



Resolución Ministerial

Lima, 26 JUL 2017

N° 141-2017-MIDIS

VISTOS:

El Memorando N° 490-2017-MIDIS/VMPS, emitido por el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales; el Memorando N° 258-2017-MIDIS/VMPS, del Despacho Viceministerial de Políticas y Evaluación Social; los Informes N°s. 186 y 210-2017-MIDIS/SG/OGPPM, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 52-2017-MIDIS/VMPS/DGCGPS, de la Dirección General de Calidad de la Gestión de los Programas Sociales; el Informe N° 138-2017-MIDIS/VMPS/DGFO, de la Dirección General de Focalización; los Informes N°s. 62 y 65-2017-MIDIS/SG/OGPPM/OM, de la Oficina de Modernización; el Informe N° 010-2017-MIDIS/VMPS/DGCGPS/DMC, de la Dirección de Mejora de la Calidad de la Gestión de los Programas Sociales; y, el Informe N° 461-2017-MIDIS/VMPS/DGFO-DOF, de la Dirección de Operaciones de Focalización;

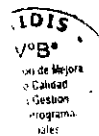
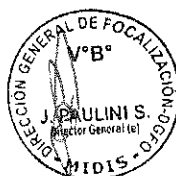
CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica;

Que, el literal b) del artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, señala como una de las funciones de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización: *"Proponer y dirigir el proceso de mejora continua y modernización, proponiendo los correspondientes instrumentos de gestión y realizar las actividades de diseño organizacional y de gestión por procesos, la simplificación de los procedimientos y utilización de los recursos; y la formulación de los documentos de gestión organizacional y directivas técnicas de alcance institucional"*;

Que, en dicho contexto, con los Informes N°s. 186 y 210-2017-MIDIS/SG/OGPPM, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización adjunta los Informes N°s. 62 y 65-2017-MIDIS/SG/OGPPM/OM de la Oficina de Modernización, a través de los cuales señala que en el marco del nuevo enfoque de gestión y mandato del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se ha considerado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Central ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015, e incorporar el Sistema de Gestión Antisoborno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social bajo la Norma Internacional ISO 37001:2017 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001:2017; motivo por el cual, propone la aprobación del "Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social";

Que, estando a la propuesta formulada por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y contando con las opiniones favorables señaladas en los documentos de los Vistos, se estima pertinente aprobar el "Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social"; y en esa medida, corresponde derogar la Resolución Ministerial N° 092-2016-MIDIS que aprobó el Manual N° 002-2016-MIDIS: "Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social"; y,



De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS y su modificatoria;

SE RESUELVE:

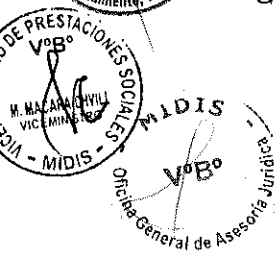
Artículo 1.- Aprobar el "Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", cuyo texto, en Anexo, forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Derogar la Resolución Ministerial N° 092-2016-MIDIS que aprobó el Manual N° 002-2016-MIDIS: "Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del Manual aprobado en el artículo 1, en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.midis.gob.pe), siendo responsable de dicha acción la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Regístrese y comuníquese.

Cayetana Aljovín Gazzani
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN**

Fecha de vigencia:

26 / 7 / 2017

Página 1 de 27

**MANUAL INTEGRADO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD (SGC) ISO 9001:2015 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN
ANTISOBORNO ISO 37001:2017
DE LA SEDE CENTRAL DEL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Manual N° 001 -2017-MIDIS**Aprobado con Resolución Ministerial N° 141 -2017-MIDIS**

Etapa	Responsable	Visto Bueno y Sello
Formulado por:	Teresa Trasmonte Abanto	
Cargo:	Jefa (e) de la Oficina de la Modernización	
Fecha:	18 /07/2017	
Propuesto por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	18 /07/2017	
Revisado por:	María Eugenia Mujica San Martín	
Cargo:	Viceministra de Políticas y Evaluación Social	
Fecha:	12 /07/2017	
Revisado por:	Michel Macara-Chvili Helguero	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales	
Fecha:	07 /07/2017	
Revisado por:	Jessica Amelia Reátegui Veliz	
Cargo:	Secretaría General	
Fecha:	19 /07 /2017	
Revisado por:	Giovanna Epifanía Lavado Chávez	
Cargo:	Jefa de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	19 /07/2017	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 2 de 27

