgos organizacionales	- Matriz de riesgos (riesgo con efecto positivo)
	- Registro de monitoreo (riesgo materializado)
- Unidades funcionales del PRONIED	- Incumplimiento de requisitos de las normas de los sistemas de gestión

 PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	Procedimiento: Realizar acciones correctivas y oportunidades de mejora	
	Código: PE03.02.04.01 - PRONIED	Versión: 03

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Producto(s)	Usuario(s) interno(s) o externo(s)
- No Conformidad / Oportunidad de mejora	- Proceso: PE03.02.04.02 - PRONIED Realizar proyectos de mejora de procesos
- Necesidad de elaborar o actualizar documento(s) interno(s)	- Proceso: PE03.02.03.04 - PRONIED Validar, aprobar y controlar los documentos
- Matriz de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora - SAC / SOM cerrada	- Proceso: PE04 Evaluar el Desempeño Institucional

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
----	-----------	------------------------	-------------	----------

Notas iniciales de carácter general:

Nota 1: En caso las actividades del procedimiento puedan ser desarrolladas vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota, de acuerdo con la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se realizarán cumpliendo las medidas establecidas en el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el trabajo del PRONIED.

Nota 2: Las oportunidades (riesgo con efecto positivo) identificadas provenientes de la matriz de riesgos serán evaluadas como oportunidades de mejora en el presente procedimiento.

Nota 3: Cada unidad funcional del PRONIED involucrados en los Sistemas de Gestión debe designar a un encargado de atención SAC/SOM.

Fase I: Identificación y planificación

1	Identificar y registrar la NC, OBS u OM Identificar la NC, OBS u OM provenientes de las diferentes fuentes, las cuales pueden ser por reportes de: <ul style="list-style-type: none"> - Auditorías internas de procesos de los Sistemas de Gestión. - Auditorías externas de procesos de los Sistemas de Gestión y SCI. - Gestión de riesgos. - Resultado de indicadores de procesos. - Incumplimiento de requisitos de las normas de los sistemas de gestión. 	Unidad funcional	Personal del PRONIED	SAC / SOM
---	---	------------------	----------------------	-----------

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>Asimismo, registrar los datos generales y descripción de la NC/OBS u OM en el formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora, respectivamente y enviar la SAC o SOM generada al(a la) responsable del SGAS de la OPP o responsable del SGSI de la OTI, según el sistema de gestión que corresponda, con copia al(a la) director(a) de la unidad funcional responsable.</p> <p><i>Nota: Para identificar el número correlativo de la SAC o SOM se debe coordinar con el(la) responsable del SGAS de la OPP o responsable del SGSI de la OTI, según el sistema de gestión que corresponda.</i></p>			
2	<p>Verificar la NC, OBS u OM</p> <p>Verificar con el encargado de atención SAC/SOM de la unidad funcional responsable la(s) NC, OBS u OM identificada(s), de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reincidencia de una NC. - Impacto relevante dentro del alcance de los sistemas de gestión. - Afecta directamente al proceso. - Desviación con el objetivo establecido. <p>¿Se requiere un proyecto de mejora al proceso? Sí: Ir a la actividad N° 3. No: Ir a la actividad N° 4.</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	-
3	<p>Solicitar tratamiento de la NC, OBS u OM como proyecto de mejora al proceso</p> <p>Solicitar tratamiento de la NC, OBS u OM mediante la aplicación de herramientas que conduzcan a la optimización del desempeño de los</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	-

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>procesos en beneficio de todas las partes interesadas, es decir, como proyecto de mejora al proceso, el cual se debe realizar a través del proceso PE03.02.04.02 Realizar proyectos de mejora de procesos, ello se debe registrar en la sección III de la FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora, según sea el caso.</p> <p>Al recibir la SAC o SOM con el plan de acción registrado, ir en paralelo a la actividad N° 14 y N° 15.</p>			
4	<p>Solicitar atención de la NC, OBS u OM</p> <p>Solicitar al encargado de atención SAC/SOM de la unidad funcional responsable realizar las acciones correspondientes para la atención de la NC/OBS u OM enviando su SAC o SOM, respectivamente.</p> <p>De acuerdo al tipo de hallazgo: - NC / OBS: Ir a la actividad N° 8. - OM: Ir a la actividad N° 5.</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	SAC / SOM
5	<p>Evaluar pertinencia de la OM</p> <p>Evaluar la pertinencia de la OM identificada y registrar en la sección "Evaluación y diagnóstico" del formato FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora el objetivo y resultado(s) esperado(s) de su implementación o caso contrario las razones que sustentan que no proceda su implementación.</p> <p>¿Procede su implementación? Sí: Ir a la actividad N° 10. No: Ir a la actividad N° 6.</p>	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SOM
6	<p>Cerrar la SOM</p> <p>Cerrar la SOM registrando la fecha de cierre en la sección VII del formato</p>	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SOM cerrada

