



Procedimiento de Acciones Correctivas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Versión 2

Código:
SGSI-PR-04

Modificado por: Karina Miranda Vásquez Oficial de Seguridad y Confianza Digital	Revisado por: Carlos Rojas Chávez Presidente del CGTD	Aprobado por: Javier Franco Castillo Superintendente Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
--	---	---

Gerencia de Seguridad de la Información
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración
Tributaria

Enero 2026

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Breve descripción del cambio	Fecha del documento	Versión	Responsable del documento
1	Versión inicial.	04/02/2019	1	Oficial de Seguridad de la Información
2	- En el documento se han hecho actualizaciones en el marco de la adecuación a la nueva norma ISO/IEC 27001:2022. - En todo el documento se han actualizado los nombres y las siglas del Oficial de Seguridad y Confianza Digital (OSCD) y del Comité de Gobierno y Transformación Digital (CGTD). - Se actualizó la distribución de los numerales del documento. - En el numeral IV se ha incluido la definición de auditor, hallazgos de auditoría, observación, revisión por la dirección y herramienta SGSI (HSGSI). Se ha retirado la definición de auditoría. - El numeral V ha sido modificado para incluir la herramienta SGSI. - Se han retirado los formatos Solicitud de Acción Correctiva (SGSI-PR-04.FO-01) y Seguimiento de SAC (SGSI-PR-04.FO-02). - Se ha agregado el numeral VII y los anexos al documento.	13/01/2026	2	Karina Miranda Vásquez - Oficial de Seguridad y Confianza Digital Omar Gonzales Elías - Gerente de Seguridad de la Información

ÍNDICE

SIGLAS	4
I. OBJETIVO.....	5
II. ALCANCE	5
III. BASE NORMATIVA	5
IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
V. DESCRIPCIÓN	6
5.1. Detección del Hallazgo.....	6
5.2. Corrección/Acción Inmediata.....	6
5.3. Análisis de Causas y Elaboración de Plan de Acción.....	7
5.4. Implementación de Acciones Correctivas.....	7
5.5. Verificación de Ejecución de las Acciones Correctivas.....	7
5.6. Verificación de Eficacia de las Acciones Correctivas.....	8
VI. REGISTROS.....	8
VII. ANEXOS.....	8

SIGLAS

- **CGTD:** Comité de Gobierno y Transformación Digital.
- **DN:** Dirección de Normalización del INACAL.
- **HSGSI:** Herramienta del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **IEC:** Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission, en inglés).
- **INACAL:** Instituto Nacional de Calidad.
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization, en inglés).
- **OSCD:** Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- **SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

I. OBJETIVO

Definir las actividades para la gestión de las acciones correctivas a fin de brindar solución de no conformidades y observaciones.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la resolución de no conformidades y observaciones detectados en los procesos involucrados dentro del alcance del SGSI.

III. BASE NORMATIVA

- Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Resolución de Superintendencia N.º 050-2019/SUNAT, que aprueba documentos concernientes al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT.
- Decreto de Urgencia N.º 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N.º 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Supremo N.º 157-2021-PCM, que aprueba el reglamento del Decreto de Urgencia N.º 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Resolución Directoral N.º 022-2022-INACAL/DN, que aprueba la NTP-ISO/IEC 27001:2022 “Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. 3era Edición”.
- Resolución de Superintendencia N.º 148-2023/SUNAT que modifica los documentos referentes al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la SUNAT.
- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N.º 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 4.1. Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.
- 4.2. Auditor:** Persona encargada de verificar, de manera independiente, el cumplimiento de unos determinados requisitos.
- 4.3. Hallazgos de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 4.4. Herramienta SGSI (HSGSI):** Herramienta para la gestión del SGSI.
- 4.5. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.6. Observación:** Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del SGSI, que no llega a afectar de manera crítica al SGSI.
- 4.7. Requisito:** Necesidad o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 4.8. Revisión por la Dirección:** Actividad realizada por la Alta Dirección (a través del CGTD), a intervalos planificados, para determinar la idoneidad, adecuación y efectividad del SGSI de la institución para lograr los objetivos establecidos.

