



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Firmado digitalmente por RUIZ
MORENO Richar Alex FAU
20511268401 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.04.2020 11:18:19 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la universalización de la salud"

Miraflores, 04 de Abril del 2020

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 000081-2020-MIDIS/PNADP-DE

VISTO:

El Memorando N° 333-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 09 de marzo de 2020, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización que remite el Informe N° 41-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, el Memorando N° 396-2020-MIDIS/PNADP-UPPM del 03 de abril de 2020 y el Informe N° 109-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 03 de abril de 2020 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como, la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 171-2019-MIDIS/PNADP-DE de fecha 23 de septiembre de 2019, se aprueba el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno) del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS";

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 013-2020-MIDIS/PNADP-DE de fecha 14 de enero de 2020, se aprueba el "Plan de Desarrollo del Sistema Integrado de Gestión del Programa JUNTOS para el año 2020", el cual tiene dentro de su cronograma de actividades la actualización del Manual del SIG;

Que, de acuerdo al artículo 12 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", "La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es responsable de conducir, coordinar, realizar seguimiento y control de los procesos de planeamiento estratégico, presupuesto, modernización del Estado y programación multianual de inversiones; así como conducir e implementar el sistema de seguimiento y evaluación y el sistema de gestión de la calidad";

Que, mediante Memorando N° 333-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 09 de marzo de 2020, que remite el Informe N° 41-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, complementado con Memorando N° 396-2020-MIDIS/PNADP-



Firmado digitalmente por SILVA
PRETEL Imelda Diana FAU
20511268401 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2020 23:31:51 -05:00

Firmado digitalmente por RIOS
AQUINO Jaime Erick FAU
20511268401 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.04.2020 23:31:51 -05:00

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **TIXOLYQ**



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

UPPM del 03 de abril de 2020, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización sustenta la actualización del Manual del Sistema de Gestión (Calidad – Antisoborno) del Programa JUNTOS; que pasa a denominarse “Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información)” indicando que dicha propuesta se encuentra articulada al proceso de “Gestión de la Calidad” y al subproceso “Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad”, y que su texto responde a la normativa vigente y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Antisoborno) y al Sistema de Control Interno;

Que, con Informe N° 109-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 03 de abril de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información) del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 063-2020-MIDIS, y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información) del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, y formatos que lo acompañan, que en anexo forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 171-2019-MIDIS/PNADP-DE de fecha 23 de septiembre de 2019.

Artículo 3.- DISPONER que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (www.juntos.gob.pe), en el plazo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y Comuníquese.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información)



Firmado digitalmente por RIOS
AQUINO Jaime Erick FAU
20511268401 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08.04.2020 13:24:37 -05:00

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Silvia Villanueva Gavidia Coordinadora de Modernización de la Gestión	Diana Silva Pretel Jefa de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Richar Alex Ruíz Moreno Director Ejecutivo

Firmado digitalmente por SILVA
PRETEL Imelda Diana FAU
20511268401 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08.04.2020 13:04:39 -05:00

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA
NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 2 de 33	

Capítulo I. ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", en adelante el Programa JUNTOS, es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. El Programa JUNTOS fue creado el 7 de abril del 2005 mediante Decreto Supremo N° 032-005-PCM que define su finalidad, fuentes de financiamiento y estructura operativa, quedando adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros; este dispositivo fue complementado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM que introdujo modificaciones a su estructura organizacional. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se establece la adscripción del Programa JUNTOS al MIDIS.

El Programa JUNTOS tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afecta a sus padres y como propósito generar Capital Humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad Hogar – Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en pobreza y extrema pobreza con niños, niñas y adolescentes hasta los 19 años y gestantes en las áreas de salud- nutrición, educación e identidad; fomentando de esta forma el principio de corresponsabilidad.

1.1. Misión

Contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades, especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad en educación, salud, nutrición e identidad bajo un enfoque de restitución de esos derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

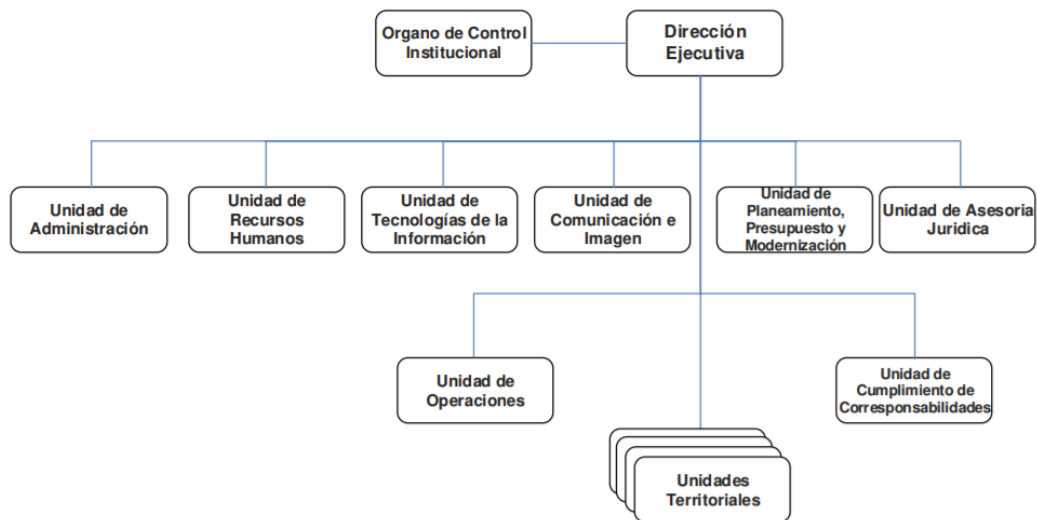
1.2. Visión

En el ámbito de acción del Programa JUNTOS, se han restituido los derechos básicos de los hogares, cuyos miembros acceden con pleno ejercicio de su ciudadanía de manera regular a servicios básicos de calidad en salud-nutrición y educación, habiendo mejorado la calidad de vida y el desarrollo de capital humano reduciendo con ello la transferencia intergeneracional de la pobreza.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 3 de 33	

1.3. Organigrama

ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES “JUNTOS”



	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 4 de 33	

Capítulo II. DESARROLLO DEL MANUAL

1. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

1.1 Objeto y Campo de Aplicación

El presente Manual del SIG describe el Sistema Integrado de Gestión, el cual se basa en los siguientes modelos de gestión:

Cuadro N°01: Modelos de gestión en el Programa JUNTOS		
Sistema	Sigla	Norma
Sistema de Gestión de la Calidad	SGC	ISO 9001:2015
Sistema de Gestión Antisoborno	SGAS	ISO 37001:2016
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI	ISO/IEC 27001:2013

1.2 Contenido

Este Manual del SIG contiene los compromisos y lineamientos del SIG para las actividades relacionadas con la Afiliación, Mantenimiento de Padrón de Hogares, la Verificación del cumplimiento de corresponsabilidades, Liquidación y transferencia, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar del Programa Juntos que se desarrollan en la Sede Central y Unidades Territoriales, Los capítulos de este manual mantienen el orden y contienen todos los requisitos de las normas detalladas en el Cuadro n°01, los mismos que han sido implementadas por el Programa JUNTOS.

1.3 Actualización gradual del SIG

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se integra al SGC y SGAS ya existente con anterioridad en el Programa JUNTOS, por lo tanto, la actualización de todos los documentos que conforman el SIG se hace de manera gradual, en la medida de la necesidad de actualizar y/o modificar los documentos.

