

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	1

	<b>Número: 010-2021-IN-OGPP</b> <b>Versión: 1</b> <b>Páginas: 51</b> <b>Resolución N° 0776-2021-IN</b> <b>Fecha de Aprobación: 21-09-2021</b>
---	---

**MINISTERIO DEL INTERIOR**

**DIRECTIVA**

**“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”**

<b>Fases</b>	<b>Responsable</b>	<b>Visto Bueno y Sello</b>
Elaborado por:	OFICINA DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
Revisado por:	OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	
	OFICINA GENERAL DE ASESORÍA JURÍDICA	
Aprobado por:	DESPACHO MINISTERIAL	

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	2

*“Decenio de la igualdad de Oportunidad para Mujeres y Hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”*

## DIRECTIVA N° 010-2021-IN-OGPP

### “LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”

#### I. OBJETO

Establecer los lineamientos para la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión en el Ministerio del Interior (MININTER).

#### II. FINALIDAD

Estandarizar el proceso de implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de tal forma que se optimice la gestión interna y se evite la duplicidad de esfuerzos.

#### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para las unidades de organización del MININTER que se encuentren en etapa de implementación o mantenimiento de un sistema de gestión.

Queda excluido de lo dispuesto en la presente Directiva el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Asimismo, la presente Directiva se constituye en lineamientos que deben observarse en el Sector Interior, en caso no cuenten con instrumentos normativos relacionados al proceso de implementación o mantenimiento de los sistemas de gestión.

#### IV. RESPONSABILIDADES

4.1 Las unidades de organización del MININTER que implementan o mantienen un sistema de gestión son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

4.2 La Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional (OMD) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) del MININTER es responsable de brindar asistencia técnica y supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

#### V. BASE LEGAL

5.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificaciones.

5.2 Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	3

- 5.3 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 5.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 5.6 Resolución Ministerial N° 563-2019-IN, que aprueba el Mapa de Procesos Nivel 0 del Ministerio del Interior.
- 5.7 Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN, que aprueba la Directiva N° 005-2019-IN-OGPP, denominada “Lineamientos para la Gestión por Procesos en el Ministerio del Interior”.
- 5.8 Resolución Ministerial N° 1520-2019-IN, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- 5.9 Resolución Ministerial N° 455-2020-IN, que aprueba la Directiva N° 003-2020-IN, que aprueba los “Lineamientos para normar la formulación, aprobación y modificación de Directivas del Ministerio del Interior”.

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

- 6.1 Las unidades de organización del MININTER que opten por implementar un sistema de gestión deben de contar previamente con el visto bueno (V°B°) del Despacho Ministerial del MININTER (cuando se implemente un nuevo sistema de gestión) o de la Alta Dirección del sistema de gestión (cuando ya exista un sistema de gestión y se quiera ampliar el alcance), para ello remiten a la OMD de la OGPP un informe técnico que contenga el análisis de la necesidad de la implementación, beneficios, recursos necesarios, tiempo de implementación, identificación de los procesos/procedimientos dentro el alcance del sistema de gestión a implementar de acuerdo al Anexo N° 2 “Modelo de Informe Técnico”.
- 6.2 La OMD elabora un informe sobre la viabilidad de la implementación, así como su ubicación en el mapa de procesos. De emitirse opinión favorable la unidad de organización responsable dará inicio a las acciones de implementación, caso contrario se realizan las coordinaciones correspondientes a fin que se subsanen las observaciones levantadas.
- 6.3 Las unidades de organización que opten por implementar un sistema de gestión y que cuenten con opinión favorable de la OMD deben de contar con sus procesos/procedimientos debidamente documentados y aprobados de acuerdo con la normativa interna vigente; caso contrario, deben solicitar la asistencia técnica de la OMD e incluirlo como parte de las acciones de implementación del sistema de gestión.
- 6.4 Los formatos establecidos en la presente Directiva son de uso obligatorio para las unidades de organización que cuenten con un sistema de gestión o estén por implementar uno.
- 6.5 Los formatos que forman parte de esta Directiva pueden estar sujetos a procesos de auditorías requeridos por los sistemas de gestión.
- 6.6 La codificación de la documentación que genere cada sistema de gestión que se implemente se realiza previa coordinación con la OMD, unidad de organización que brindará la asistencia técnica correspondiente.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	4

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 Documentos y formatos que se deben usar en la implementación o mantenimiento de un sistema de gestión

#### 7.1.1 Gestión de riesgos y oportunidades

- a) Se regula a través de un documento guía de gestión de riesgos y oportunidades, en el que se describen las actividades de identificación, evaluación de riesgos y acciones a tomar, las cuales se detallan en el Anexo N° 3 “Guía de Gestión de Riesgos y Oportunidades”.
- b) Para la identificación de riesgos y oportunidades, así como para su análisis, evaluación y posteriores planes de acción se hace uso del Anexo N° 4 “Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades”.
- c) Para el registro de la información requerida en la ejecución de los planes de acción, se hace uso del Anexo N° 5 “Formato Tratamiento de Riesgos y Oportunidades”.

#### 7.1.2 Comunicación

Para garantizar las comunicaciones tanto internas como externas referentes a los sistemas de gestión, se hace uso del Anexo N° 6 “Formato Matriz de Comunicaciones”.

#### 7.1.3 Control de la información documentada

- a) La información documentada que forma parte de un sistema de gestión cuenta con la siguiente información: título, fecha, autor, número de referencia, el formato a utilizar y los medios de soporte, la revisión y validación, para lo cual se hace uso de un documento guía establecido en el Anexo N° 7 “Guía para la Información Documentada”.
- b) Los documentos internos que se desarrollan en los sistemas de gestión y que son requeridos por la norma que les resulte aplicable, así como otros que sean necesarios se detallan de acuerdo al Anexo N° 8 “Formato Lista de Documentos internos”.
- c) Los documentos externos necesarios para la planificación y operación de los sistemas de gestión se identifican en el Anexo N° 9 “Formato Lista de Documentos Externos”.

#### 7.1.4 Cambios planificados en los sistemas de gestión

Los cambios no previstos en los sistemas de gestión, son revisados y evaluados por el responsable del proceso y la Alta Dirección del respectivo sistema, a fin de tomar las acciones correspondientes para mitigar cualquier efecto adverso, según lo establecido en el Anexo N° 10 “Formato Planificación de los Cambios”.

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	5

### **7.1.5 Monitoreo de objetivos de los sistemas de gestión**

Para evaluar el desempeño, eficacia y eficiencia de los sistemas de gestión, se debe hacer uso del Anexo N° 11 “Formato para la Planificación y Monitoreo de Objetivos de los Sistemas de Gestión”.

### **7.1.6 Auditorías**

- a) Para evaluar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión según la norma que les sea aplicable, se ha establecido un documento guía desarrollado en el Anexo N° 12 “Guía para la Gestión de Auditorías”.
- b) Para programar las auditorías internas y externas se hace uso del Anexo N° 13 “Formato Programa de Auditoría”.
- c) Para planificar las actividades propiamente de las auditorías, así como identificar que procesos auditar, fecha, responsables, criterios entre otros se hace uso del Anexo N° 14 “Formato Plan de Auditorías”.
- d) Después de realizada la auditoría se evalúa el desempeño del equipo auditor haciendo uso del Anexo N° 15 “Formato Evaluación de Auditores” y el Anexo N° 16 “Formato Informe de Auditoría” en el cual se describe el resultado de la auditoría por el Auditor Líder responsable.