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	FPE03.02.04-PRONIED Solicitud oportunidades de mejora y comunicar vía correo electrónico al(a la) responsable del SGAS de la OPP o responsable del SGSI de la OTI, según el sistema de gestión que corresponda, con copia al(a la) director(a) de la unidad funcional responsable.			
7	<p>Registrar la SOM cerrada</p> <p>Registrar la información de la SOM cerrada en la FPE03.02.06-PRONIED Matriz de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora, considerando el estado como cerrado.</p> <p>Cabe precisar que, la consolidación de la información de la matriz señalada deberá hacerse de conocimiento de manera trimestral a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	Matriz de seguimiento de las SAC y SOM
8	<p>Determinar y realizar acción(es) inmediata(s)</p> <p>Determinar y realizar la(s) acción(es) inmediata(s) para la NC u OBS, según sea el caso y registrar la información en la sección "Acción inmediata" del formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas. Asimismo, enviar vía correo electrónico institucional la SAC al(a la) responsable del SGAS de la OPP o responsable del SGSI de la OTI, según el sistema de gestión que corresponda.</p> <p>De acuerdo al tipo de hallazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OBS: Ir en paralelo a la actividad N° 14 y 15. - NC: Ir a la actividad N° 9. 	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SAC
9	Analizar las causas de la NC	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SAC

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Analizar ¹ las causas de la NC identificada, en conjunto con los dueños del proceso involucrado, aplicando las herramientas de calidad, y registrar la información en la sección "Análisis de causas" del formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas.			
10	Establecer las acciones a implementar Establecer las acciones para corregir y/o prevenir la ocurrencia de la no conformidad o desarrollar la oportunidad de mejora, registrarlo en la sección "Plan de acción" del formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora , las cuales deben ser apropiadas a la magnitud del problema, tanto en calidad como en cantidad; del mismo modo las acciones deben considerar si su implementación genera modificaciones en temas organizacionales o funcionales y enviar vía correo electrónico institucional la SAC o SOM a la OPP para su validación.	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SAC / SOM
11	Revisar análisis o evaluación y acciones definidas Revisar el correcto análisis de las causas de la NC o evaluación de la OM y las acciones establecidas en la SAC o SOM, según sea el caso. ¿Es coherente o apropiado lo establecido? Sí: Ir a la actividad N° 13. No: Ir a la actividad N° 12.	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	-
12	Corregir las causas y acciones Realizar ajustes en el análisis o evaluación y acciones para el	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	SAC

¹ El análisis de causa se puede establecer utilizando las diferentes herramientas que existen como: los 5 porqués, diagrama de causa efecto (Ishikawa), etc.

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	tratamiento de las NC u OM, según sea el caso y remitirlo a OPP para su validación. Luego ir a la actividad N° 11.			
13	Validar plan de acción Validar el plan de acción de la SAC o SOM y comunicar a través del correo electrónico institucional al encargado de atención SAC/SOM de la unidad funcional responsable que se proceda con la implementación de las acciones propuestas. Continuar en paralelo la actividad N° 14 y N° 15.	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	Correo electrónico

Fase II: Implementación y seguimiento

La fase de implementación y seguimiento se realiza durante el plazo establecido en la SAC o SOM (fecha de cumplimiento).

14	Implementar acción(es) inmediata(s) / plan de acción y realizar seguimiento a la implementación Implementar la(s) acción(es) inmediata(s) y/o el plan de acción según lo establecido en la SAC o SOM, y realizar el seguimiento a la implementación de dicho plan. Asimismo, informar los avances realizados de la implementación al(a) responsable del SGAS de la OPP o responsable del SGSI de la OTI, según el sistema de gestión que corresponda. Solo en caso que las acciones a implementar conlleven a la necesidad de requerir elaborar o actualizar documento(s) interno(s), se realizan mediante el proceso PE03.02.03.04 - PRONIED Validar, aprobar y controlar los documentos. Al obtener el documento interno aprobado y cumplir dentro del término del plazo establecido para la implementación de las acciones y	Unidad funcional responsable	Encargado de atención SAC/SOM	-
----	---	------------------------------	-------------------------------	---

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	verificación de la eficacia, ir a la actividad N° 17.			
15	<p>Realizar monitoreo a la SAC / SOM</p> <p>Realizar el monitoreo del cumplimiento de lo establecido en las SAC o SOM, en las fechas determinadas para el cumplimiento de la(s) AC o la(s) OM, registrando el avance y estado de las acciones en la FPE03.02.06-PRONIED Matriz de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora.</p> <p>Se han definido los siguientes estados para el monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En proceso: Cuando la(s) acción(es) inmediata(s) para la NC u OBS y/o plan de acción correspondiente a la AC u OM se encuentra en fase de implementación y aún no ha concluido. - Pendiente: Cuando la(s) acción(es) inmediata(s) para la NC u OBS y/o plan de acción correspondiente a la AC u OM se encuentran sin ser implementadas o hay un retraso respecto a las fechas propuestas para su implementación. - Terminado: Cuando el plan de acción correspondiente a la AC u OM ya se encuentra implementado y son ejecutados durante la concurrencia de los procesos involucrados. - Cerrado: Cuando la(s) acción(es) inmediata(s) de las OBS se encuentran implementadas o cuando se verifica la eficacia de la implementación del plan de acción. <p>¿Se tiene SAC / SOM retrasada?</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	Matriz de seguimiento de las SAC y SOM