1.4 Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión descrito en este manual excluye los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:

- Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que en los procesos no se utilizan equipos que afecten a la confiabilidad de la información.
- Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a la naturaleza del servicio suministrado, los requisitos del servicio se encuentran definidos por la reglamentación vigente.
- Requisito 8.5.1 f) Validación y revalidación periódica de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, debido a que se tienen controles y criterios de aceptación definidos en cada etapa de los procesos.
- Todos los Proyectos especiales y/o pilotos se encuentran excluidos del SIG.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 5 de 33	

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria.
- 2.2. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 2.3. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatoria.
- 2.4. Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública y modificatoria.
- 2.5. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y modificatoria.
- 2.6. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatoria.
- 2.7. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y modificatoria.
- 2.8. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública
- 2.9. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 2.10. Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.
- 2.11. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- 2.12. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.13. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.14. Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos.
- 2.15. Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS, que aprueba el Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 2.16. Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS, que aprueba el Manual N° 002-2019-MIDIS, Manual para la Atención de Sugerencias Presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 2.17. Resolución Ministerial N° 051-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva 001-2019-MIDIS: “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales Adscritos”.
- 2.18. Resolución Ministerial N° 029-2019-MIDIS, que aprueba el Manual N°001-2019-MIDIS: “Manual para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social”.
- 2.19. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- 2.20. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 020-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión del Programa JUNTOS.
- 2.21. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 013-2020-MIDIS/PNADP-DE que aprueba el Plan de desarrollo del SIG del Programa JUNTOS.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 6 de 33	

- 2.22.** Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 2.23.** Norma ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario.
- 2.24.** Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.
- 2.25.** Norma ISO/IEC 27001:2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – Requisitos

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.
- **Bienes del Estado:** Cualquier bien o recurso que forma parte del patrimonio de las entidades de la Administración Pública o que se encuentra bajo su administración, destinado para el cumplimiento de sus funciones. Esta situación también deberá observarse respecto de los bienes de terceros que se encuentren bajo su uso o custodia.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización, que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Para el caso del Programa JUNTOS el cliente está representado por las familias usuarias.
- **Comité de Calidad:** Equipo humano multidisciplinario conformado por la Dirección Ejecutiva del Programa JUNTOS con el objetivo de implementar el sistema de gestión de la calidad.
- **Conflicto de intereses:** Situación en la que los intereses personales del empleado público colisionan con el interés público y el ejercicio de sus funciones, entendiéndose que cualquier actuación que realiza dicho empleado público debe estar dirigida a asegurar el interés público y no a favorecer intereses personales o de terceros.
- **Debida diligencia:** Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
Donde corresponda, incluirá aspectos vinculados con corrupción, entendida como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Ética Pública:** Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.
- **Función de cumplimiento antisoborno:** Persona o grupo de personas con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema Integrado de Gestión en cuanto a los temas relacionados al Sistema de Gestión Antisoborno.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 7 de 33	

- **Funcionario público:** Toda persona que ocupe un cargo legislativo, administrativo o judicial, por designación, elección o como sucesor, o cualquier persona que ejerza una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o cualquier funcionario.
- **Información privilegiada:** Información a la que los empleados públicos acceden en el ejercicio de sus funciones y que por tener carácter secreta, reservada o confidencial conforme a ley, o careciendo de dicho carácter, resulte privilegiada por su contenido relevante, y que por tanto sea susceptible de emplearse en beneficio propio o de terceros, directa o indirectamente.
- **Órgano de gobierno:** Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.
- **Proselitismo Político:** Cualquier actividad realizada por los empleados públicos, en el ejercicio de su función, o por medio de la utilización de los bienes de las entidades públicas, destinada a favorecer o perjudicar los intereses particulares de organizaciones políticas de cualquier índole o de sus representantes, se encuentren inscritas o no.
- **Reincidencia:** Circunstancia agravante de responsabilidad que consiste en haber sido sancionado antes por una infracción análoga a la que se le imputa al empleado público.
- **Reiterancia:** Circunstancia agravante de responsabilidad derivada de anteriores sanciones administrativas por infracciones de diversa índole cometidas por el empleado público.
- **Riesgo:** Efecto predecible de la incertidumbre sobre los objetivos o productos de los procesos del Programa JUNTOS.
- **SIG:** Abreviatura del Sistema Integrado de Gestión. El cual incluye a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Antisoborno.
- **Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
- **Socio de Negocio:** Parte externa con la que el Programa JUNTOS, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.
- **Ventaja indebida:** Cualquier liberalidad o beneficio no reconocido por la Ley, de cualquier naturaleza, que propicien para sí o para terceros los/as servidores/as públicos, sea directa o indirectamente, por el cumplimiento, incumplimiento u omisión de su función; así como hacer valer su influencia o apariencia de ésta, prometiendo una actuación u omisión propia o ajena.
- **Seguridad de la información:** Conjunto de medidas que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 8 de 33	

- **Representante del SIG:** Responsable de articular los diferentes sistemas de gestión implementados en el Programa JUNTOS e informar a la Dirección Ejecutiva sobre los resultados del Sistema Integrado de Gestión a fin de tomar acciones de mejora.
- **Oficial de Integridad:** Responsable de monitorear la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y el Modelo de integridad del Programa JUNTOS.
- **Oficial de Seguridad de la Información:** Responsable de monitorear la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Programa JUNTOS.

4. CONTEXTO DEL PROGRAMA JUNTOS

4.1. Comprensión y su contexto

El Programa JUNTOS, para el alcance descrito en el punto 4.3, ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan la capacidad de lograr los objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Para ello, revisa la información del análisis interno considerando las dimensiones del AMOFHIT (Administración, mercadeo o imagen, operaciones o procesos, presupuesto, recursos humanos, informática o software o soporte tecnológico), así como revisa la información del análisis considerando las dimensiones del PESTEC (Políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas, competencias o sociedad civil), las cuales son registradas en la Matriz FODA.

Para el caso de Sede Central, el último trimestre de cada año, los/as Jefes/as de Unidad realizan un análisis de los factores internos y externos, que es parte del Plan de Desarrollo del Sistema Integrado de Gestión¹ del año siguiente, asimismo este es insumo para la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) y de este se desprende el Plan Operativo Regional (POR) aplicable a las Unidades Territoriales.

Documentos relacionados:

- ✓ Matriz FODA del Sistema Integrado de Gestión (PNADP-UPPM-GC-F-038)
- ✓ Plan Operativo Institucional (POI)
- ✓ Plan Operativo Regional (POR)

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Programa JUNTOS, ha determinado las partes interesadas y sus requisitos pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, los cuales son revisados anualmente con el fin de ajustarlos en caso requiera.

¹ En cumplimiento de la Directiva N° 004-2015-MIDIS “Lineamientos para el Desarrollo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 9 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ Matriz de Partes Interesadas y Socios de Negocio del SIG (PNADP-UPPM-GC-F-037)

4.3. Determinación del alcance del SIG

El Programa JUNTOS, ha determinado su alcance del SIG, considerando:

- Las cuestiones internas y externas
- Los requisitos de las partes interesadas
- La calidad del servicio
- Los resultados de la evaluación de los riesgos del SIG
- Las interfaces y dependencias entre actividades realizadas por el Programa JUNTOS y las que son realizadas por otras instituciones.

El alcance del SIG comprende los siguientes procesos:



La descripción del alcance del SIG se detalla en el Cuadro n°02:

Cuadro n° 02: Alcance del Sistema Integrado de Gestión				
Sistema de Gestión	Norma	Objetivo	Alcance	
Calidad SGC	ISO 9001	Garantizar la capacidad para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los/as usuarios/as y aumentar la satisfacción de	“Procesos de Afiliación, Verificación del cumplimiento de corresponsabilidades, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Liquidación y transferencia, Entrega	• Sede Central • Unidades Territoriales²

² Incluye las 21 Unidades Territoriales comprendidas en el alcance: Amazonas Bagua, Amazonas Condorcanqui, Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Loreto Iquitos, Loreto Yurimaguas, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Ucayali, Lambayeque, Arequipa y Lima Provincias

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 10 de 33	

		los/as mismos/as.	del incentivo monetario condicionado y Acompañamiento familiar, que se llevan a cabo en Sede Central y en las Unidades Territoriales del Programa JUNTOS.	
Antisoborno SGAS	ISO 37001	Prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a las actividades del Programa JUNTOS		
Seguridad de la Información SGSI	ISO/IEC 27001	Garantizar la custodia, preservando la confidencialidad e integridad de la información	"Proceso de Liquidación y Transferencia"	• Sede Central

El desarrollo de las actividades que se realizan para brindar el servicio se encuentra indicado en las Directivas de los procesos, Fichas técnicas de procesos, Matriz de requisitos de calidad y antisoborno, Ficha técnica de indicadores y en el Capítulo 8 de este manual.

Documentos relacionados:

- ✓ Manual de procesos
- ✓ Directivas

4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

El Programa JUNTOS, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) establecido, documentado e implementado, que se mantiene y mejora continuamente en cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO/IEC 27001:2013, con el fin de asegurar que los servicios ofrecidos a sus usuarias/os, cumplan con los requisitos especificados, los legales, reglamentarios y normativas internas del Programa JUNTOS.

Para las actividades comprendidas en el alcance del SIG, el Programa JUNTOS, cuenta con Manual de Operaciones del Programa (MOP), Directivas, Procedimientos, Instructivos, Ficha técnica del proceso (en diferentes niveles), Matriz de requisitos de calidad y antisoborno y la Ficha técnica del indicador, en los cuales se definen:

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 11 de 33	

- Los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión; así como su secuencia, interacción y mejora. (Ver Figura n°1 – Mapa de procesos del SIG)
- Se define y documenta la manera en la cual se cumple con los requisitos de sus usuarios/os y de las partes interesadas.
- Los objetivos puntuales y medibles del Programa JUNTOS.
- Los indicadores que resultan de la medición y análisis del seguimiento a estos procesos.
- Roles y responsabilidades.
- Identificación de riesgos y oportunidades.