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación (1)	Texto Modificado (2)	Responsable (3)
01		Documento Inicial (*)		OGPPM

Notas:

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

(*) ANTECEDENTES DEL PRESENTE MANUAL

- Mediante Resolución de Secretaría General N° 021-2015-MIDIS/SG, se aprobó el Manual N° 02-2015-MIDIS/SG Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de la Sede Central del MIDIS.
- Mediante Resolución Ministerial N° 092-2016-MIDIS, se aprobó el Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con una ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sustentado en: (i) Informe N° 031-2016-MIDIS/SG/OGA e Informe N° 009-2016-MIDIS/SG/OGA, informes sustentatorios emitidos por la Oficina General de Administración; (ii) Memorando N° 227-2016/MIDIS/VMPS e Informe N° 077-2016-MIDIS/VMPS/DGCPs, emitidos por el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales y la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26/7/2017

Página 3 de 27

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	5
4. CONTENIDO.....	6
4.1. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	6
4.2. REQUISITOS GENERALES	7
4.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	7
4.4. PLANIFICACIÓN.....	8
4.5. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
4.6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO	9
4.7. CONTROL OPERATIVO ANTICORRUPCIÓN	9
5. ANEXOS	10
Anexo 1: Misión y Visión del MIDIS	11
Anexo 2: Mapa General de Procesos del Sistema de Gestión del MIDIS	12
Anexo 3: Estructura orgánica del MIDIS	13
Anexo 4: Definición y seguimiento de los objetivos del Sistema Integrado	14
Anexo 5: Matriz de Indicadores de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS	16
Anexo 6: Contexto de la entidad - MIDIS	19
Anexo 7: Análisis de riesgos de contexto de la entidad - MIDIS	21
Anexo 8: Matriz de partes interesadas – necesidades y expectativas del MIDIS	25
Anexo 9: Análisis de riesgos de partes interesadas	26
Anexo 10: Análisis de riesgos de Antisoborno para procesos	27





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26/7/2017

Página 4 de 27

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante, MIDIS) es un organismo del Poder Ejecutivo, cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades, en cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad. La creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) representa un hito fundamental en la institucionalización de la inclusión social como política del Estado Peruano. La consolidación del MIDIS marca el inicio de la reforma de una política de desarrollo e inclusión social basada en evidencias que enfatiza la focalización de las intervenciones, articula procesos de manera intersectorial e intergubernamental, y evalúa los resultados obtenidos.

Dentro del ámbito de su competencia y funciones, el MIDIS formula, planea, dirige, coordina, ejecuta, supervisa y evalúa las políticas nacionales y sectoriales en materias de desarrollo e inclusión social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia sectorial.

El MIDIS coordina y articula con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, fomentando que los programas sociales consigan sus metas lográndolo a través de una constante evaluación, potenciación, capacitación y trabajo coordinado entre sus gestores.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el MIDIS cuenta con diversos instrumentos que le permiten ejercer esta responsabilidad siguiendo los criterios y procedimientos de gestión de la política pública, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, entre ellos el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de lograr resultados eficientes en los servicios y/o bienes que brinda en beneficio de los ciudadanos.

En ese sentido, el MIDIS ha decidido estratégicamente la migración de su Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Central ISO 9001:2008, logrado en el año 2016, a un Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Central bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015, integrando a la misma, la Norma Internacional ISO 37001:2016 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001:2017, en apego a su razón de ser, su visión estratégica, los valores y principios que le rigen.

Para tal efecto, se aprueba el presente Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017, en adelante "Manual Integrado", como documento orientador que permita la implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Sede Central del MIDIS en los alcances correspondientes. El contenido del Manual Integrado se establece de conformidad a la normativa de la gestión de calidad y gestión antisoborno.