### **7.1.7 Revisión por la Alta Dirección del sistema de gestión**

La revisión por la Alta Dirección del sistema de gestión se realiza de forma anual o cuando se requiera, con el fin de asegurar la idoneidad, adecuación y eficacia de los sistemas de gestión, para ese fin se hace uso del Anexo N° 17 “Formato Acta de Reunión”.

Asimismo, en el manual del sistema de gestión se deben detallar las consideraciones a tener en cuenta para la revisión por la Alta Dirección.

### **7.1.8 Las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua**

- a) Para la gestión de las no conformidades, acciones correctivas y mejoras, se ha establecido un documento guía que se encuentra en el Anexo N° 18 “Guía para el Tratamiento de las Acciones Correctivas y Mejoras”.
- b) Cuando se detectan hallazgos (no conformidades, observación y mejoras) en los sistemas de gestión, se registran según el Anexo N° 19 “Formato de Registro de Acciones Correctivas y Mejoras”.
- c) Para el seguimiento de las acciones correctivas y mejoras, se utiliza el Anexo N° 20 “Formato Cuadro de seguimiento de Acciones Correctivas y Mejoras”.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	6

## **7.2 Otros documentos que se generan en el marco de la implementación y/o mantenimiento de los sistemas de gestión**

Otros documentos que pueden generarse son:

- Política y objetivos de los sistemas de gestión
  - Manual del sistema de gestión
  - Formatos adicionales que requiera el sistema de gestión
- a) Las unidades de organización responsables que requieran hacer uso de un Manual del sistema de gestión que implementan o que se encuentra en etapa de mantenimiento hacen uso del modelo de contenido mínimo que se detalla en el Anexo N° 21 “Modelo Manual del Sistema de Gestión”.
  - b) En los casos en que el sistema de gestión que se esté implementando o esté en etapa de mantenimiento requiera de los documentos y formatos establecidos en la presente Directiva, la unidad de organización responsable coordina con la OMD a fin de brindar la asistencia técnica correspondiente.

## **7.3 Metodología de revisión y aprobación de los documentos de los sistemas de gestión**

### **7.3.1 Política y objetivos del sistema de gestión y Manual del sistema de gestión**

Estos documentos son revisados y aprobados de acuerdo al siguiente detalle:

- a) La propuesta es elaborada por la unidad de organización del MININTER responsable de la implementación del sistema de gestión.
- b) La unidad de organización responsable debe contar con la opinión favorable de las unidades de organización participantes, es decir, de los dueños o responsables de los procesos que se encuentren dentro del alcance de la implementación del sistema de gestión.
- c) La unidad de organización responsable elabora un informe técnico sustentando la aprobación de los documentos, adjuntando de ser el caso la opinión favorable de las unidades de organización participantes, así como el proyecto de resolución que lo aprueba.
- d) La OMD de la OGPP revisa y evalúa la propuesta remitida por la unidad de organización responsable, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados desde la recepción del expediente en la OMD.
- e) En caso de encontrar observaciones se devuelve el expediente a la unidad de organización responsable para que absuelva las

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	7

observaciones y/o recomendaciones que se hayan formulado, dicha subsanación debe realizarse en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles desde la fecha de su recepción.

- f) De encontrarlo conforme la OMD elabora el informe técnico emitiendo opinión favorable y a través de la OGPP remite el expediente a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ).
- g) La OGAJ analiza la propuesta en los aspectos de su competencia, evaluando la pertinencia de la base legal que sustenta la propuesta y su vigencia, así como otras consideraciones de carácter legal que correspondan, teniendo un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la fecha de su recepción para emitir el informe legal que corresponda.
- h) En caso de encontrar observaciones de carácter legal, la OGAJ devuelve el expediente a la unidad de organización responsable para que las absuelva y/o recoja las recomendaciones que se hayan formulado.  
La unidad de organización responsable subsana las observaciones en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles desde la fecha de su recepción.
- i) Las observaciones que realiza la OMD y la OGAJ se emiten a través de un informe, así como en un archivo digital editable, utilizando las herramientas del procesador del texto de Microsoft Office: Control de Cambios” o “Nuevo Comentario”.
- j) De encontrarlo conforme la OGAJ emite la opinión legal favorable y remite el expediente a la Secretaría General (SG) para su revisión.
- k) En caso que la SG encuentre observaciones remite el expediente mediante proveído a la unidad de organización responsable para su reformulación.
- l) De encontrarlo conforme, remite al Titular de la entidad (en el caso de la política y objetivos) o Alta Dirección del sistema de gestión (en el caso de los manuales de gestión).
- m) En caso de encontrar observaciones, el Titular de la entidad o la Alta Dirección del sistema de gestión remite el expediente mediante proveído a la unidad de organización responsable para su reformulación.
- n) De no mediar observaciones por parte del Titular de la entidad o de la Alta Dirección del sistema de gestión, remite mediante proveído a SG para que gestione los vistos correspondientes (SG, OGAJ, OMD, unidad de organización responsable) en el proyecto de documento y proyecto de Resolución que la aprueba para la posterior firma del Titular de la entidad o Alta Dirección del sistema de gestión y su envío a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- o) La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental realiza las acciones respectivas para la publicación en el portal

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	8

del Estado Peruano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)) y portal Institucional del Ministerio del Interior ([www.gob.pe/mininter](http://www.gob.pe/mininter)). Luego de lo cual, lo incorpora en el registro correspondiente, previa numeración y remite una copia a la OMD y a la unidad de organización responsable.

### 7.3.2 Formatos adicionales que requiera el sistema de gestión

Los formatos que no están contemplados en la presente Directiva y que se requieran en la implementación o mantenimiento del sistema de gestión son revisados y validados de acuerdo al siguiente detalle:

- a) La propuesta es elaborada por la unidad de organización responsable de la implementación del sistema de gestión.
- b) La unidad de organización responsable debe coordinar y revisar los formatos con los dueños o responsables de los procesos que se encuentren dentro del alcance de la implementación del sistema de gestión y dan V°B° al formato.
- c) La unidad de organización responsable remite los formatos elaborados a la OMD, adjuntando un informe que sustenta la necesidad del formato elaborado.
- d) La OMD revisa y evalúa la propuesta de formato remitida por la unidad de organización responsable, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción del expediente en la OMD.
- e) En caso de encontrar observaciones la OMD devuelve el expediente a la unidad de organización responsable para que absuelva las observaciones y recomendaciones que se hayan formulado. La unidad de organización responsable subsana las observaciones en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la fecha de su recepción.
- f) De encontrarlo conforme la OMD elabora el informe técnico emitiendo opinión favorable dando V°B° al formato y remite a la unidad de organización responsable a través de la OGPP.
- g) Los formatos que cuenten con opinión favorable de la OMD serán validados solo para el sistema gestión para el cual se propusieron, de existir un sistema de gestión que requiera el mismo formato, la OMD evaluará su aplicabilidad.

## VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 8.1 Las unidades de organización que a la fecha de aprobación de la presente Directiva se encuentren en proceso de implementación o mantenimiento de un sistema de gestión deben adecuarse a las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 8.2 La OMD brinda asistencia técnica a la unidad de organización responsable durante todo el proceso de elaboración de los documentos y formatos establecidos en la presente Directiva.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	9

8.3 Las situaciones no contempladas en la presente Directiva, son atendidas y resueltas por la OMD.

## **IX. VIGENCIA**

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.