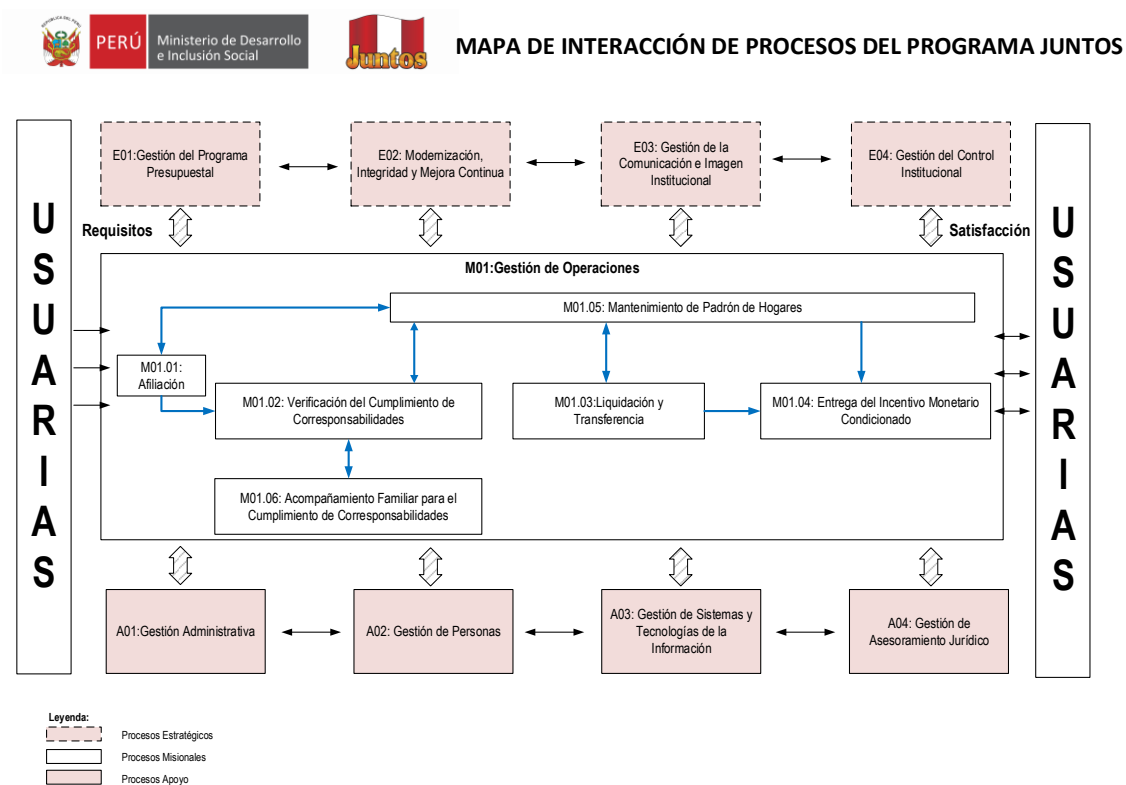


Figura n°1 – Mapa de procesos del SIG

4.5. Evaluación del riesgo antisoborno

El Programa JUNTOS, identifica los riesgos del SIG, analiza, valora y los prioriza, así como evalúa la idoneidad y eficacia de los controles, evalúa el nivel del riesgo y reevalúa los riesgos, cuando se producen cambios, nueva información disponible o cambios significativos de su estructura y actividades. Para ello, cuenta con el Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa JUNTOS, el cual cumple con los lineamientos de la 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”.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 12 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)
- ✓ Manual de gestión de riesgos (PNADP-UPPM-GC-M-002)

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Alta Dirección y Órgano de Gobierno

La Dirección Ejecutiva del Programa JUNTOS asume las funciones y responsabilidades de Alta Dirección y Órgano de Gobierno del Programa JUNTOS para el Sistema Integrado de Gestión, cuyas funciones en el marco del SIG, son aprobados por Resolución de Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva del Programa JUNTOS demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- Asegurando que se establezca la política y objetivos integrados
- Asegurando la integración del Sistema Integrado de Gestión y los recursos necesarios para su implementación, mantenimiento y mejora.
- Comunicando la importancia de un SIG eficaz
- Promoviendo la mejora continua, el enfoque a procesos y el pensamiento basado en el riesgo.

5.1.2. Enfoque a el/la usuario/a

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso y liderazgo con respecto a las/os usuarias/os:

- Determinando, comprendiendo y cumpliendo los requisitos de los usuarios/as, legales y/o reglamentarios. Para ello, verifica que las necesidades de las familias usuarias y partes interesadas sean entendidas en todos los niveles, a través del análisis de los resultados de las estadísticas relacionadas a las solicitudes, quejas/reclamos y denuncias de los/las usuarios/as y del nivel de satisfacción de las mismas
- Determinando y considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as.
- Manteniendo el enfoque en el aumento de la satisfacción de el/la usuario/a.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 13 de 33	

- ✓ Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Juntos (PNADP-UPPM-SEV-P-001)

5.2. Política del SIG

5.2.1. Establecimiento y comunicación de la política del SIG

La Política y los Objetivos del SIG han sido aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva y Órgano de Gobierno se aseguran de que esta Política sea adecuada para el propósito de los servicios que ofrece, prohíba el soborno, promueve las denuncias de buena fe, promueve la mejora continua y la revisa continuamente para determinar su adecuación. Asimismo, es comunicada, entendida dentro del Programa, accesible a las partes interesadas y socios de negocio mediante el Portal Web del Programa JUNTOS donde está disponible para todo aquel que lo requiera.

Documentos relacionados:

- ✓ Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en el Programa Juntos

El MOP describe las funciones específicas a nivel de Unidad del Programa JUNTOS. Los cargos del Programa se encuentran aprobados en el Cuadro para la Asignación de Personal – Provisional (CAP-P) y las responsabilidades, autoridad e interrelaciones de los/as servidores/as que conforman el Programa JUNTOS están descritas en el Manual Clasificador de Cargos y en los Requisitos de Puesto de cada contrato de Servicios administrativos – CAS. Asimismo, el Programa JUNTOS ha definido roles como parte del Sistema Integrado de Gestión, las cuales se detallan en la Figura n° 02, cuyas responsabilidades se encuentran aprobadas mediante Resolución de Dirección Ejecutiva.

Documentos relacionados:

- ✓ Cuadro para la Asignación de Personal – Provisional (CAP-P)
- ✓ Manual Clasificador de Cargos y en los Requisitos de Puesto de cada contrato de Servicios administrativos – CAS
- ✓ Resolución de Dirección Ejecutiva que aprueba la Organización del SIG