1. OBJETIVO

El propósito del presente Manual Integrado de la Sede Central del MIDIS, es ser una herramienta para la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno en las actividades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, de acuerdo con el alcance establecido y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015 y la Norma Internacional ISO 37001:2016 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 37001:2017.

2. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Manual de Calidad son de aplicación para los/las servidores/as de la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

La Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ha establecido





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 5 de 27

el Sistema de Gestión de Calidad con el siguiente alcance (Ver también en el Anexo 2: Mapa General de Procesos del Sistema de Gestión del MIDIS):

Servicios que proporcionen mejores condiciones de vida a la población nacional en proceso de inclusión en el Perú, conforme al marco legal para el Establecimiento de Estrategias y Lineamientos de Desarrollo e Inclusión Social, la Articulación Intersectorial, la Clasificación Socioeconómica y la Administración del Padrón General de Hogares, la Gestión de la Rectoría del Programa de Complementación Alimentaria (PCA), el Seguimiento de la Calidad de los Programas Sociales y el Seguimiento de los Planes y la Política de Desarrollo e Inclusión Social y Atención al Ciudadano.

Asimismo, para el Sistema de Gestión Antisoborno se ha establecido el alcance siguiente:

Prevención de las conductas negativas, con énfasis en las acciones vinculadas a los servicios de clasificación socioeconómica y administración del padrón general de hogares, la gestión del empleo, la provisión de bienes y servicios para las acciones del MIDIS, la gestión documental, la gestión de la cooperación con la sociedad civil y entidades privadas y rendición de viáticos; que garanticen resultados previsibles y transparentes en el accionar del Ministerio.

Todo ello es posible con el compromiso del personal del MIDIS en todo el país, el mismo que deberá desarrollarse de forma íntegra y con un alto sentido de la ética en la función pública.

Estas actividades se llevan a cabo en nuestras instalaciones ubicadas en:

- Sede Central: Av. Paseo de la República 3101 - San Isidro, Lima, Perú.
- Sede Centro de Lima: Jirón de la Unión N° 264, Edificio Palacio – Lima, Perú

2.1 EXCLUSIONES

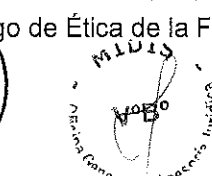
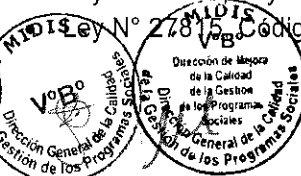
En el Sistema de Gestión de Calidad no aplican, por la naturaleza del servicio intencionado, los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana, descritos en los siguientes numerales:

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (f): Por el tipo de servicio, cualquier defecto en los procesos o en el servicio puede ser detectado antes de que el servicio esté siendo utilizado por el usuario, por lo que no se requiere la validación del proceso.
- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: Los servicios brindados por el MIDIS son de tipo administrativo, por lo que no utilizan equipos de medición que requieran ser calibrados para el control de sus procesos; motivo por el cual, no aplica la calibración de equipos de medición.
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos: Para brindar servicios a sus usuarios, el MIDIS no solicita al cliente productos o documentación, sino adquiere esta información de las entidades del Estado autorizadas para este fin; en esa medida, este requisito solo aplica a la propiedad perteneciente a los proveedores externos.

3. BASE LEGAL

La normativa que sustenta el presente Manual es la siguiente:

- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 6 de 27

- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de atención al público.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional
- Decreto Supremo N° 046-2013-PCM, que aprueba la Estrategia Anticorrupción del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social: "Incluir para Crecer".
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- Resolución de Secretaría General N° 020-2014-MIDIS/SG, que aprueba la Guía para el Mapeo de Procesos en la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 092-2012-PCM, que aprueba el Código de Ética del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 132-2016-MIDIS, se aprueba el "Mapa de Procesos del MIDIS", y se oficializan los veintidós (22) "Manuales de Procesos y Procedimientos del MIDIS", de los procesos estratégicos, misionales y de soporte.
- Resolución Directoral N° 012-2017-INACAL/DN Aprueban Norma Técnica Peruana denominada Sistemas de Gestión Antisoborno.
- NTP ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- NTP ISO 37001:2017 Sistema de Gestión Antisoborno.