## **X. ANEXOS**

Anexo N° 1 Glosario de Términos

Anexo N° 2 Modelo de Informe Técnico

Anexo N° 3 Guía de Gestión de Riesgos y Oportunidades

Anexo N° 4 Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades

Anexo N° 5 Formato de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades

Anexo N° 6 Formato Matriz de Comunicaciones

Anexo N° 7 Guía para la Información Documentada

Anexo N° 8 Formato Lista de Documentos Internos

Anexo N° 9 Formato Lista de Documentos Externos

Anexo N° 10 Formato Planificación de los Cambios

Anexo N° 11 Formato para la Planificación y Monitoreo de Objetivos de los Sistemas de Gestión

Anexo N° 12 Guía para la Gestión de Auditorías

Anexo N° 13 Formato Programa de Auditoría

Anexo N° 14 Formato Plan de Auditoría

Anexo N° 15 Formato Evaluación de Auditores

Anexo N° 16 Formato Informe de Auditoría

Anexo N° 17 Formato Acta de Reunión

Anexo N° 18 Guía para el Tratamiento de las Acciones Correctivas y Mejoras

Anexo N° 19 Formato de Registro de Acciones Correctivas y Mejoras

Anexo N° 20 Formato Cuadro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejoras

Anexo N° 21 Modelo Manual del Sistema de Gestión

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	10

**ANEXO N° 1**  
**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**a) Alta Dirección del Sistema de Gestión:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización o parte de ella, para el caso de los sistemas de gestión y a efectos de dar cumplimiento a la normativa que le sea aplicable. El Despacho Ministerial puede delegar esta función en los órganos de la Alta Dirección del MININTER.

De acuerdo al artículo 6 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, aprobado con Resolución Ministerial N° 1520-2019-IN, los órganos de Alta Dirección del Ministerio del Interior son los siguientes:

- Despacho Ministerial
- Despacho Viceministerial de Orden Interno
- Despacho Viceministerial de Seguridad Pública
- Secretaría General

**b) Auditoría:** proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con la finalidad de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**c) Documento:** escrito en papel u otro tipo de soporte en el que se consigna información.

**d) Dueño o responsable del proceso:** es la persona quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo a la Entidad podría ser un Director o Jefe de unidad de organización) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.

**e) Formato:** parte de un documento que permite y facilita la anotación e identificación de la información relevante que contiene el documento.

**f) Manual del Sistema de Gestión:** es un documento que contiene la especificación de un sistema de gestión.

**g) Mapa de procesos:** es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene el Ministerio del Interior.

**h) Medios de recuperación:** son aquellos recursos mediante los cuales se obtienen copias de seguridad de la información trabajada para los sistemas de gestión, pudiendo ser servidores o cualquier otro servicio de almacenamiento de datos.

**i) Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	11

- j) **Política y Objetivos de los sistemas de gestión:** representan las intenciones y dirección de una organización, así como el resultado que se espera lograr respecto de los sistemas de gestión.
- k) **Procedimiento:** es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal y como se conceptualizan en este punto no son necesariamente los procedimientos administrativos señalados en el Texto Único Ordenado la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- l) **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- m) **Programa de Auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- n) **Sistema de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos, pueden realizarse en el marco de alguna normativa vigente.
- o) **Unidad de organización participante:** es el órgano o unidad orgánica del Ministerio del Interior que forma parte de un sistema de gestión, está representada por los dueños o responsables de los procesos que se encuentran dentro del alcance de la implementación del sistema de gestión
- p) **Unidad de organización responsable:** es el órgano o unidad orgánica del Ministerio del Interior que opta por un implementar o mantener un sistema de gestión.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	12

**ANEXO N°2**  
**MODELO DE INFORME TÉCNICO**



Lima,.....de.....de.....20...

**INFORME N° -20-IN.....**

**A:** Nombres y apellidos (a quien se dirige)  
Cargo

**De:** Nombres y apellidos (a quien se dirige)  
Cargo

**Asunto:**

**Referencia:**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al asunto de la referencia, para informar lo siguiente:

- I. BASE LEGAL** (normativa que sea aplicable al sistema de gestión)
- II. ANTECEDENTES** (en caso de existir)
- III. ANÁLISIS** (considerar la necesidad de implementar un sistema de gestión, beneficios, recursos necesarios, tiempo de implementación, procesos que entran dentro del alcance del sistema, entre otros que considere necesario a fin de sustentar su implementación).
- IV. CONCLUSIONES**
- V. RECOMENDACIONES**

\_\_\_\_\_  
(Nombre del especialista)  
Cargo  
Unidad de Organización

El (la) suscrito(a) hace suyo el presente informe y en señal de conformidad se procede a la firma del mismo.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	13

(Nombre del Director(a) de la unidad de organización)

### ANEXO N° 3

## GUÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para identificar, evaluar y abordar los riesgos, así como las oportunidades para lograr los objetivos de los Sistemas de Gestión.

### 2. DEFINICIONES

- 2.1 Consecuencia:** resultado de un suceso que afecta a los objetivos.
- 2.2 Diagramas de Flujo de Procedimiento:** es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento, considerando la información de la ficha técnica del procedimiento.
- 2.3 Diagrama de Ishikawa (causa – efecto):** es la representación gráfica de varios elementos (causas) de un fenómeno (efecto).
- 2.4 Diagrama de Proceso:** es la representación gráfica que permite entender el funcionamiento de un proceso, de esta manera se muestra la interacción con más de un proceso del mismo nivel.
- 2.5 Entrevistas:** es una conversación entre dos o más personas con la finalidad de obtener información respecto a algún tema en particular.
- 2.6 Evaluación del riesgo:** comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo y/o su magnitud son aceptables o tolerables.
- 2.7 Fuente de riesgo:** elemento que por sí solo o en combinación con otros presenta el potencial intrínseco de engendrar un riesgo.
- 2.8 Identificación del riesgo:** comprende la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los riesgos.
- 2.9 Impacto:** son las consecuencias que puede ocasionar a la Entidad la materialización del riesgo.
- 2.10 Inventarios de riesgos:** es un documento que muestra los riesgos identificados
- 2.11 Mitigación del riesgo:** controles operacionales para reducir, disminuir o moderar el riesgo.
- 2.12 Oportunidad (riesgo positivo):** circunstancia, momento o medio oportuno para realizar o conseguir algo, se identifica en el análisis del contexto de la organización.
- 2.13 Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, ser afectados por, o percibirse a sí mismos de ser afectados por una decisión o actividad.
- 2.14 Probabilidad:** la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que puedan propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.
- 2.15 Riesgo:** efecto de la incertidumbre en un resultado esperado, siendo dicho efecto una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo y la incertidumbre el estado de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
- 2.16 Tratamiento del riesgo:** proceso destinado a modificar el riesgo.

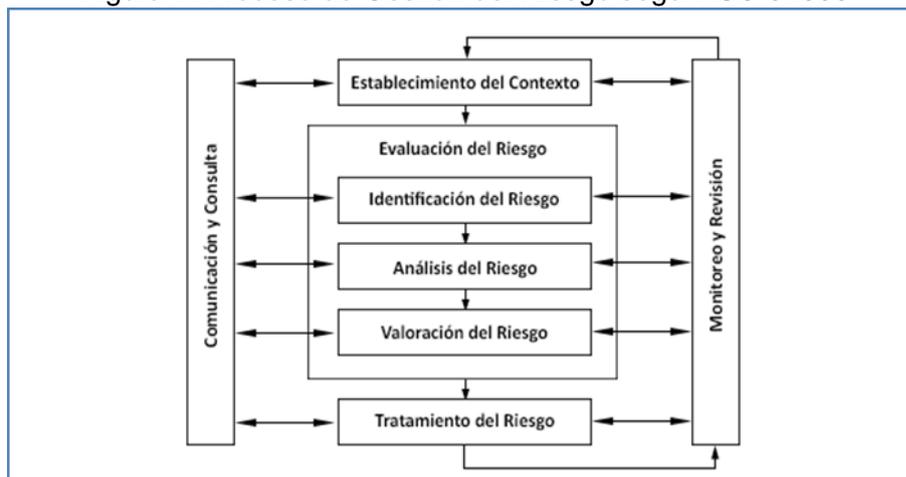
	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	14

### 3. LINEAMIENTOS

#### 3.1. Metodología para la Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos y Oportunidades

- Para la realización de la presente guía se ha tomado como referencia la norma ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo - Guía y fundamentos, la misma que pertenece a la familia del ISO 31000, estrechamente vinculada a la norma técnica peruana NTP-ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo - Principios y Directrices.
- La metodología para la evaluación del riesgo se ha realizado de acuerdo a la Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG.