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 14 de 33	

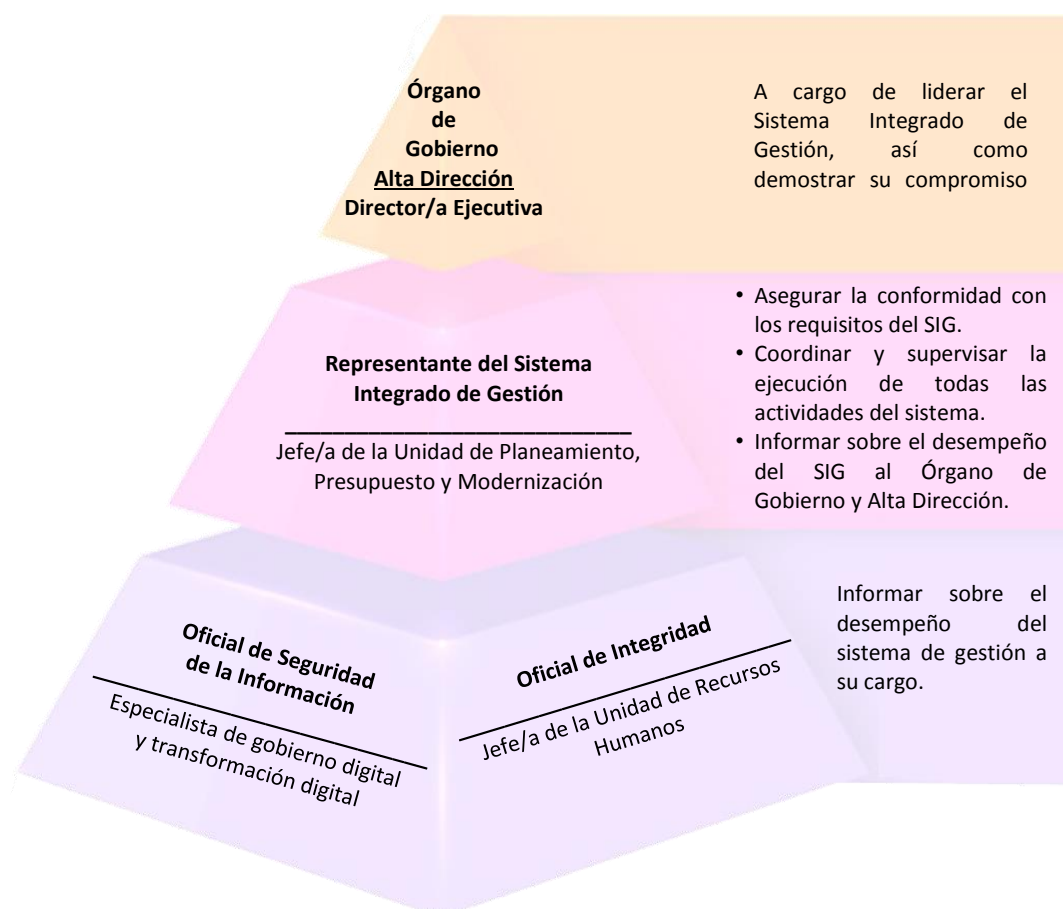


Figura n° 2 – Pirámide Organizacional del SIG

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Programa JUNTOS considera el análisis del contexto organizacional, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar para asegurar que el SIG logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga y reduzca efectos no deseados, haga seguimiento a la eficacia y logre la mejora.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)
- ✓ Manual de gestión de riesgos (PNADP-UPPM-GC-M-002)

6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

La Dirección Ejecutiva y Jefaturas de las Unidades aseguran de que se planifiquen las actividades con el fin de cumplir los requisitos de la norma ISO

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 15 de 33	

9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO/IEC 27001:2013 así como los objetivos del SIG.

Los objetivos del SIG son revisados y analizados en las reuniones de Comité del SIG, Análisis de Datos del SIG y Revisiones por la Dirección.

Documentos relacionados:

- ✓ Cuadro de Mando de los Objetivos del SIG del Programa JUNTOS (PNADP-UPPM-GC-F-042)

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el Programa JUNTOS se llevan de manera planificada, en el marco de la normativa vigente, considerando su propósito, consecuencias potenciales, la integridad del SIG, disponibilidad de recursos, asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Para ello, identifica la necesidad de cambio y se despliega las actividades a realizar para su implementación.

Documentos relacionados:

- ✓ Cuadro de Control de Cambios y su Impacto en el Sistema Integrado de Gestión (PNADP-UPPM-GC-F-041)

7. RECURSOS

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

El Programa JUNTOS, es un Programa Presupuestal cuyas actividades, integradas y articuladas, se orientan a alcanzar su producto: “Hogares con gestantes, niños y niñas, adolescentes y jóvenes hasta 19 años en situación de pobreza prioritariamente de las zonas rurales, reciben incentivos monetarios por cumplir corresponsabilidades con información, comunicación y acompañamiento comunitario”. Para la realización de los procesos a su cargo, gestiona el presupuesto necesario, según las metas establecidas, el cual se aprueba anualmente, así como el Plan Operativo Institucional (POI), por parte del pliego Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Asimismo, considera recursos para el mantenimiento y mejora del SIG.

La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), es una unidad de asesoramiento encargada de conducir y coordinar los procesos de los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, modernización de la gestión e inversión pública, así como el seguimiento y evaluación del Programa Presupuestal y la promoción y coordinación en materia de cooperación internacional. En el marco de los sistemas de planeamiento y presupuesto, el desarrollo de sus actividades se encuentra regido a través de las normas propias emitidas por el Centro Nacional de Planeamiento

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 16 de 33	

Estratégico – CEPLAN (PCM), del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF y lo dispuesto por el Pliego MIDIS.

Documentos relacionados:

- ✓ Plan Operativo Institucional (POI)
- ✓ Normas del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN (PCM)

7.1.2. Personas

El Programa JUNTOS ha determinado la estructura y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación de sus procesos.

Documentos relacionados:

- ✓ Manual de Operaciones del Programa (MOP)
- ✓ Cuadro para Asignación de Personal – Provisional (CAP-P)

7.1.3. Infraestructura

El Programa JUNTOS, a través de el/la Jefe/a de la Unidad de Administración, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de sus procesos, los que se encuentran descritos en el presente Manual del SIG.

La infraestructura requerida por el Programa JUNTOS, considera los espacios de atención a los/as usuarios/as del Programa, oficinas y ambientes donde realizan sus actividades; los equipos y dispositivos de apoyo, tanto informáticos, como otros que pueda requerir, lo que da el soporte necesario para la continuidad del servicio brindado. El soporte tecnológico está a cargo de la Unidad de Tecnologías de Información.

El Programa JUNTOS, proporciona el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos informáticos utilizados en los procesos, así como del parque automotor.

Documentos relacionados:

- ✓ Directiva sobre el acceso y uso de los recursos y servicios informáticos en red del Programa Juntos
- ✓ Procedimiento para mantenimiento, uso y control de la flota vehicular del Programa Juntos (PNADP-UA-LOG-P-004)

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El Programa JUNTOS, proporciona el ambiente de trabajo necesario para influir positivamente en la motivación y desempeño de las actividades de los/as servidores/as, con la finalidad de asegurar de una manera permanente la conformidad con los requisitos de los procesos, lo que incluye oficinas y

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 17 de 33	

espacios libres de humo, excesivo ruido, exceso de humedad, temperaturas elevadas, adecuada iluminación, etc. Así como una cultura organizacional de respeto a los valores y derechos de los/as usuarios/as, inculcando la mística del trabajo eficaz, por la connotación que sus actividades tienen, a nivel de la administración de la justicia.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan Anual de Bienestar Social (PNADP-URH-GPE-P-006)

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

El Programa JUNTOS determina el seguimiento y medición necesaria para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos de Afiliación, Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Liquidación y Transferencia, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar.

Cuenta con un Sistema de Información de Transferencias Condicionadas (SITC), que automatiza actividades vinculadas con la generación de padrones de abono, el control y actualización de Puntos de Pago, entre otros. Finalmente proporciona reportes para el seguimiento oportuno.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la validación del Módulo de TIM – SITC (PNADP-UTI-TI-P-003)

7.1.6. Conocimientos del Programa JUNTOS

En el marco de la gestión basada en evidencias, la UPPM comparte información y conocimiento, identificando estudios provenientes de fuentes externas que, luego de pasar por una revisión sistemática, analiza y selecciona la evidencia relacionada con el Programa JUNTOS. Asimismo, comparte informes con análisis de datos respecto a los procesos operativos, todo ello con el objetivo que sirva de insumo para una mejor gestión, que contribuya a la toma de decisiones informadas y oportunas en base a hechos comprobados; con la finalidad de mejorar nuestros procesos y que nuestras/os usuarias/os reciban un mejor servicio.

La identificación de evidencia externa procede de una revisión sistemática de investigaciones existentes sobre tema de interés, con el análisis respectivo de la misma y selección de la evidencia relevante.

La difusión de los estudios, se realiza por medio del correo electrónico, dirigido a la Dirección Ejecutiva y Jefes de Unidades, va acompañado de un breve resumen donde se detallan principalmente los objetivos y resultados de cada estudio. A su vez, se espera que cada jefatura comparta a sus colaboradores dichos resultados.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 18 de 33	

Por otro lado, se cuenta con el Portal InfoJuntos, en la cual se publica oportunamente datos con información bimestral de la ejecución operativa del Programa, con el fin de dar a conocer los avances del Programa JUNTOS, proporcionando información que esté al alcance de todos. Además, a través del link <http://www2.juntos.gob.pe/infojuntos/indexp.html> se encuentran disponibles para descargas algunos estudios sobre temas de interés que aborda el Programa JUNTOS.

Documentos relacionados:

✓ Portal InfoJuntos

7.2. Competencia

7.2.1. Contratación de servidores

Gestión de Personas es un proceso de apoyo a cargo de la Unidad de Recursos Humanos.

La Directiva del proceso de Gestión de personas comprende los procedimientos que detallan las actividades necesarias para el desarrollo de los subsistemas de recursos humanos establecidas en la normativa de SERVIR.

La selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño de los/as servidores/as civiles del Programa JUNTOS, se desarrollan acorde con la legislación de la materia (CAS), garantizando los principios de mérito, igualdad de oportunidades, profesionalismo y transparencia de la administración pública, así como la verificación de la información, de la idoneidad y ética a los postulantes al puesto (debida diligencia).