V. DESCRIPCIÓN

5.1. Detección del Hallazgo

- a) Un Área del SGSI/Auditor detecta una no conformidad u observación la cual puede generarse como resultado de una auditoría, revisión por la Dirección, inspecciones, indicadores de gestión, revisión independiente, auto detectadas, incumplimiento legal/normativo/contractual u otros.
- b) El OSCD registra el hallazgo detectado en la sección Detección del Hallazgo, en la HSGSI (ver anexo N.º 2) y da su visto bueno de aceptación de la SAC.
- c) El OSCD identifica el área responsable de la SAC y deriva la solicitud de acción correctiva al Intendente/Gerente/Jefe de Área, o quien se designe del área implicada, y coordina para su tratamiento.

5.2. Corrección/Acción Inmediata

- a) El (las) Área(s) Responsable(s) determina(n) si se va a aplicar una acción inmediata, dejando constancia de las acciones a tomar en la sección Corrección/Acción Inmediata, en la HSGSI (ver anexo N.º 2).

- b) El (las) Área(s) Responsable(s) ejecuta(n) las acciones y entrega(n) la(s) evidencia(s) de lo implementado al OSCD como conformidad de la acción realizada.

5.3. Análisis de Causas y Elaboración de Plan de Acción

- a) El OSCD coordina con el (las) área(s) responsable(s) del hallazgo para efectuar el análisis de causa y elaboración del plan de acción.
- b) El (las) Área(s) Responsable(s) realiza(n) el análisis e identifica(n) la(s) causa(s) raíz que originó (originaron) la No Conformidad u Observación eligiendo una de las técnicas descritas en el anexo N.º 1.
- c) En el análisis de causa raíz, el (las) Área(s) Responsable(s) verifica(n) si existen otras situaciones similares de incumplimiento o potencial incumplimiento que deban ser consideradas.
- d) El (las) Área(s) Responsable(s) deja(n) constancia de dicha evaluación en la sección Análisis de Causa, en la HSGSI.
- e) El (las) Área(s) Responsable(s) define(n) y planifica(n) las acciones correctivas indicando el nombre del responsable y la fecha de término.
- f) El (las) Área(s) Responsable(s) registra(n) en la sección 4, Implementación de Acciones Correctivas, en la HSGSI (ver anexo N.º 2).

5.4. Implementación de Acciones Correctivas

- a) El (las) Área(s) Responsable(s) ejecuta(n) las acciones correctivas definidas en la SAC e informa(n) al OSCD el avance y evidencias para validación.
- b) En caso no pueda cumplir con la ejecución de las acciones correctivas en la fecha programada, el (las) Área(s) Responsable(s) debe(n) comunicar la reprogramación de fechas al OSCD.
- c) El OSCD actualiza el avance en la HSGSI.

5.5. Verificación de Ejecución de las Acciones Correctivas

- a) El OSCD consolida las evidencias y brinda la conformidad de la ejecución de las acciones correctivas y registra en la sección 5, Verificación de Ejecución de las Acciones Correctivas, en la HSGSI.
- b) El OSCD actualiza el avance y estado en la HSGSI.
- c) El OSCD planifica la verificación de eficacia de las acciones correctivas con el área responsable.

5.6. Verificación de Eficacia de las Acciones Correctivas

- a) El OSCD/Auditor verifica si las acciones correctivas implementadas fueron eficaces o no, con la finalidad de evitar la recurrencia o la ocurrencia en cualquier otro lugar.
- b) De ser eficaz, el OSCD brinda la conformidad de la verificación de eficacia de las acciones correctivas y da por cerrada la SAC.
- c) De no ser eficaz, informa al área responsable para activar una nueva SAC.
- d) El OSCD consolida las evidencias en la sección 6, Verificación de Eficacia de las Acciones Correctivas, en la HSGSI.
- e) El OSCD actualiza el avance y estado en la HSGSI.
- f) El OSCD informa el avance/cierre de las solicitudes de acciones correctivas en el Reporte de Revisión del SGSI (SGSI-MA-01.FO-01).