Figura 1: Proceso de Gestión del Riesgo según ISO 31000



Fuente: NTP ISO 31000:2018 – “Gestión del Riesgo: Principios y Directrices”.

#### 3.2. Establecer el contexto

Considerar el contexto de la organización y las partes interesadas de los Sistemas de Gestión, para gestionar los riesgos.

#### 3.3. Identificar los Riesgos y las Oportunidades

- El proceso de identificación de los riesgos es permanente, interactivo y nace a partir de la claridad de los objetivos de los procesos para la obtención de resultados, tomando en consideración el contexto establecido. Ver el Anexo N° 4 “Formato Matriz de Riesgos y Oportunidades” de la Directiva de documentos para la implementación y/o mantenimiento de los sistemas de gestión.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	15

- b) Para la identificación de los riesgos y oportunidades se podrán usar las siguientes técnicas:
- Entrevistas
  - Diagrama de Ishikawa (causa – efecto)
  - Diagramas de Procesos
  - Diagramas de Flujo de Procedimiento
  - Inventarios de riesgos, en caso se cuente con uno

Nota: Es importante centrarse en los riesgos más significativos relacionados con el desarrollo y objetivos de cada proceso.

### 3.4. Analizar y evaluar los riesgos

- a) El análisis de los riesgos y oportunidades, se efectuará con base en la información obtenida en la etapa de identificación, a fin de determinar el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar más adelante.
- b) Clasifica y valora los eventos potenciales que impactan en la consecución de los objetivos (riesgos y oportunidades), evaluando los acontecimientos desde dos perspectivas (probabilidad y consecuencia) utilizando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.
- c) La evaluación de la importancia de cada riesgo y oportunidad, y por consiguiente de su prioridad, se realiza usando una tabla de matriz de probabilidad e impacto.
- d) La combinación de probabilidad e impacto permite calificar los riesgos en los siguientes niveles (matriz de niveles de riesgo):
- Bajo
  - Medio
  - Alto
  - Muy Alto

Nota: La evaluación de riesgos se realiza de acuerdo a la Norma de Control Interno, aprobada por Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG.

### 3.5. Efectuar la identificación de los controles

El dueño o responsable del proceso, realiza las siguientes actividades:

- Identificar las actividades de control que existen para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades.
- Evaluar la efectividad de los controles que encuentran establecidos.

### 3.6. Tratamiento del Riesgo

Una vez identificado el riesgo, se valida como responder a ellos. Las respuestas para el tratamiento se realizan de acuerdo al Anexo N° 5 “Formato de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades” de la presente Directiva.

Nota: Cuando los riesgos identificados, luego de la evaluación, no pueden ser gestionados por los controles existentes, y la organización no puede o no desea

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	16

implementar controles adicionales para gestionar los riesgos pertinentes, la organización debe:

- Terminar, interrumpir, suspender o retirarse de esto tan pronto como sea posible de la actividad o relación existente.
- En el caso de una nueva propuesta de operación, proyecto, actividad o relación, posponer o negarse a continuar con ella.

### **3.7. Revisión de la eficacia y seguimiento periódico de los Riesgos y Oportunidades**

- a) La unidad de organización debe, cuando se considere pertinente y por lo menos una vez al año, revisar las matrices de riesgos y oportunidades, para verificar su eficacia.
- b) La revisión y modificación de la matriz se identifica por la fecha de actualización.

Nota: La revisión de la eficacia debe considerar la verificación de la disminución de los niveles de riesgos y/o que no se haya presentado la materialización de los riesgos identificados, así como haber aprovechado las oportunidades identificadas.

El seguimiento debe incluir la verificación de las acciones ejecutadas en el plazo programado, respecto de las acciones programadas (indicador del porcentaje de avance), con su respectiva evidencia.

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	17

### MATRIZ DE PROBABILIDAD

Probabilidad (P)			
Nivel	Puntaje	Riesgos	Oportunidades
Muy Alto	10	Es segura la materialización del riesgo. Se aplica cuando no se cuentan con controles para mitigar el riesgo.	Cuando se cuenten con controles operacionales para aprovechar o facilitar la oportunidad.
Alto	8	Es muy probable la materialización del riesgo o se presume que llegará a materializarse. Se aplica cuando no se cuentan con controles para mitigar el riesgo.	Cuando se cuenten con controles operacionales, pero estos son medianamente suficientes para aprovechar o facilitar la oportunidad.
Medio	6	Es probable la materialización del riesgo o se presume que posiblemente se podrá materializar. Se aplica cuando se cuentan con controles, pero estos no se cumplen o no son efectivos.	Cuando se cuenten con controles operacionales, pero estos son insuficientes para aprovechar o facilitar la oportunidad.
Bajo	4	Es poco probable la materialización del riesgo o se presume que no llegará a materializarse. Se aplica cuando se cuentan con controles y estos son efectivos.	Cuando no se cuentan con controles operacionales para aprovechar o facilitar la oportunidad.

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	18

### MATRIZ DE IMPACTO

Impacto (I)			
Nivel	Puntaje	Riesgos	Oportunidad
Muy Alto	10	Si el hecho llegara a presentarse, tendría muy alto impacto o efecto sobre la entidad. Se aplica cuando se estime que el impacto negativo es extremadamente grave e irreversible, el daño es permanente a la imagen, produce pérdida de credibilidad y/o financiera elevada.	Cuando se estime que el impacto es muy alto y es positivo y significativo para la organización.
Alto	8	Si el hecho llegara a presentarse, tendría alto impacto o efecto sobre la entidad. Se aplica cuando se estime que el impacto negativo es grave e irreversible para la organización, el daño es permanente a la imagen, produce pérdida de credibilidad y/o financiera.	Cuando se estime que el impacto positivo alto impacto para la organización.
Medio	6	Si el hecho llegara a presentarse tendría medio impacto o efecto en la entidad. Se aplica cuando se estime que el impacto es reversible para la organización, es un daño momentáneo y/o circunstancial.	Cuando se estime que el impacto positivo es poco relevante para la organización.
Bajo	4	Si el hecho llegara a presentarse tendría bajo impacto o efecto en la entidad. Se aplica cuando se estime que el impacto negativo es mínimo para la organización.	Cuando se estime que el impacto positivo es mínimo o nulo para la organización.



**MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO**

**Matriz de probabilidad – impacto**

		Impacto			
		Bajo 4	Medio 6	Alto 8	Muy Alto 10
Probabilidad	Muy Alta 10	40	60	80	100
	Alta 8	32	48	64	80
	Media 6	24	36	48	60
	Baja 4	16	24	32	40

Fuente: Directiva N° 006-2019-CG/INTEG

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	20

### NIVELES DE RIESGOS

Clasificación/Nivel	Riesgos	Oportunidades	Puntaje Total
Bajo	No requiere la implantación de medidas.	Oportunidad insignificante. No se requiere ninguna acción.	16-24
Medio	Requiere la implementación de medidas para prevenir los riesgos.	Menores efectos que pueden ser fácilmente aprovechados. Se administra con procedimientos rutinarios.	32-40
Alto	Requiere la implementación de un plan de acción para mitigar los riesgos.	Se requiere acción inmediata. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a la Alta Dirección del sistema de gestión.	48-60
Muy Alto	Requiere la implementación de un plan de acción para mitigar los riesgos y el seguimiento correspondiente.		80-100

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	21

**ANEXO N° 4**  
**FORMATO MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

	<b>FORMATO MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

Fecha de Actualización:

Contexto		Identificación del Riesgo / Oportunidad						Análisis y Evaluación del Riesgo / Oportunidad				Planes de Acción
Fortaleza o Debilidad	Amenaza u Oportunidad	Riesgo u Oportunidad	Descripción del Riesgo u Oportunidad	Consecuencias	Partes Interesadas	Proceso o Procedimiento / Unidad de organización	Controles Actuales	Probabilidad (P)	Impacto (I)	PxI	Nivel	Acciones / Actividades

Revisado por:

\_\_\_\_\_ Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_ Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_ Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	22

**ANEXO N° 5**  
**FORMATO DE TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

	<b>FORMATO DE TRATAMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>							Código			
								Versión			
								Fecha de aprobación			
<b>Tratamiento del Riesgo / Oportunidad</b>								<b>Monitoreo</b>			
<b>Proceso / Unidad de Organización</b>	<b>Riesgo u Oportunidad</b>	<b>Acciones / Actividades</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>% Avance</b>	<b>Estado</b>	<b>Comentarios (Evaluación de la Eficacia)</b>	<b>Observaciones</b>

Revisado por:

\_\_\_\_\_

Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_

Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_

Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	23

**ANEXO N° 6  
FORMATO MATRIZ DE COMUNICACIONES**

	<b>FORMATO MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

**Fecha de actualización**

Aspecto a comunicar	Emisor (Quién comunica)	¿A quiénes comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿Cómo se comunica?	Unidad de organización responsable de la comunicación	Idiomas a comunicar

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_  
Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	24

## ANEXO N° 7

### GUÍA PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la documentación requerida en los sistemas de gestión.

#### 2. DEFINICIÓN

- 2.1 **Documento Externo:** es aquel elaborado por entidades externas al Ministerio del Interior pero que inciden en los sistema de gestión. Entre estos documentos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos y resoluciones.
- 2.2 **Documento Interno:** es aquel documento elaborado a requerimiento de la organización para ser usado en los sistemas de gestión del Ministerio del Interior.
- 2.3 **Documento No Vigente:** es un documento que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.
- 2.4 **Formato:** parte de un documento que permite y facilita la anotación e identificación de la información relevante que contiene el documento.
- 2.5 **Guía:** documento en el cual se detalla de forma simplificada la metodología o lineamientos correspondientes al desarrollo de una actividad. La guía debe ser clara y precisa.
- 2.6 **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener. Está conformada tanto por los documentos internos, como por los registros.
- 2.7 **Modificación:** mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en los documentos. Pueden ser de forma o fondo.
- 2.8 **Registro:** documento que contiene información sobre resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, dentro de la operación del sistema de gestión.
- 2.9 **Versión:** señala el número de veces que se han efectuado modificaciones a un documento.

#### 3. ESTRUCTURA

##### 3.1 Información Documentada de Origen Interno

La información documentada de origen interno que es aplicable a los sistemas de gestión, es identificada con nombre, código, versión, fecha de aprobación, lo cual se indica en el encabezado del documento, tal como se presenta a continuación:

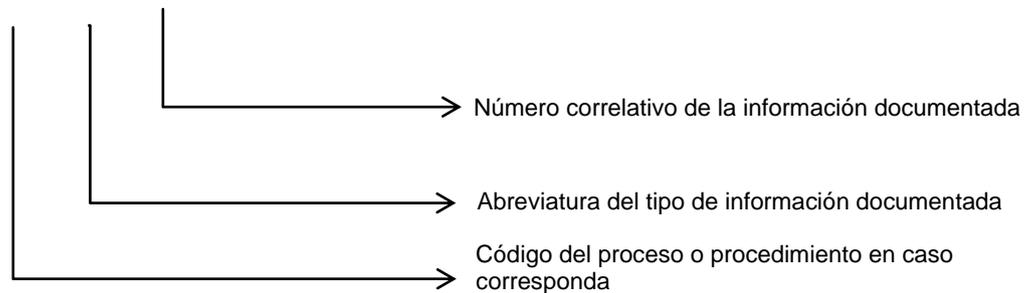
	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	25

a) Encabezado de página:

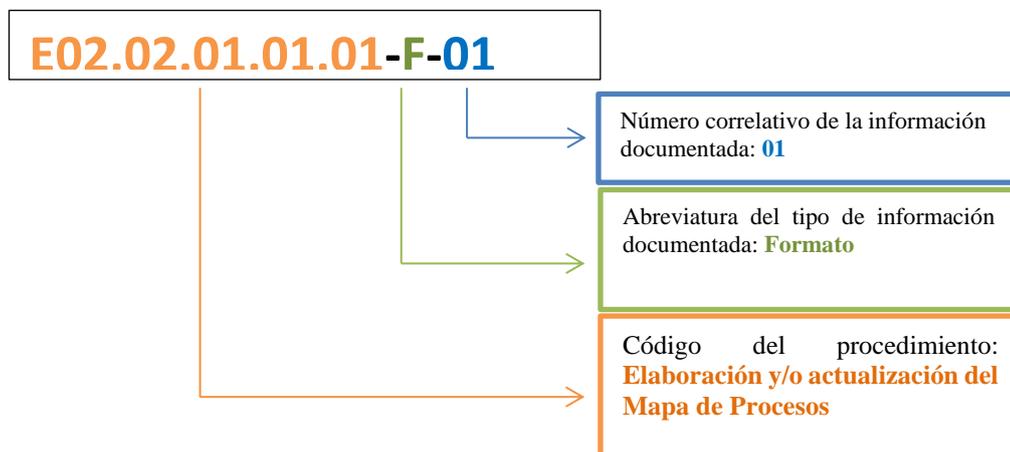
	<b>Nombre de la Información Documentada</b>	<b>Código</b>	XXXX-Y-ZZ
		<b>Versión</b>	
		<b>Fecha Aprobación</b>	

- **Código:** está conformado por:

XXXX-Y-ZZZ



Ejemplo:



Los documentos tipo, políticas, informes, memorandos, actas de reunión, encuestas o similares que se usen para la implementación y/o mantenimiento del sistema de gestión no llevan encabezado, quedando solo identificados por el nombre y la fecha de su emisión o aprobación, según sea el caso.

- **Versión:** se coloca un número correlativo que especifica el número de veces que se modifica el documento.
- **Fecha de aprobación:** se coloca dd/mm/aa

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	26

b) Fecha de actualización:

Se considera antes de la matriz a usarse a fin de llevar un control adecuado de los documentos.

c) Pie de página:

Anotar en la parte inferior derecha, el número de página de la siguiente manera:

“Página X de Y” (X es la página actual, Y es el total de páginas del documento)

### 3.2 Control de versión

- Los documentos de los sistemas de gestión se controlan por la fecha de aprobación y el número de la versión.
- Los registros de los sistemas de gestión se controlan a través de la fecha de actualización de los datos registrados en ellos.
- Cuando deja de ser vigente un documento de los sistemas de gestión, en el caso de documentos digitales se almacenarán en una carpeta virtual de nombre “Obsoletos”.

### 3.3 Aprobación de los documentos

Se realiza de acuerdo al procedimiento descrito en la presente Directiva.