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>Sí: ¿Corresponde a un retraso reiterativo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad N° 16. - No: Ir a la actividad N° 17. <p>No: De acuerdo al plazo establecido para la verificación de la eficacia, ir a la actividad N° 18.</p>			
16	<p>Informar incumplimiento de la implementación a la DE</p> <p>Informar a través del correo electrónico institucional, a la Dirección Ejecutiva con copia al(a la) director(a) de la unidad funcional responsable, el incumplimiento de la implementación del plan de acción establecido por dicha unidad funcional.</p> <p><i>Nota: Se informa a fin de que la Dirección Ejecutiva adopte las medidas pertinentes hacia la unidad funcional responsable para el cumplimiento del plan de acción.</i></p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	Correo electrónico
17	<p>Comunicar retraso y otorgamiento de ampliación de plazo para implementación</p> <p>Comunicar a través del correo electrónico institucional, al encargado de atención SAC/SOM de la unidad funcional responsable, el retraso en la implementación para que se definan las acciones de solución necesarias, y en coordinación con el encargado en mención determinar el otorgamiento de ampliación de plazo para la implementación de las acciones.</p> <p>Continuar en paralelo la actividad N° 14 y N° 15.</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	Correo electrónico
Fase III: Evaluación de la eficacia				
18	<p>Verificar la eficacia de la implementación</p> <p>Verificar la eficacia de la implementación de las acciones y</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	SAC / SOM implementada

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	<p>registrar el resultado en la sección "Verificación de la eficacia", del formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora. Para ello se debe revisar las evidencias de las actividades ejecutadas y realizar las entrevistas al personal involucrado para determinar que las acciones implementadas hayan sido eficaces con respecto a la eliminación de las causas de la NC o los resultados esperados de la OM.</p> <p>¿La implementación fue eficaz? Sí: Ir a la actividad 20. No: ir a la actividad 19.</p> <p><i>Nota: La implementación se considera eficaz para la OM/OBS cuando se logra finalizar las acciones establecidas y para la NC cuando no se presente un caso similar dentro de los tres (03) primeros meses luego de implementadas las acciones.</i></p>			
19	<p>Generar nueva SAC y comunicar ineficacia de acciones implementadas</p> <p>Proceder a cerrar la SAC o SOM por ineficacia de acciones implementadas registrando como resultado la ineficacia de lo establecido en dicha solicitud y generar nueva SAC o SOM utilizando el formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora, según sea el caso y comunicar a través del correo electrónico institucional la ineficacia de las acciones implementadas al encargado de atención SAC/SOM de la unidad funcional responsable y al(a la) director(a) de dicha unidad, indicando que se ha determinado un</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	SAC cerrada y SAC nueva

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	nuevo registro de SAC o SOM haciendo referencia a la ineficacia de la solicitud anterior. Luego ir a la actividad N° 2.			
20	<p>Cerrar la SAC / SOM</p> <p>Cerrar la SAC registrando la evidencia de la eficacia en el campo "Verificación de la eficacia" del formato FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas o FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora, según sea el caso.</p> <p>Asimismo, consolidar el resultado de las solicitudes y actualizar el estado como cerrado en la FPE03.02.06-PRONIED Matriz de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora.</p> <p>Cabe precisar que, la presente información deberá hacerse de conocimiento de manera trimestral a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	OPP / OTI	Responsable del SGAS / Responsable del SGSI	SAC / SOM cerrada y Matriz de seguimiento de las SAC y SOM

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Formato: FPE03.02.04-PRONIED Solicitud de oportunidades de mejora
2	Formato: FPE03.02.05-PRONIED Solicitud de acciones correctivas
3	Formato: FPE03.02.06-PRONIED Matriz de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas y oportunidades de mejora

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PE03.02.04 Mejorar procesos	Estratégico

X. SEGUIMIENTO

A la implementación de las acciones establecidas en las SAC.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de SAC cerradas por incumplimiento e ineficacia	$= \frac{(\text{N}^\circ \text{ de SAC cerradas por incumplimiento de plazo} + \text{N}^\circ \text{ de SAC cerradas por ineficacia})}{\text{N}^\circ \text{ de SAC registrados}} \times 100\%$

XII. ANEXOS

1. Diagrama de proceso

XIII. OTROS

No aplica

Anexo N° 1
Diagrama de proceso