La designación de personal de confianza se realiza en mérito a la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil y de acuerdo al CAP-P, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Clasificador de Cargos, idoneidad y ética (debida diligencia), mediante la consulta en línea de información administrativa, entre otros, luego de lo cual la URH emite el Informe Técnico correspondiente.

Todos los servidores del Programa JUNTOS tienen acceso, son informados y están obligados a cumplir la Ley 27815 - Ley del Código de Ética de la Función Pública, la Política del Sistema integrado de Gestión (Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información), con los requisitos del SIG, y el Reglamento Interno de Servidores/as Civiles – RIS.

El incumplimiento de la Política del SIG, los requisitos del SIG y el Reglamento Interno de Servidores Civiles son sujetos a una acción o sanción disciplinaria de acuerdo a los lineamientos del Programa JUNTOS (Proceso administrativo disciplinario PAD), y del marco legal que le sea aplicable.

El Programa JUNTOS promueve las denuncias de buena fe. En ese sentido, a los/as servidores/as del Programa JUNTOS, así como a cualquier denunciante,

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 19 de 33	

se les pueden otorgar medidas de protección en mérito del Decreto Legislativo 1327 y las disposiciones del MIDIS, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe y evitar los actos de corrupción.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la selección y contratación de los servidores civiles del Programa (PNADP-URH-GPE-P-001)
- ✓ Procedimiento para la inducción de los servidores del Programa (PNADP-URH-GPE-P-002)
- ✓ Reglamento Interno de Servidores Civiles – RIS (PNADP-URH-GPE-OD-001)
- ✓ Acta de compromiso individual para el mantenimiento del Sistema de Control Interno y Sistema Integrado de Gestión (PNADP-URH-GPE-F-062)
- ✓ Debida diligencia de puestos claves (PNADP-URH-GPE-F-065)

7.2.2. Competencias

El Programa JUNTOS proporciona formación y las acciones necesarias para asegurar la competencia de el/la servidor/a, identificando las necesidades de capacitación, evaluando la eficacia de las acciones tomadas y asegurando que los/as servidores/as sean conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del SIG.

El Programa JUNTOS, mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los/as servidores/as.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la capacitación de los servidores (PNADP-URH-GPE-P-003)
- ✓ Procedimiento para la ejecución de la evaluación de desempeño (PNADP-URH-GPE-P-004)
- ✓ Directiva que desarrolla el subsistema de Gestión del Rendimiento (SERVIR)
- ✓ Procedimiento para la Organización y Conservación de los Expedientes de los Servidores del Programa (PNADP-URH-GPE-P-001)

7.3. Toma de conciencia

El Programa JUNTOS se asegura que los/as servidores/as tomen conciencia de:

- La política, los objetivos y el SIG
- Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG
- Las circunstancias y elementos que permitan reconocer, prevenir, evitar, enfrentar, informar, y/o denunciar acerca de solicitudes, ofertas o aceptación de soborno o de cualquier intento de corrupción.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 20 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ Portal Juntos Podemos
- ✓ Plan de difusión y concientización del SIG
- ✓ Procedimiento para la inducción de los servidores civiles del Programa PNADP-URH-GPE-P-002)
- ✓ Procedimiento para la capacitación de los servidores civiles (PNADP-URH-GPE-P-003)

7.4. Comunicación

La comunicación interna se lleva a cabo en reuniones de coordinación con los/las Jefes/as de las Unidades de la Sede Central y Unidades Territoriales, en las cuales se comunican temas relacionados al SIG y a otros temas administrativos y de mejora para los procesos, asimismo se utilizan diferentes instrumentos de comunicación como informes y memorandos.

El Programa JUNTOS mediante la Unidad de Recursos Humanos, desarrolla anualmente el Plan de Comunicación Interna para reforzar la comunicación interna con todos los/as servidores/as del Programa JUNTOS.

Asimismo, la Unidad de Comunicación e Imagen brinda soporte a los procesos operativos y en los documentos normativos se enuncian las comunicaciones que son necesarias para el normal desenvolvimiento de los procesos del SIG. Adicionalmente se han determinado las comunicaciones que son esenciales para el SIG, respecto de qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica y el idioma en el que se comunica.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos (PNADP-URH-GPE-P-009)
- ✓ Directiva para el Apoyo comunicacional para los procesos operativos
- ✓ Directiva del Proceso de Gestión de la Información del Programa Juntos
- ✓ Matriz de comunicaciones externas (PNADP-UPPM-GC-F-035)
- ✓ Matriz de Comunicaciones internas (PNADP-UPPM-GC-F-036)
- ✓ Plan anual de comunicación
- ✓ Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional (PNADP-UCI-COM-P-001)

7.5. Información documentada

El Programa JUNTOS cuenta con niveles de documentación del SIG, que comprende la identificación y articulación de los documentos a las normas del Sistema de Control Interno. Asimismo, cuenta con requisitos para la aprobación, revisión y actualización de documentos normativos internos, así como el control de los documentos normativos externos.

El Programa JUNTOS ha establecido y mantiene un Manual del SIG que incluye:

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 21 de 33	

- a) El Alcance del SIG, se encuentra detallado en el punto 4.3 del presente manual
- b) La referencia a los documentos en los cuales se detallan los procesos que se desarrollan dentro del alcance del SIG, así como los procedimientos asociados, los cuales son consistentes con la Política del SIG, los Objetivos del SIG y los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO/IEC 27001:2013.
- c) La descripción de la interacción entre los procesos del SIG se encuentra detallada en el numeral 4.4 de este manual. Los cuales se distinguen en tres grupos. Estos son: Procesos estratégicos, Procesos misionales (operativos) y Procesos de Apoyo.

Se ha establecido mecanismos para la gestión del archivo, considerando la organización, transferencia, conservación y eliminación de documentos del Programa JUNTOS y garantiza la legibilidad y ubicación de los registros del SIG.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-002)
- ✓ Directiva de Gestión Documental
- ✓ Instructivo para la legibilidad y ubicación de los registros del SIG (PNADP-UPPM-DOC-I-001)

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

Para lograr una adecuada planificación, el Programa JUNTOS establece los objetivos del SIG y los requisitos para cada proceso involucrado, documentándolo y proporcionándole recursos específicos. Así como, establece los tiempos y plazos de las actividades para la gestión eficaz de los procesos.

Las actividades de control³ para el servicio que ofrece y los registros necesarios, se detallan en los documentos normativos de cada proceso, así como en la Matriz de requisitos de calidad y antisoborno.

Los documentos del proceso de Liquidación y transferencia⁴, cuenta con la Matriz de aplicabilidad de los controles de seguridad de la información.

Asimismo, en las reuniones de análisis de datos del SIG, el Programa JUNTOS analiza la información proveniente de los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

³ Controles de calidad y controles antisoborno

⁴ Proceso que se encuentra dentro del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 22 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para establecer el Cronograma de procesos operativos del Programa Juntos (PNADP-DE-SCG-P-003)
- ✓ Matriz de requisitos de calidad y antisoborno
- ✓ Matriz de aplicabilidad de los controles de seguridad de la información
- ✓ Cuadro de Control de Cambios y su Impacto en el Sistema Integrado de Gestión (PNADP-UPPM-GC-F-041)

8.1.1. Debida diligencia antisoborno

El Programa JUNTOS controla los riesgos de soborno en los procesos del SIG, mediante controles financieros y no financieros, así como para riesgos que representan más de un riesgo bajo de soborno se plasman planes de acción como respuesta al riesgo.

Asimismo, plasma los controles de debida diligencia a las partes interesadas identificadas como socios de negocio y la Unidad de Recursos Humanos realiza la debida diligencia antisoborno a los/as servidores/as del Programa JUNTOS.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)
- ✓ Registro Control de Socios de Negocios (PNADP-UPPM-GC-F-033)
- ✓ Registro Debida Diligencia de Puestos Claves (PNADP-URH-GPE-F-065)

8.1.2. Evaluación de riesgos de seguridad de la información

El Programa JUNTOS controla los riesgos de seguridad de la información de los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Sede Central.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)
- ✓ Manual de gestión de riesgos (PNADP-UPPM-GC-M-002)

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con los/as Usuarios/as

La comunicación con los/as usuarios/as del Programa JUNTOS se realiza de manera personal, por vía telefónica, e-mail y a través de la página web del Programa JUNTOS. Las consultas o modificaciones son atendidas por la Unidad de Comunicación e Imagen y las Unidades Territoriales.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 23 de 33	

La Unidad de Comunicación e Imagen apoya en la ejecución de los procesos operativos del Programa JUNTOS, mediante formas y medios de comunicación adecuados a las zonas de intervención del Programa JUNTOS, para que las familias usuarias se sensibilicen y se informen respecto a la trascendencia de la salud y educación en la vida de sus hijos. Para ello, en las localidades donde ello amerita, establece como requisito el dominio de lenguas originarias, por parte del personal a contratar.