### 3.4 Distribución de los documentos

Cuando se distribuyan los documentos a una unidad de organización, estos deben llevar el nombre “copias controladas” en el documento digital y en el correo mediante el cual es enviado.

Los documentos vigentes estarán disponibles en el intranet del MININTER.

### 3.5 Información Documentada de Origen Externo

La información documentada de origen externo de los sistemas de gestión es identificada por su nombre y es controlada por su fecha de vigencia en una “Lista de documentos externos”.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	27

**ANEXO N° 8**  
**FORMATO LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS**

	<b>FORMATO LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

<b>Proceso/Procedimiento</b>		<b>Fecha de Actualización:</b>	
------------------------------	--	--------------------------------	--

Nombre de la Información Documentada	Origen	Código / Año	Forma de Almacenamiento		Tiempo de Conservación	Protección	Disposición Final	Medio de Recuperación	Responsable	Observaciones
			Digital	Físico (*)						

Revisado por:

\_\_\_\_\_

Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_

Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_

Titular de la OMD

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	28

**ANEXO N° 9**  
**FORMATO LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>FORMATO LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

**Fecha de actualización**

N°	Entidad regulatoria	Tipo de documento	Título	Descripción del requisito específico del Sistema de Gestión	Vigencia SI / NO	Evidencia a cumplir	Responsable del Cumplimiento	Ubicación	Cumple SI / NO	Observación

Revisado por:

\_\_\_\_\_ **Titular unidad de organización responsable**

\_\_\_\_\_ **Titular unidad de organización participante**

\_\_\_\_\_ **Titular de la OMD**





	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	31

**Cálculos Objetivo - Indicador**

N°	Objetivos del Sistema	Indicador	Formula	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Set	Oct	Nov	Dic	TOTAL

Revisado por:

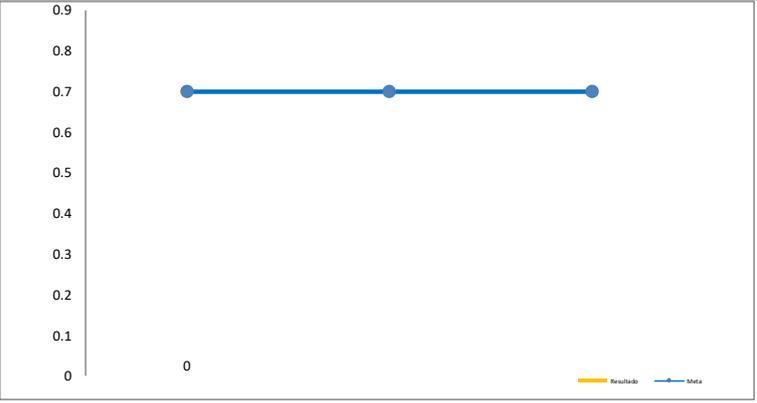
\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_  
Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	32

### Matriz de monitoreo de los sistemas de gestión

<b>Objetivo</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Procesos Relacionados</b>	<b>Responsable</b>	
<b>Formula del Indicador</b>	<b>Unidades</b>	<b>Meta</b>	
<b>Fuentes de información</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Tendencia Esperada</b>	
<b>Gráfico:</b>	<b>Datos:</b>		
	<b>Periodo</b>	<b>Meta</b>	
	<b>Total</b>		
<b>ANÁLISIS - ACCIONES A TOMAR</b>			

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	33

## ANEXO N° 12

### GUÍA PARA LA GESTIÓN DE AUDITORÍAS

#### 1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos para la ejecución de las auditorías de los sistemas de gestión implementados en el Ministerio del Interior.

#### 2. Definiciones

- 2.1 Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- 2.2 Auditor líder:** Auditor que lidera un equipo auditor.
- 2.3 Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 2.4 Criterios de auditoría:** Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.
- 2.5 Equipo auditor:** Dos o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- 2.6 Evidencia de auditoría:** Registros, documentos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.
- 2.7 Hallazgo de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 2.8 No conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- 2.9 Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no actúa como auditor. Un observador no es parte del equipo auditor y no influye ni debe interferir en la realización de la auditoría.
- 2.10 Oportunidad de mejora (OM):** Son situaciones que evidencian mejora de los sistemas de gestión en caso se estime relevante. Se relacionan con el hecho de que a pesar que las actividades del sistema de gestión se estén ejecutando según lo planificado y cumpliendo los requisitos de los sistemas, se pueden hacer mejoras.
- 2.11 Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 2.12 Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

#### 3. LINEAMIENTOS

Las unidades de la organización realizan anualmente o cuando lo requieran auditorías internas y externas de seguimiento y monitoreo del sistema gestión implementado, según el programa de auditorías (Anexo N° 13), que se ejecuta en base al plan de auditorías (Anexo N° 14), el cual finaliza con la elaboración del informe de auditoría (Anexo N° 16).

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	34

### 3.1 Conformación del equipo auditor

El equipo de auditores está conformado por personal interno o externo debidamente calificado para realizar auditorías y no tienen compromiso directo con el proceso a auditar.

### 3.2 Funciones y responsabilidades del equipo auditor

Miembro del Equipo	Funciones y Responsabilidades
<b>Auditor Líder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirigir la reunión de apertura y cierre de auditoría.</li> <li>● Cumplir con los principios de auditoría, que son: integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad e independencia, enfoque basado en la evidencia.</li> <li>● Liderar al equipo de auditoría Interna.</li> <li>● Elaborar y comunicar el plan de auditoría a los auditores internos, y velar por su cumplimiento.</li> <li>● Dedicación exclusiva mientras dura la auditoría interna.</li> <li>● Cumplir con el plan de auditoría interna.</li> <li>● Asegurarse de la legitimidad de las evidencias recogidas, la confiabilidad de los datos y registros guardando la debida objetividad.</li> <li>● Dar a conocer las no conformidades encontradas a los auditados.</li> <li>● Elaborar el informe de auditoría interna.</li> </ul>
<b>Auditores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplir los principios de auditoría, que son: integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad e independencia, enfoque basado en la evidencia.</li> <li>● Dedicación exclusiva mientras dura la auditoría interna.</li> <li>● Velar por la legitimidad de las evidencias obtenidas procurando la objetividad en la toma de datos y en los muestreos y/o inspecciones realizadas.</li> <li>● Cumplir con el horario y cronograma detallado según el plan de auditoría.</li> <li>● Seguir las instrucciones específicas del auditor líder respecto al Plan de Auditoría Interna.</li> <li>● Entregar los hallazgos al auditor líder para la elaboración del informe de auditoría interna.</li> </ul>

Las evidencias o registros de estos requisitos de los auditores serán solicitados, revisados y almacenados por el responsable del sistema de gestión.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	35

### 3.3 Requisitos del Auditor

#### 3.3.1 Auditor líder

Personal interno del MININTER:

- **Capacitación:** Curso aprobado de interpretación y de formación de auditores internos en una norma ISO en su versión vigente.
- **Experiencia en auditorías:** Mínimo dos (2) auditorías como auditor interno.
- **Conocimiento de los procesos del MININTER:** Tener como mínimo tres (3) meses trabajando en la entidad.

Personal externo:

- **Capacitación:** Curso de auditor líder o interno en una norma ISO en su versión vigente.
- **Experiencia en auditorías:** Mínimo tres (3) auditorías en entidades (privadas y/o públicas) como auditor líder o parte de equipo auditor.
- **Conocimiento de los procesos del MININTER:** No aplica

#### 3.3.2 Auditor interno

Personal interno del MININTER:

- **Capacitación:** Curso aprobado de interpretación y de formación de auditores internos en la norma aplicable en su implementación en la versión vigente.
- **Experiencia como auditor:** una (1) auditoría como auditor interno, o una (1) auditoría como observador.
- **Conocimiento de los procesos del MININTER:** Tener como mínimo tres (3) meses trabajando en la entidad.