4. CONTENIDO

4.1. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del MIDIS y en su estructura orgánica, las mismas que son difundidas a los/las servidores/as en la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Ver también Anexo 3: Estructura Orgánica del MIDIS).

Para el caso del Sistema de Gestión Antisoborno, la Alta Dirección ha designado como responsable el/la Jefe/a de la Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional, quien tiene la competencia, la responsabilidad y autoridad para:

- a) Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte del MIDIS;
- b) Proporcionar asesoramiento y orientación a los/las servidores/as del MIDIS sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno;

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 7 de 27

- c) Verificar que el sistema de gestión antisoborno sea conforme con los requisitos del presente Manual;
- d) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión antisoborno al órgano de gobierno, la Alta Dirección y otras funciones de cumplimiento, según corresponda.

La función de cumplimiento antisoborno es provista de recursos suficientes y tiene acceso directo y rápido al órgano de gobierno y a la Alta Dirección en el caso de que cualquier problema o inquietud tenga que ser elevado en relación con el soborno o el sistema de gestión antisoborno.

4.2. REQUISITOS GENERALES

El MIDIS ha establecido, documentado e implementado un Sistema Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual usa y mantiene eficazmente de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y para el Sistema de Gestión Antisoborno, el cual usa y mantiene eficazmente de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 37001:2017. Este Sistema Integrado se mantiene y se usa para mejorar continuamente la eficacia en la Entidad.

Para esto, el MIDIS:

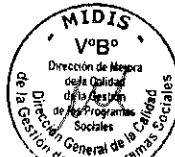
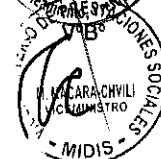
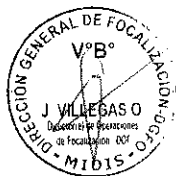
- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación dentro de la institución, éstos se encuentran documentados en los procedimientos y ficha de proceso.
- Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados a través del mapa general de procesos.
- Determina e implementa medidas diseñadas a identificar y evaluar el riesgo, y para prevenir, detectar y enfrentar el soborno.
- Determina la metodología y los criterios dentro de los procedimientos, que aseguren el funcionamiento y control de los procesos para que éstos sean eficaces.
- Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para apoyar la operación y verificación de los procesos, comunicando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios.
- Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, mediante las auditorías internas.
- La retroalimentación del cliente, para medir su satisfacción.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, a fin de lograr la mejora continua de sus procesos, por medio de sus acciones correctivas y preventivas adoptadas y a través de los resultados las reuniones de revisión por la Alta Dirección.

4.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Alta Dirección del MIDIS ha definido su política de calidad y política antisoborno, a fin de brindarle al MIDIS el marco necesario para determinar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y los Objetivos Antisoborno.

La política ha sido comunicada a todos los/las servidores/as y está incluida en el proceso de orientación de los/las servidores/as y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema Antisoborno.

La Alta Dirección examina y evalúa periódicamente la Política de Calidad y la Política Antisoborno en las reuniones de coordinación, a fin de determinar la idoneidad continua de las políticas definidas en los requisitos señalados en la normativa ISO. Así tenemos, respecto a la Política de Calidad y a la Política de Antisoborno para el MIDIS, lo siguiente:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 8 de 27

POLITICA DE CALIDAD

Somos una entidad comprometida en mejorar la calidad de vida de la población en situación de pobreza, riesgo, vulnerabilidad y abandono del país, coordinando y articulando las intervenciones con los diferentes actores vinculados, promoviendo el ejercicio de derechos, acceso a oportunidades y el desarrollo de las propias capacidades.

Dedicamos nuestros esfuerzos a la provisión de un servicio eficaz, oportuno y pertinente a las necesidades de nuestros usuarios con el fin de lograr su satisfacción; promoviendo la identificación e implementación de oportunidades de mejora cumpliendo con los Valores y Principios de accionar del Ministerio alineado al Sistema de Gestión de Calidad.