Adicionalmente, el Programa JUNTOS cuenta con los mecanismos para la comunicación externa y atención efectiva de los/as usuarios/as, así como los reclamos, denuncias y alertas de la CTVC.

Documentos relacionados:

- ✓ Directiva del proceso de Gestión de la información del Programa Juntos
- ✓ Procedimiento para la distribución de materiales de comunicación (PNADP-UCI-CI-P-001)
- ✓ Plan de comunicaciones

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El Programa JUNTOS identifica los requisitos explícitos e implícitos de los/as usuarios/as, así como los requisitos legales y reglamentarios, incluyendo los requisitos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos y los posteriores al mismo.

Documentos relacionados:

- ✓ Ficha Técnica de Proceso (PNADP-UPPM-GMI-F-006)
- ✓ Matriz de requisitos de calidad y Antisoborno

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Programa JUNTOS revisa los requisitos a través de reuniones con los/as Jefes/as de Unidades de Sede Central y Dirección Ejecutiva para analizar los flujos de información y documentación relacionados con los procesos de Afiliación (AFI), Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades (VCC), Mantenimiento de Padrón de hogares (MPH), Liquidación y Transferencia (TIM), Entrega del Incentivo Monetario Condicionado (EIM), Acompañamiento Familiar (AFA), para asegurar la capacidad de cumplirlos, dejándose evidencia de esta revisión mediante la aprobación de los documentos con la firma de una Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE).

Documentos relacionados:

- ✓ Resoluciones de Dirección Ejecutiva que autorizan el abono del incentivo monetario

8.2.4. Cambios en los requisitos del servicio

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 24 de 33	

El Programa JUNTOS se asegura que cuando se cambien los requisitos de los servicios, se actualicen y difundan los documentos normativos del SIG.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001)

8.3. Diseño y Desarrollo

No aplica (Ver justificación en el ítem 1.4)

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El Programa JUNTOS, a través del equipo del área de Logística de la Unidad de Administración, realiza la programación y atención de requerimientos de compras, donde la verificación de bienes y conformidad de servicios es realizada por el/la Jefe/a de la Unidad usuaria.

Las Unidades de Cumplimiento de Corresponsabilidades y de Operaciones, evalúan a los proveedores internos de los procesos a su cargo a través de la revisión de los insumos y productos resultantes. Asimismo, el proveedor del Servicio de Pagaduría es evaluado después de cada operativo de pago, a través de la emisión del informe de ejecución de puntos de pago.

Documentos relacionados:

- ✓ Ley n° 30225 Ley de contrataciones del estado y su modificatoria
- ✓ Procedimiento para la programación, requerimiento y conformidad de bienes y servicios (PNADP-UA-LOG-P-002)
- ✓ Procedimiento para la contratación de bienes y servicios, igual o inferior a 8 UIT (PNADP-UA-LOG-P-001)
- ✓ Directiva de cada proceso misional
- ✓ Matriz de Requisitos de Calidad y Antisoborno
- ✓ Procedimiento para el seguimiento a la entrega del incentivo monetario condicionado (PNADP-UOP-EIM-P-002)

8.5. Compromisos antisoborno

La Resolución Ministerial N° 004-2018-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2018-MIDIS: "Disposiciones para la Gestión de los Convenios de Cooperación Interinstitucional", establece la inclusión de cláusulas anticorrupción; para los convenios suscritos anteriormente, el Programa JUNTOS adiciona adendas que contienen esta cláusula, en los casos pertinentes.

En los Términos de referencia para las contrataciones y Especificaciones técnicas para las adquisiciones está incluida la cláusula anticorrupción y antisoborno.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 25 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ La Resolución Ministerial N° 004-2018-MIDIS
- ✓ Ley n° 30225 Ley de contrataciones del estado y su modificatoria
- ✓ Procedimiento para la contratación de bienes y servicios, igual o inferior a 8 UIT (PNADP-UA-LOG-P-001)

8.6. Producción y Prestación del Servicio

8.6.1. Control de la Producción y Prestación del Servicio

El Programa JUNTOS controla sus procesos a través de la aplicación de los procedimientos documentados, que se encuentran referidos en la Directiva del proceso de Afiliación, Directiva del proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, Directiva del proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares, Directiva del proceso de Liquidación y transferencia, Directiva del proceso de Entrega del incentivo monetario condicionado y Directiva del proceso de Acompañamiento familiar, Fichas Técnicas de Proceso, Matriz de requisitos de calidad y antisoborno. El trabajo es controlado por medio de las actividades desarrolladas y los registros físicos e informáticos que de ellas se generan.

Asimismo, se desarrollan actividades de supervisión a los procesos en las diferentes Unidades Territoriales, las cuales se detallan en la Directiva de Supervisión.

El Proceso de Liquidación y Transferencia se automatiza con la herramienta informática denominada SITC, la misma que contiene, además de la generación del padrón de abonados un módulo de control de integridad de la información que se ejecuta a través de los dueños del proceso gestión financiera sobre la información que se remite al Banco referente a los abonos.

Documentos relacionados:

- ✓ Directivas de los procesos operativos
- ✓ Manuales de procesos
- ✓ Matriz de requisitos de calidad y antisoborno
- ✓ Matriz de aplicabilidad de los controles de seguridad de la información⁵

8.6.2. Control antisoborno en Organizaciones controladas, no controladas y socios de negocio

El Programa JUNTOS implementa controles antisoborno para aquellos Socios de Negocios que no hayan demostrado un Sistema de Gestión Antisoborno o no tengan implementado controles propios para garantizar la transparencia de la prestación del servicio a fin de evaluar la efectividad y eficiencia de los controles Antisoborno implementados en caso corresponda.

El Programa JUNTOS, posee interrelaciones institucionales con otras entidades del Estado, las cuales están sujetas al mismo marco normativo legal,

⁵ Aplicable solo a Directivas relacionadas al SGSI

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 26 de 33	

así como los mecanismos de prevención y denuncias. Así mismo, los acuerdos con otras instituciones del Estado se realizan mediante documentos oficiales y convenios de cooperación interinstitucional.

Documentos relacionados:

- ✓ Control de Socios de Negocio (PNADP-UPPM-GC-F-033)
- ✓ Procedimiento para la elaboración, aprobación, ejecución y evaluación de convenios (PNADP-UPPM-GMI-P-001)
- ✓ Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
- ✓ Procedimiento para la contratación de bienes y servicios igual o inferior a 8 UIT (PNADP-UA-LOG-P-001)

8.6.3. Identificación y Trazabilidad

El Programa JUNTOS, por la propia naturaleza del servicio que brinda a los hogares usuarios a nivel nacional, mantiene una adecuada identificación de las actividades que realiza, registrando esta información en los documentos establecidos para tal fin, siendo posible realizar una identificación y trazabilidad precisa de los procesos operativos, a través del Sistema Informático de Transferencias Condicionadas (SITC).

Una vez comprobada la afiliación del hogar, el SITC genera un código correlativo único de identificación del hogar (código de hogar).

La identificación y trazabilidad de los registros relacionados al cumplimiento de los procesos de Afiliación, Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidades, Liquidación y Transferencia, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar están contenidas en la normativa que los rige.

8.6.4. Propiedad de los/as Usuarios/as o Proveedores

El Programa JUNTOS, identifica, verifica, protege y resguarda la información de los/as usuarios/as proporcionadas por ellas/os para ser incluidos en los procesos que realizan, con la finalidad de evitar su mal uso. Asimismo, protege la información de los/as usuarios/as del Programa JUNTOS para la organización y conservación de los expedientes de hogares usuarios.

Asimismo, los productos entregados por los proveedores son canalizados y salvaguardados por la Unidad de Administración de corresponder. Para ello, recepciona, almacena, custodia y distribuye los bienes administrados por el Almacén Central del Programa JUNTOS.

Documentos relacionados:

- ✓ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- ✓ Procedimiento para la organización y conservación de los expedientes de hogares del Programa Juntos (PNADP-UOP-DOC-P-001)

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 27 de 33	

- ✓ Procedimiento para la administración del almacén central del Programa Juntos (PNADP-UA-LOG-P-003)

8.6.5. Preservación

El Programa JUNTOS, preserva el producto mediante los procesos internos y posteriores a la entrega del incentivo monetario condicionado para mantener la conformidad con los requisitos. Para tal fin, define las actividades a seguir para la conservación de los documentos en los niveles de archivo del Programa JUNTOS.