VI. REGISTROS

Ninguno.

VII. ANEXOS

Anexo N.º 1 – Técnicas recomendadas para realizar el análisis de causa raíz.
Anexo N.º 2 – HSGSI - Solicitud de acción correctiva.

ANEXO N.º 1 – TÉCNICAS RECOMENDADAS PARA REALIZAR EL ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

- Los 5 ¿Por qué?

¿Qué es?	Es una técnica que consiste en la exploración de un caso por medio de la Causa-efecto repitiendo 5 veces la sencilla pregunta ¿Por qué?
Uso	El objetivo de esta técnica es llegar a la causa raíz de un caso específico, descartando las respuestas más inmediatas y superficiales.
Etapas	1. Identificar el caso que queremos solucionar. 2. Para cada respuesta a una pregunta de tipo ¿por qué?, le sigue una pregunta adicional y más profunda como: "Bien, pero ¿Por qué?". 3. Algunas veces nuestros casos tendrán menos de 5 ¿por qué? y otras más de 5, debemos detenernos cuando ya no se encuentre otro ¿por qué?

- Diagrama de espina de pescado de causa y efecto

¿Qué es?	Es una herramienta utilizada como un método para organizar al equipo de trabajo para una lluvia de ideas acerca de las posibles causas del caso.
Uso	Consiste en crear un diagrama de espina de pescado, también conocido como diagrama de Ishikawa, para mapear visualmente la causa y el efecto. Esto puede ayudar a identificar las posibles causas de un incidente, siguiendo caminos categóricos ramificados a las posibles causas hasta terminar en el correcto. Las posibles causas son revisadas y eliminadas una por una a través de la investigación o experimentación hasta encontrar la causa más probable. Las áreas concretas alrededor de las cuales podrían girar las causas de un incidente son: Ambiente físico, equipamiento, procedimientos, factor humano, cultura organizacional, liderazgo y trabajo en equipo, gestión de información, y comunicación.
Etapas	1. Identificar el caso. 2. Reunir ideas sobre las causas que pueden generar el caso. 3. Identificar las ideas de acuerdo con los criterios de selección. 4. Construir el diagrama colocando las ideas de un mismo criterio en la misma rama.

ANEXO N.º 2 – HSGSI - SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

GlobalSuite

SUNAT

fbernardo | ADMINISTRADOR PLATAFORMA | Salir

HomeInicioAnálisisPlanesGestiónScoreCardAdministración

Solicitud de Acción Correctiva - Modificar

SUNAT

←

Guardar

Volver

Descarga

Opciones

Empleados

Soportes

Incidencias y Vulnerabilidades

Lista Maestra de Documentos

Oportunidades de Mejora

Solicitud de Acción Correctiva

Correctivas y Preventivas

Encuestas

Secciones

Actas de Reunión

Gestor Documental

Sin tareas pendientes

Alertas

Informes

Sin descargas pendientes

Proyectos

Equipo de Trabajo

Gestión del Proyecto

Calendario

Entradas

Asociar Nueva

Añadir

Desasociar

Asociar Existentes

Id	Asunto	Descripción	Tipo
----	--------	-------------	------

Detección del Hallazgo

Id (*)240716170949

Origen (*)

Fecha de Apertura de SAC

Código (*)Nuevo Ticket 16/07/2024 17:09:29

Tipo de Hallazgo

Descripción del Hallazgo

EstadoNo Iniciado

Incumplimiento

Norma

Requisito

Documento de Referencia

Responsable de Detección y Aceptación