POLITICA DE ANTISOBORNO

El MIDIS se encuentra comprometido a trabajar con integridad, transparencia, garantizando eficiencia de los recursos asignados y enfrentando a la corrupción; bajo una cultura organizacional ética y transparente, de respeto por las normas y leyes antisoborno, cuyo cumplimiento se promueve a través de cada servidor y servidora que forma parte de la entidad, así como a través de los ciudadanos que velan por un buen gobierno en favor de la población en situación de pobreza, riesgo, vulnerabilidad y abandono del país, planteando sus inquietudes y denunciando actos de corrupción sin temor a represalias, mejorando continuamente nuestro sistema de gestión antisoborno.

Somos conscientes del impacto negativo que produce en la confianza de la ciudadanía y credibilidad en nuestra institución el no cumplir con nuestra política antisoborno, por lo cual también respetamos y aplicamos los lineamientos y la vigilancia que ejerce la Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional en la lucha preventiva contra la corrupción en nuestra entidad.

4.4. PLANIFICACIÓN

La Alta Dirección del MIDIS, a través de los titulares o responsables de los órganos o unidades orgánicas del MIDIS, involucrados en el Sistema Integrado, asegura que la planificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Gestión Antisoborno se ejecuta considerando la información de:

- Matriz de Riesgos y el Plan de Riesgos y Oportunidades.
- La Misión y Visión de MIDIS.
- La Política de Calidad y la Política Antisoborno.
- Definición y seguimiento de los objetivos del Sistema Integrado.

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26/7/2019

Página 9 de 27

4.5. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El MIDIS ha definido objetivos¹ (Ver Anexo 4: Definición y seguimiento de los objetivos del Sistema Integrado) coherentes con la Política de Calidad y Política Antisoborno, los cuales han sido establecidos y aprobados por la Alta Dirección y son comunicados a los titulares o responsables de los órganos y/o unidades orgánicas del MIDIS.

Dichos objetivos se mantienen actualizados en la matriz de objetivos estratégicos declarados en el planeamiento estratégico del Ministerio.

Estos objetivos se monitorean en las reuniones por la Alta Dirección. Consecuentemente se realiza el seguimiento de los indicadores del SGC mediante la matriz de indicadores (Ver Anexo 5: Matriz de los indicadores de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS).

4.6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO

El MIDIS ha establecido información documentada como soporte a la gestión de la calidad. Esta información documentada se mantiene a disposición de los/las servidores/as en la intranet del MIDIS y el control de la misma lo realiza en la Oficina de Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

Como parte de la información documentada, el MIDIS ha dispuesto: el Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno, fichas de proceso, procedimientos, matrices de riesgos, fichas de indicadores, planes de tratamiento de riesgos, planes para el cumplimiento de objetivos, entre otros.

4.7. CONTROL OPERATIVO ANTICORRUPCIÓN

El MIDIS realiza la detección y efectúa el análisis de riesgos ante la ocurrencia de una nueva modalidad de soborno no contemplada en la matriz de riesgos del órgano y/o unidad orgánica, en los procesos de auditoría interna programados, y en los talleres de recopilación de evidencias resultados de las acciones; esta matriz se reporta a la Alta Dirección de manera periódica para la toma de decisiones correspondientes.

La medición del desempeño del sistema de gestión antisoborno se efectúa conforme el propio sistema adquiera madurez y genere la evidencia necesaria para la definición y validez de los indicadores.

Asimismo, se verifica el cumplimiento del Código de Ética del MIDIS en el que se establecen los valores, principios y normas éticas (deberes y prohibiciones) que rigen la conducta de los/las servidores/as en cumplimiento de la política antisoborno y del sistema de gestión antisoborno, de manera preventiva con la ejecución del plan anual de desarrollo de personas, y correctiva mediante las acciones de la Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD), quienes informan posterior al período de reserva del proceso a la Alta Dirección sobre la materia.

La Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional del MIDIS es la unidad orgánica de apoyo dependiente de la Secretaría General, encargada de promover la transparencia, la ética pública y las políticas anticorrupción, así como de recibir y tramitar las denuncias realizadas sobre

¹ Los objetivos presentados han sido tomados principalmente del Plan Operativo Institucional 2017 del MIDIS, aprobado con Resolución Ministerial N° 300-2016-MIDIS y de las Políticas Nacionales - Metas e indicadores 2017, aprobada con Resolución Ministerial N° 009-2017-MIDIS.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 10 de 27

actos de corrupción. Asimismo, coordina y sugiere controles operacionales con los órganos correspondientes para cumplir con las acciones sectoriales de Lucha contra la Corrupción, siendo que dichas acciones se reportan a la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN) quienes se encargan de prevenir y combatir todo acto de corrupción en el país.

5. ANEXOS

- a) Anexo 1: Misión y Visión del MIDIS
- b) Anexo 2: Mapa General de Procesos del Sistema de Gestión del MIDIS
- c) Anexo 3: Estructura orgánica del MIDIS
- d) Anexo 4: Definición y seguimiento de los objetivos del Sistema Integrado: Calidad y Antisoborno
- e) Anexo 5: Matriz de Indicadores de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS.
- f) Anexo 6: Contexto de la entidad MIDIS.
- g) Anexo 7: Análisis de riesgos de contexto de la entidad - MIDIS.
- h) Anexo 8: Matriz de partes interesadas – Necesidades y expectativas del MIDIS.
- i) Anexo 9: Análisis de riesgos de partes interesadas.
- j) Anexo 10: Análisis de riesgos de antisoborno para procesos.



**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 11 de 27

Anexo 1: Misión y Visión del MIDIS

MISIÓN Y VISIÓN DEL MIDIS²

Misión

Ejercer la rectoría de la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social asegurando la articulación a nivel intergubernamental e intersectorial y gestionando intervenciones orientadas a la población en proceso de inclusión.

Visión

El Perú ha erradicado la pobreza extrema y quebrado la transmisión intergeneracional de la pobreza para lograr que todos los peruanos y peruanas ejerzan sus derechos y accedan a servicios públicos de calidad en igualdad de oportunidades.

Valores y Principios del accionar para el MIDIS

Se ha identificado un conjunto de valores y principios de accionar que se consideran primordiales para la construcción de la cultura organizacional del MIDIS, la misma que permite alinear esfuerzos en la dirección común que plantean la Misión y Visión.

Valores

Compromiso	Nos sentimos altamente identificados con los objetivos del sector, por lo que trabajamos con dedicación, responsabilidad y entrega para alcanzarlos, desplegando al máximo nuestras capacidades.
Solidaridad	Mostramos genuino interés en el bienestar de los demás y contribuimos activamente para su logro.
Respeto	Aceptamos y entendemos las diversas maneras de pensar, expresar y hacer de los demás, y actuamos reconociendo sus derechos.
Justicia Social	Trabajamos arduamente para otorgar a cada uno lo que le es debido.