Documentos relacionados:

- ✓ Directiva del proceso de Gestión Documental

8.6.6. Actividades posteriores a la entrega

El Programa JUNTOS, cumple los requisitos para las actividades posteriores al servicio de entrega de incentivos monetarios condicionados. Para ello, detalla las pautas para promover el cumplimiento de las corresponsabilidades y el ejercicio de los deberes y derechos en salud y educación en beneficio de los miembros objetivo del Programa JUNTOS.

Documentos relacionados:

- ✓ Directiva de Acompañamiento Familiar

8.6.7. Control de cambios

Los cambios a los procesos se producen después del análisis de la información de los resultados de las supervisiones, auditorías internas, revisiones por la dirección, medición de los procesos.

Documentos relacionados:

- ✓ Cuadro de Control de Cambios y su Impacto en el Sistema Integrado de Gestión (PNADP-UPPM-GC-F-041)

8.7. Liberación del servicio

El Programa JUNTOS, realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio, responsabilidades y toma acciones en caso los resultados no satisfagan los criterios establecidos.

Documentos relacionados:

- ✓ Directivas de los procesos operativos
- ✓ Matriz de requisitos de calidad y antisoborno

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 28 de 33	

8.8. Control de los servicios no conformes

Los servicios no conformes pueden ser detectados tanto internamente como externamente.

El Programa JUNTOS identifica y trata las no conformidades y oportunidades de mejora de los procesos. Así como, identifica los servicios no conformes, con la finalidad de plantear acciones de mejora.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004)

8.9. Regalos atenciones, donaciones y beneficios similares

Asimismo, el Programa JUNTOS prohíbe que sus servidores/as y funcionarios/as reciban regalos, atenciones, donaciones o cualquier beneficio similar. Asimismo, no recibe donaciones de ningún tipo para el ejercicio de sus funciones, los recursos que emplea corresponden a los aprobados en la Ley de Presupuesto del Sector Público de cada ejercicio fiscal, y considerados en su POI.

De igual forma, cualquier servidor/a o funcionario/a que fuera objeto de suministro, oferta o aceptación, donde esto podría razonablemente ser percibido como soborno, se somete a lo establecido en los mecanismos de denuncia de presuntos actos de corrupción (ver 8.10 y 8.11).

Documentos relacionados:

- ✓ Política del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Directiva N° 001-2019-MIDIS: "Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al demandante en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos"
- ✓ Procedimiento para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y acciones para el otorgamiento de medidas de protección al denunciante (PNADP-DE-GIP-P-001)

8.10. Gestión de la insuficiencia de controles antisoborno

Cuando un riesgo de acto de soborno, no pueda ser atendido por los controles existentes, el Programa JUNTOS establece medidas de control adicional y evalúa el riesgo.

Asimismo, si un riesgo se determinara imposible de controlar con los medios, tecnologías y regulaciones establecidas, el Programa JUNTOS a través de sus autoridades y como parte de sus funciones, denuncian cualquier tipo de coacción y/o amenaza externa y se niegan a participar directa o indirectamente en cualquier acto de corrupción, que involucre el incumplimiento de la legislación, de aquello que aun no estando normado y/o implica el desconocimiento e incumplimiento de sus funciones y deberes como servidor/a o funcionario/a público, acorde a lo

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 29 de 33	

establecido por la OPIEI (Oficina de Promoción de la Ética e Integridad Institucional).

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” (PNADP-UPPM-GC-P-003)
- ✓ Directiva para la implementación del modelo de integridad en el Programa Juntos.

8.11. Denuncias de actos o presuntos actos de corrupción y su investigación

El Programa JUNTOS cuenta con mecanismos para la gestión de las denuncias, desde su recepción, investigación y toma de acciones. Dichos mecanismos describen los distintos canales de atención, las modalidades de atención, la protección del denunciante, la intervención de autoridades, los procesos de investigación y tratamiento, así como las sanciones administrativas correspondientes.

Documentos relacionados:

- ✓ Directiva N° 001-2019-MIDIS: “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de corrupción y el otorgamiento de medidas de protección al demandante en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos”
- ✓ Procedimiento para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción y acciones para el otorgamiento de medidas de protección al denunciante (PNADP-DE-GIP-P-001)

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Programa JUNTOS dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, planifica e implementa procesos de seguimiento, con el fin de demostrar la conformidad de los procesos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. Esto se realiza a través de la realización de supervisiones a las Unidades Territoriales, auditorías internas del SIG, procedimientos para gestionar las no conformidades, tratar el servicio no conforme, las denuncias de actos de corrupción y mediante el uso de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos involucrados en el alcance del SIG.

9.1.1. Satisfacción de los/as Usuarios/as

Para evaluar el desempeño de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, en relación con la satisfacción de los/as usuarios/as, se realiza la encuesta anual de satisfacción, conforme a la metodología propuesta por la Coordinación de Seguimiento y Evaluación de la UPPM.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 30 de 33	

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la evaluación de la percepción de los hogares usuarios sobre los servicios del Programa Juntos (PNADP-UPPM-CSE-P-001)

9.1.2. Análisis y evaluación

Los procesos son medidos y monitoreados para evaluar su desempeño. Estos monitoreos y mediciones incluyen aspectos como cumplimiento de plazos, capacidad de los procesos. Para ello, cuenta con herramientas informáticas que dan el soporte para el seguimiento oportuno.

Para el cumplimiento de plazos y capacidad de los procesos se utilizan indicadores de gestión presentados en la Fichas Técnica de Indicadores

La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, a través de la Coordinación de Seguimiento y Evaluación realiza actividades relacionadas al cumplimiento de los lineamientos del Pliego según lo detallado en la Directiva N° 007-2012-MIDIS “Lineamientos para la evaluación, seguimiento y gestión de evidencia de las políticas, planes, programas y proyectos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” aprobada por Resolución Ministerial N° 192-2012-MIDIS. Asimismo, realiza un seguimiento trimestral de los indicadores de todos los procesos del Programa JUNTOS.

El Programa JUNTOS se encarga de determinar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad del Sistema Integrado de Gestión y evaluar dónde se pueden realizar mejoras. Para ello, la Dirección Ejecutiva del Programa JUNTOS conjuntamente con los/as Jefes/as de las Unidades de Sede Central, realiza reuniones semestrales de Análisis de datos del SIG, donde se revisa la información sobre:

- a) Satisfacción de los/as usuarios/as, a través del análisis de los resultados de las encuestas.
- b) La conformidad con los requisitos de los procesos, a través del análisis de las acciones de mejora y su eficacia.
- c) Las características de los procesos y servicios, a través del análisis de los indicadores para los procesos.
- d) El proveedor del servicio de pagaduría, a través de la información relacionada a la evaluación periódica de los mismos.
- e) El desempeño y las mejoras en el SIG

Los acuerdos tomados en las reuniones de análisis de datos se plasman en el Acta de reunión de análisis de datos del SIG.

Documentos relacionados:

- ✓ Fichas Técnica de Indicadores
- ✓ Acta de reunión de análisis de datos del SIG

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 31 de 33	

9.2. Auditorías Internas

El Programa JUNTOS establece la realización de auditorías al SIG a Sede Central⁶ y Unidades Territoriales⁷ con la finalidad de verificar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora, las cuales son lideradas por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Asimismo, la Dirección Ejecutiva a través de su Coordinador/a Técnico/a lidera las supervisiones integrales a las Unidades Territoriales⁸.

Las auditorías internas y supervisiones integrales se encuentran alineadas a la norma ISO 19011.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la Auditoría interna del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-008)
- ✓ Procedimiento para la supervisión integral a las Unidades Territoriales (PNADP-DE-SCG-P-001)

9.3. Revisión por la Dirección/ Órgano de Gobierno/ Función de Cumplimiento

La evaluación de la conveniencia, adecuación y efectividad del SIG es llevada a cabo anualmente por el/la Director/a Ejecutivo/a, Coordinador/a Técnico/a, Jefes/as de Unidades de la Sede Central y Coordinador/a de Modernización de la Gestión. La revisión comprende la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en las cuestiones externas/internas del SIG, recursos, riesgos y oportunidades incluyendo la Política del SIG y los Objetivos del SIG.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (PNADP- UPPM-GC-P-007)

10. MEJORA

10.1. No Conformidad y acción correctiva

Las acciones son generadas ante la detección de no conformidades en el Sistema Integrado de Gestión implementado; estas no conformidades pueden ser detectadas por:

- a) Proceso de Supervisión y control de la gestión.
- b) Auditorías del SIG (internas y externas).