Personal externo:

- **Capacitación:** Curso de interpretación o de actualización o curso de formación de auditores internos de una norma ISO en su versión vigente.
- **Experiencia como auditor:** Mínimo dos (2) auditorías en entidades (privadas y/o públicas) diferentes como auditor líder o parte de equipo auditor.
- **Conocimiento de los procesos del MININTER:** No aplica

#### 3.3.3 Evaluación del Desempeño de los Auditores Internos

Terminada la auditoría, el responsable del sistema de gestión, según corresponda, evalúa el desempeño de los auditores que realizaron la auditoría, de manera objetiva e imparcial teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	36

- Claridad para comunicarse con los auditados, tanto para realizar las preguntas pertinentes como para poder resolver las dudas que el auditado pueda tener.
- Aplicación de la metodología adecuada para realizar la auditoría.
- Cumplimiento con fechas, horarios y tiempos de duración de la auditoría según lo indica el Plan de Auditoría.
- Redacción clara de los hallazgos de auditoría.

Los resultados de esta evaluación son registrados en el Anexo N° 15 Formato Evaluación de Auditores.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	37

**ANEXO N° 13  
FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA**

	<b>FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

<b>Fecha de actualización</b>	
-------------------------------	--

N°	Proceso / Procedimiento a ser auditado(s)	Meses												
		Tipo de Auditoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic

Tipos de Auditoría:

- AI: Auditoría Interna
- AC: Auditoría de Certificación
- AS: Auditoría de Seguimiento

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_  
Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_  
Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	38

**ANEXO N°14  
FORMATO PLAN DE AUDITORÍA**

	<b>FORMATO PLAN DE AUDITORÍA</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

Auditoría Interna N°		Fecha de Ejecución:			
Objetivo					
Alcance					
Criterios de la Auditoría					
Lugar de la Auditoría		Idioma de la Auditoría			
Equipo Auditor	Nombre		Rol		Siglas
Fecha	Horario	Siglas de auditor	Proceso	Requisitos	Dueño del proceso

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Titular de unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_  
Titular de unidad de organización participante

\_\_\_\_\_  
Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	39

**ANEXO N° 15**

**FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES**

	<b>FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de Aprobación	
Fecha de auditoría:		Nombre del Evaluador:	
Nombre del Auditor a Evaluar:		Categoría del Auditor a evaluar:	<input type="checkbox"/> <i>Auditor Líder</i> <input type="checkbox"/> <i>Auditor Interno</i>

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) según la siguiente escala de valores:

**5 = (Muy Bueno) 4 = (Bueno) 3 = (Regular) 2 = (Malo) 1 = (Muy Malo)**

Cuestionario de Evaluación	Calificación				
	5	4	3	2	1
1. Conocimiento y aplicación de la norma auditada					
2. Nivel de conocimiento del proceso a auditar según el programa de auditoría (actividades, procedimientos, documentación).					
3. Claridad para comunicarse con el auditado / uso adecuado de la metodología de la auditoría.					
4. Horario, fecha y tiempos de la auditoría según lo establecido en el plan de la auditoría / eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.					
5. Cumplimiento del objetivo de la auditoría.					
6. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.					
7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.					
8. Redacción clara de los hallazgos (indicando las evidencias objetivas)					
<b>Auditor Líder</b>					
1. Planifica la auditoría para cumplir con el objetivo					
2. Comunicación adecuada durante la auditoría					
3. Orientación del equipo de auditores					
4. Previene o resuelve posibles conflictos durante la auditoría					

Observaciones y/o sugerencias:

Firma del Evaluador: \_\_\_\_\_

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	40

**ANEXO N° 16  
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<b>Fecha de la Auditoría:</b>

<b>Alcance:</b>

<b>Equipo Auditor:</b>

<b>Resumen de fortalezas y debilidades encontradas</b>

<b>Resumen y calificación de hallazgos encontrados</b>		
<b>Descripción de Hallazgos</b>	<b>Calificación</b>	<b>Requisito Afectado</b>
<b>Conclusiones:</b>		
Auditor Líder:		
Firma		
Fecha:		

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	41

**ANEXO N° 17**  
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

<b>Tema a tratar:</b>	
<b>Fecha de la revisión:</b>	

<b>Relación de Participantes</b>			
<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>AGENDA</b>			
<b>Acuerdos</b>			
<b>Acuerdos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de fin</b>

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	42

## ANEXO N° 18

### GUÍA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de acciones correctivas y mejoras, a fin de darles un adecuado seguimiento a los hallazgos y así garantizar que cualquier cambio en el proceso se genere de manera controlada.

#### 2. DEFINICIONES

- 2.1 Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada, con la finalidad de evitar nuevamente su aparición. Le corresponde un Registro de Acción Correctiva (**RAC**).
- 2.2 Acción de Mejora (AM):** Acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. Le corresponde un Registro de Acción de Mejora (**RAM**).
- 2.3 Cliente:** Es la persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio.
- 2.4 Corrección o Acción Inmediata:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada de manera inmediata.
- 2.5 Diagrama de Pareto:** Es una comparación a través de gráficos de barras verticales que ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden. Afirma que en todo grupo de problemas que contribuyen a un mismo efecto, unos pocos son responsable de la mayor parte de dicho efecto. Así permite decidir sobre qué problema debemos concentrar nuestros esfuerzos y priorizar su solución o soluciones.
- 2.6 Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados. Implica el logro del resultado del proceso.
- 2.7 Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Supone el logro del resultado del proceso, empleando adecuadamente los recursos que sea asignados.
- 2.8 Hallazgo:** Es una falla, omisión o situación real o potencial que es detectada y puede constituirse en una NC, o una oportunidad de mejora.
- 2.9 No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- 2.10 Observaciones (Obs):** Es una desviación puntual del requisito.
- 2.11 Oportunidad de mejora (OM):** Son situaciones que evidencian mejora de los sistemas de gestión en caso se estime relevante. Se relacionan con el hecho de que a pesar que las actividades del sistema de gestión se estén ejecutando según lo planificado y cumpliendo los requisitos de los sistemas, se pueden hacer mejoras.

#### 3. IDENTIFICACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL HALLAZGO

- 3.1.** Se puede abrir un Registro de Acciones Correctivas/Mejora en los siguientes casos, según corresponda de acuerdo al sistema de gestión implementado:

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	43

- Cuando se identifique una NC, Obs u OM en una auditoría (interna o externa).
- Cuando existan reclamos, quejas procedentes de clientes, denuncias de soborno que lo ameriten, entre otras
- Incumplimiento del código de ética.
- Cuando las acciones ejecutadas de una AC, AM, acciones para abordar riesgos no sean eficaces.
- Cuando se evidencia el incumplimiento de un requisito legal, reglamentario o de la Norma ISO auditada.
- Cuando por más de tres (3) veces consecutivas el resultado de los indicadores de los procesos no alcanza la meta planificada.
- Cuando existan tres (3) salidas no conformes con la misma descripción y el mismo responsable.
- Cuando sea necesaria su aplicación luego de la revisión del sistema de gestión por la Alta Dirección del mismo.

**3.2.** Los hallazgos pueden ser identificados por el responsable del proceso o responsable del sistema de gestión o Auditor. Cuando el hallazgo sea identificado por el responsable del proceso o Auditor, este deberá remitirlo a su jefe directo para su evaluación, y posteriormente enviarlo al responsable del sistema de gestión para su clasificación y el inicio del tratamiento correspondiente.