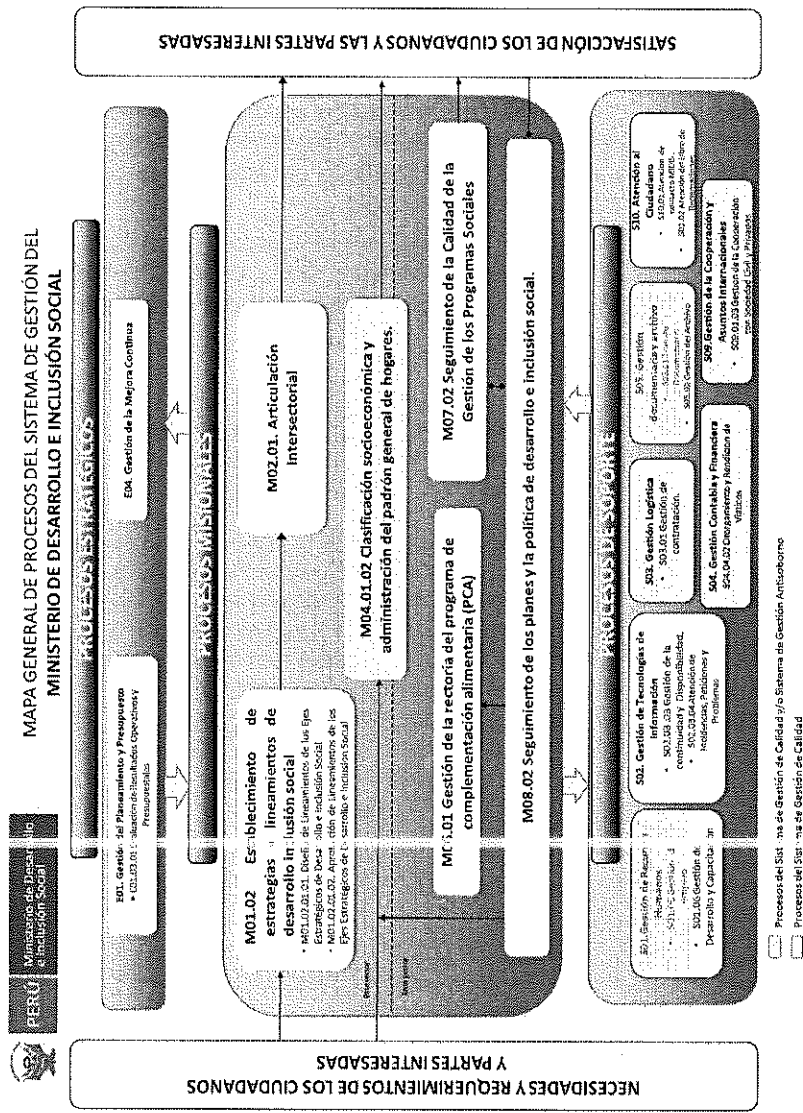
Principios del accionar

Inclusión	Nuestros esfuerzos están orientados a lograr que todos los peruanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
Gestión por resultados	Nuestro accionar se orienta al logro de objetivos y metas claras, por lo que diseñamos nuestras estrategias en base a evidencia, priorizamos la asignación de recursos y rendimos cuentas de los avances.
Calidad	Buscamos que nuestros servicios se adecuen a las necesidades específicas e intereses de nuestros usuarios, brindamos información clara y oportuna sobre nuestra gestión y fomentamos la participación de la población, como una forma de asegurar el éxito de las intervenciones.
Articulación	Buscamos promover la concurrencia oportuna de esfuerzos intersectoriales e intergubernamentales para el cumplimiento de resultados prioritarios de desarrollo e inclusión social.

² Señalado en el Plan Operativo Institucional - POI 2017 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Resolución Ministerial N° 300-2016-MIDIS.