⁶ Son evaluadas en el marco de la norma ISO 9001, ISO 37001 e ISO/IEC 27001 de corresponder, considerando lo detallado en el alcance del SIG.

⁷ Son evaluadas en el marco de la norma ISO 37001 (Aplicable a todos los procesos) e ISO 9001 (Sólo el proceso de gestión de modernización institucional)

⁸ Son evaluadas en el marco de la norma ISO 9001 (Aplicable a todos los procesos a excepción del proceso detallado en la referencia anterior).

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 32 de 33	

- c) Revisiones del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Dirección Ejecutiva.
- d) Reclamos, denuncias y alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, y de la Función cumplimiento y Órgano de Gobierno.
- e) Informes de los procesos en cada periodo del servicio.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004).

10.2. Mejora Continua

El Programa JUNTOS mejora constantemente su Sistema Integrado de Gestión en el alcance citado, mediante el uso de la política y los objetivos del SIG, los resultados de las auditorías internas, las reuniones de Análisis de Datos del SIG, el seguimiento de las acciones de mejora y la revisión por la dirección.

Documentos relacionados:

- ✓ Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004).
- ✓ Procedimiento para la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (PNADP-UPPM-GC-P-007)
- ✓ Procedimiento para la Auditoría interna del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-008)
- ✓ Procedimiento para la supervisión integral a las Unidades Territoriales (PNADP-DE-SCG-P-001)
- ✓ Directiva de Gestión de la Información
- ✓ Cuadro de Mando de los Objetivos del SIG del Programa Juntos (PNADP-UPPM-GC-F-042)

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		DE-GC
02	07/12/15	Actualización	Informe 028-2015-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
03	14/12/15	Actualización	Informe 031-2015-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
04	06/07/16	Actualización	Informe 063-2016-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
05	19/12/16	Reestructuración	Informe 017-2016-MIDIS/PNADP-CGC	DE-CGC
01	18/09/2019	Rediseño a SIG (Integración de la norma ISO 9001 y 37001)	Informe 99-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 02	Fecha: 26/02/2020	Página 33 de 33	

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
02	02/03/2020	Actualización	Informe 41-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM-CMG

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS**CONTROL DE SOCIOS DE NEGOCIO**

PNADP-UPPM-GC-F-033/Rev.01

Fecha de actualización:

N°	PROCESOS (Señalar procesos y subprocesos)	SOCIO DE NEGOCIO	DEBIDA DILIGENCIA (Detallar la actividad o proceso que evalúa con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo)	CONTROLES FINANCIEROS	CONTROLES NO FINANCIEROS	¿POSEE SGAS PROPIO? (SI/NO)	¿CUENTA CON CONTROLES ANTISOBORNO PROPIOS? (SI/NO)	MECANISMOS PARA EL CONTROL ANTISOBORNO IMPLEMENTADOS (Listar los mecanismos con los que cuenta el socio de negocio)	COMPROMISOS ANTISOBORNOS (Describir si tiene compromisos antisoborno con PNADP-Juntos)	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA ANTISOBORNO (Listar los mecanismo y frecuencia de comunicación)	CONTROL A CARGO DE:



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

MATRIZ DE COMUNICACIONES EXTERNAS

PNADP-UPPM-GC-F-035 / Rev.1

Fecha de actualización:

Página 1 de 1

IDIOMA OFICIAL: ESPAÑOL ¹		MEDIOS Y/O CANALES		PUESTOS QUE COMUNICAN AL EXTERIOR DEL PROGRAMA										
OTROS: SE REQUIERE TRADUCTOR/A ²														
ENTES DE COMUNICACIÓN EXTERNA		FORMAL	PREVIOS	Director/a Ejecutivo/a	Coordinador/a Técnica	Oficial de Integridad	Jefatura de Unidades	Coordinador/a de Unidades	JUT	CTT	CTZ	GL	STPAD	TOAU Comunicador/a UT

¹ % de usuarias/os que se comunican en los siguientes idiomas: Español XX%, Quechua YY% y otros ZZ% (Awajún, Ashaninka, Shawi, Shipibo)

² En las Unidades Territoriales se cuenta con personal, quienes hablan lenguas nativas y funcionan como soporte en la comunicación con las usuarias/os. En las comunidades de intervención del Programa Juntos existen usuarias, vecinos y autoridades locales que hablan español y lenguas nativas, quienes funcionan como interpretes cuando es necesario.



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

PNADP-UPPM-GC-F-036/Rev.1

Fecha de actualización:

Página 1 de 1

IDIOMA OFICIAL: ESPAÑOL			RECEPTOR (1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actas de reunión / coordinación																FRECUENCIA								EMISOR			
Item	Unidad	Descripción	Dirección Ejecutiva	Oficial de Integridad	Coordinación Técnica	CMG ¹	OCI	UCC	UOP	UPPM	UAJ	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Tesorería	Coordinación Contabilidad	CGD ²	URH	UTI	UCI	UT	Diario	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral	Anual	Cargo Responsable

¹ Coordinador/a de Modernización de la Gestión

² Coordinador/a de Gestión Documental

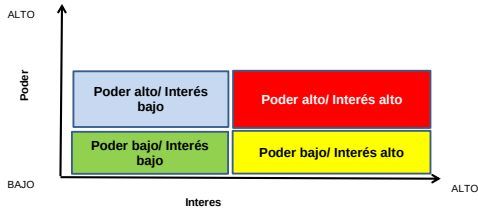
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS Y SOCIOS DE NEGOCIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de actualización:

PNADP-UPPM-GC-F-037/Rev.2

N°	PARTES INTERESADAS	SOCIO DE NEGOCIO	INTERENA	EXTERNA	ROLES	Necesidades (N) o Expecativas (E)	¿CÓMO PODRIA IMPACTAR ESTA PARTE INTERESADA?		ANÁLISIS DE RELEVANCIA		RESULTADO	Requisitos del Sistema Integrado de Gestión	Requiere planes de acción		PLANES DE ACCIONES PARA CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO		
							IMPACTAR POSITIVAMENTE	IMPACTAR NEGATIVAMENTE	Interés	Poder			Requiere planes de acción			Responsable	Plazo	Observaciones
													SI	No				

Socio de negocio : parte externa con la que la institución, tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.



Poder: Capacidad de la parte interesada para afectar al Programa de forma independiente y unilateral

Interés: Nivel de participación en el Programa o con las partes interesadas de gran importancia

ITEM	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS COMBINACIONES	
1	ADMINISTRAR DE CERCA:	Los requisitos deberán ser cumplidos y estrechamente vigilados.
2	MANTENER SATISFECHOS:	Los requisitos deberá realizarse un esfuerzo especial para dar cumplimiento.
3	MANTENER INFORMADO:	Los requisitos no son el objetivo, pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda realizar seguimiento para evitar conflicto.
4	MONITOREAR (MÍNIMO ESFUERZO):	Los requisitos que no requieren estrategias, ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.

1.- Análisis del contexto externo

Comprende realizar un análisis considerando las dimensiones del PESTEC (Políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas, competencias o sociedad civil), lo cual permite situaciones o factores en todos los aspectos.

	Oportunidades	Sistema		Amenazas	Sistema

Oportunidades: Situaciones o factores socioeconómicos, políticos o culturales que están fuera de nuestro control, cuya particularidad es que son factibles de ser aprovechados si se cumplen determinadas condiciones.

Amenazas: Factores externos que están fuera de nuestro control y que podrían perjudicar y/o limitar el desarrollo del Programa Juntos. Las amenazas son hechos ocurridos en el entorno que representan riesgos.

NOTA:

Los riesgos positivos se determinan de las Oportunidades + Fortalezas
Los riesgos negativos se determinan de las Amenazas + Debilidades

2.- Análisis del contexto interno

Comprende realizar un análisis considerando las dimensiones del AMOFHIT (Administración, mercadeo o imagen, operaciones o procesos, presupuesto, recursos humanos, informática o software o soporte tecnológico), lo cual permite determinar situaciones o factores en todos los aspectos.

	Fortalezas	Sistema		Debilidades	Sistema

Fortalezas: Son las capacidades humanas y materiales con las que se cuenta para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno social y enfrentar con mayores posibilidades de éxito las posibles amenazas.

Debilidades: Son las limitaciones o carencias de habilidades, conocimientos, información y tecnología que impiden el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno social y que no le permite defenderse de las amenazas.

NOTA:

Los riesgos positivos se determinan de las Oportunidades + Fortalezas
Los riesgos negativos se determinan de las Amenazas + Debilidades

[illegible]

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Actualizado al:

PNADP-UPPM-GC-F-041 / Rev.1

[illegible]