#### **4. GENERAR REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y MEJORA (RAC/RAM)**

- 4.1.** El responsable del proceso que ha identificado el hallazgo o se ha detectado en su proceso durante la Auditoría, debe generar la RAC /RAM, en el Anexo N° 19 Formato de Registro de Acciones Correctivas y Mejora.
- 4.2.** Con respecto a la oportunidad de mejora, la unidad de organización decidirá si toma la acción.

#### **5. EVALUAR LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR**

- 5.1.** El responsable del proceso en coordinación con el responsable del sistema de gestión, determinan qué tipo de acción implementar para el tratamiento del hallazgo, si el hallazgo requiere una acción inmediata, una acción correctiva o una acción de mejora; de acuerdo a las definiciones.
- 5.2.** Considerar que, en el caso de las correcciones o acciones inmediatas, y acción de mejora no se requiere análisis de causas.

#### **6. ANALIZAR LAS CAUSAS QUE ORIGINARON LA RAC /SAM**

El responsable del proceso en coordinación con el responsable del sistema de gestión, analizan las causas que originaron la no conformidad, utilizando las siguientes herramientas: diagramas de Pareto o Ishikawa u otras que considere implementar el responsable del hallazgo.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	44

## 7. ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS

De identificarse nuevos riesgos ante la no conformidad detectada, se procederá actualizar en la Matriz de riesgos y se debe cumplir de acuerdo al Anexo N° 3 Guía de Gestión de Riesgos y Oportunidades de la presente Directiva.

## 8. PROPONER LA MEJORA / ACCIÓN CORRECTIVA

Luego de analizar las causas que originaron la no conformidad / no conformidad potencial, se debe proponer las acciones correctivas / mejora y definir los responsables de implementación.

## 9. CODIFICAR RAC/ R

N° de Registro. - Colocar el número de registro de la RAC/RAM teniendo en cuenta lo siguiente:

RAM -AA-XX-Y-ZZ	RAM	Registro de Acción de Mejora
RAC -AA-XX-Y-ZZ	RAC	Registro de Accion correctiva
	AA	Año en curso
	XX	Siglas de Origen de Hallazgo
	Y	Número de la Auditoria en el año
	ZZ	Número correlativo de la RAM / RAC que corresponde de acuerdo a origen.

## 10. EJECUTAR LA ACCIÓN CORRECTIVA / MEJORAS PROPUESTAS

**10.1.** El responsable del hallazgo realiza las coordinaciones con las áreas involucradas y con el responsable del sistema de gestión, a fin de recabar información que evidencie la implementación de las acciones correctivas propuestas.

**10.2.** En caso, por algún motivo específico, no se llega a ejecutar alguna acción en la fecha propuesta, se debe informar al responsable del sistema de gestión, los motivos de la no ejecución indicando la nueva fecha de ejecución, en el Anexo N° 19 Formato de Registro de Acciones Correctivas y Mejoras.

## 11. REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE RAM/RAC

Actualiza y hace seguimiento a las acciones correctivas/ mejoras de la RAC/SAM de forma trimestral de acuerdo con la propuesta de inicio y cierre, en el Anexo N° 20 “Formato Cuadro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejoras”.

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	45

## 12. REALIZAR EL CIERRE DE LA RAM / RAC

- 12.1. El responsable del Sistema** de Gestión verifica el cumplimiento de la(s) acción(es) correctiva(s) / mejoras, en el Anexo N° 20 Formato Cuadro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejoras. Posteriormente, evalúa si las acciones implementadas han sido eficaces, y de no estar conformes, se generará una nueva RAM/RAC.
- 12.2.** Conservar los registros como evidencia de la implementación de las acciones o modificación de la fecha de ejecución. Finalmente archiva las evidencias de las mismas.

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	46

**ANEXO N° 19**

**FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS**

	<b>FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

**ORIGEN:**

Incumplimiento de requisito legal u otro	<input type="checkbox"/>
Revisión por la dirección	<input type="checkbox"/>
Revisión de los indicadores	<input type="checkbox"/>
Salidas no conformes	<input type="checkbox"/>
Auditoría interna	<input type="checkbox"/>
Incumplimiento del código de ética	<input type="checkbox"/>
Queja, reclamo, denuncias por soborno	<input type="checkbox"/>

<b>Auditoría Externa</b>
Acción correctiva/de mejora/acciones para abordar riesgos sea ineficaz
Otro Origen
<div style="border: 2px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

<b>Tipo de acción</b>	Acción Correctiva (AC) <input type="checkbox"/>	Mejora (AM) <input type="checkbox"/>
<b>Clasificación de hallazgos</b>	No Conformidad (NC) <input type="checkbox"/>	Observaciones (OBS) <input type="checkbox"/>
	Oportunidad Mejora (OM) <input type="checkbox"/>	

<b>Proceso involucrado:</b>	
<b>Responsable del proceso</b>	

**Descripción del Hallazgo:**

<b>Descrito por:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Norma Incumplida:</b>	<b>Cláusula:</b>

**Análisis de Causas:**

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	47

**Acciones Inmediatas o Corrección:**

<b>Análisis de Riesgos</b> (En caso aplique)		
<b>Acciones Requeridas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de Inicio y Fecha de Cierre</b>

**Nota:** Si las acciones planteadas pueden generar cambio en uno o más procesos, complete el Formato de Gestión de Cambio y envíelo junto con este registro.

VºBº del Responsable del Sistema de Gestión	VºBº del Responsable de la Acción
Nombre:	Nombre:

**Observaciones**

--

Revisado por:

\_\_\_\_\_  
Titular de unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_  
Titular de unidad de organización participante

\_\_\_\_\_  
Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	48

**ANEXO N° 20**

**FORMATO CUADRO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS**

	<b>FORMATO CUADRO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS</b>	Código	
		Versión	
		Fecha de aprobación	

Fecha de actualización	
------------------------	--

N° de RAC/RAM	Origen de hallazgo	Unidad de organización o proceso	Responsable	N° de Hallazgo	Descripción de Hallazgos	Clasificación de Hallazgo	Requisito Afectado	Plan de acción	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Observaciones	Eficacia

Revisado por:

\_\_\_\_\_ Titular unidad de organización responsable

\_\_\_\_\_ Titular unidad de organización participante

\_\_\_\_\_ Titular de la OMD

	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	49

**ANEXO N° 21**  
**MODELO MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Primera Hoja del Manual:

**MINISTERIO DEL INTERIOR**



**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

<b>Fases</b>	<b>Responsable</b>	<b>Firma</b>
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	50

Segunda Hoja del Manual:

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión n	Fecha	Justificación (1)	Texto Modificado (2)	Responsable (3)
01		Primera versión		

**Notas:**

- 1) Justificación de la nueva versión del documento puede darse en los casos de: Modificación, actualización o reestructuración.
- 2) Señalar los párrafos, secciones, literales que se han modificada.
- 3) Señalar quien(es) ha(n) solicitado el cambio e indicar el documento sustentatorio

 <b>PERÚ</b> Ministerio del Interior	<b>“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DEL INTERIOR”</b>	Versión	01
		Página	51

Tercera hoja del Manual:

## INTRODUCCIÓN

Cuarta hoja del Manual:

### ÍNDICE

1. **Base Legal**
2. **Contexto de la Organización**
3. **Liderazgo**
4. **Planificación**
5. **Apoyo**
6. **Operación**
7. **Evaluación de desempeño**
8. **Mejora**
9. **Anexos**

**Nota:**

- 1) Estos ítems deben considerarse como mínimo, según corresponda.