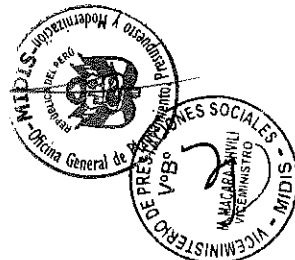


Anexo 2: Mapa General de Procesos del Sistema de Gestión del MIDIS



Procesos del SGC: Mapa de Gestión de Calidad y/o Sistema de Gestión Antisoborno

Procesos del SGC: Mapa de Gestión de Calidad

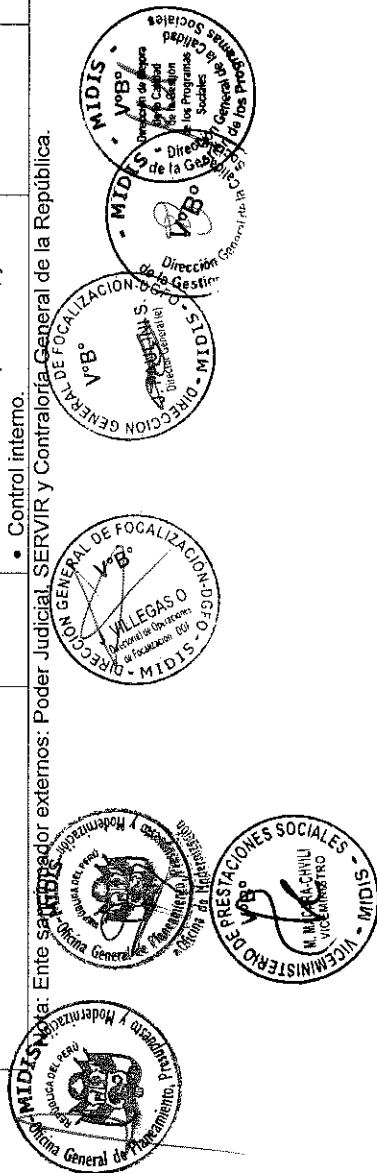


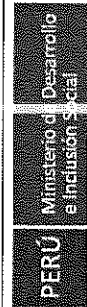
[illegible]

Alcance: Antisoborno

Objetivo	Cuando	Que actividades se harán	Recursos requeridos	Como se medirá	Responsable	Sustento y fuente	Ente que Sanciona
1. Fortalecer la lucha contra la corrupción en los procesos de contrataciones públicas, reforzando las competencias técnicas y éticas de los servidores/as involucrados/as.	Durante 2017	Seguimiento del desarrollo de capacidades técnicas de personal de la Oficina de Abastecimiento.	Presupuesto Profesionales Material de oficina	100% de los servidores/as de la Oficina de Abastecimiento tengan certificación OSCE y/o estén actualizados en la normativa vigente.	Oficina de Abastecimiento - Oficina General de Administración	Normativa OSCE. Normativa SERVIR. Políticas Nacionales - Metas e indicadores 2017, aprobado con RM N° 009-2017-MIDIS.	Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD)
2. Garantizar la transparencia y acceso a la información pública	Durante el 2017	- Dar atención oportuna y suficiente en materia de la normativa vigente de las solicitudes de acceso a la información pública. - Mantener actualizado el portal de transparencia. - Elaboración de las disposiciones normativas para su aplicación. - Realizar el control o fiscalización posterior de las rendiciones de viáticos de forma aleatoria. - Taller práctico de la aplicación de la normativa y las sanciones.	Presupuesto Profesionales Material de oficina	95 % de solicitudes de acceso a la información pública atendidas oportunamente. 100% actualizado el portal de transparencia.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Normativa de PCM. Políticas Nacionales - Metas e indicadores 2017, aprobado con RM N° 009-2017-MIDIS.	Órgano de Control Institucional
3. Garantizar el buen uso de los recursos en las rendiciones de viáticos	Durante el 2017	- Realizar el control o fiscalización posterior de las rendiciones de viáticos de forma aleatoria. - Taller práctico de la aplicación de la normativa y las sanciones.	Presupuesto Profesionales Material de oficina	0.5% de rendiciones de viáticos con observaciones y/o derivados al procedimiento administrativo.	Oficina de Contabilidad y Control Previo	Normativa SERVIR. Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción. Plan Sectorial Anticorrupción del MIDIS. Políticas Nacionales - Metas e indicadores 2017, aprobado con RM N° 009-2017-MIDIS.	Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD)
4. Promover la Ética Pública a través de sus acciones y comunicaciones	Durante el 2017	Capacitar a servidores públicos en temas de: - Proceso de atención de denuncias anticorrupción y otorgamiento de medidas de protección al denunciante. - Taller de Ética pública y resolución casos prácticos, y - Control interno.	Presupuesto Profesionales Material de oficina	67 % de servidores y servidoras públicos/as capacitados	Oficina General de Recursos Humanos	Normativa SERVIR. Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción. Plan Sectorial Anticorrupción del MIDIS. Políticas Nacionales - Metas e indicadores 2017, aprobado con RM N° 009-2017-MIDIS.	Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD)

Elaborado por: Entes sancionadores externos: Poder Judicial, SERVIR y Contraloría General de la República.





Anexo 5: Matriz de Indicadores de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS.

N°	Proceso	Proceso Nivel 1 y/o nivel 2	INDICADOR	Utilidad del indicador	Detalle Indicador	Frecuencia	Meta	Tendencia esperada
1	E01. Gestión del Planeamiento y Presupuesto	E01.03.01 Evaluación de Resultados Operativos	Cumplimiento de las metas establecidas en el POI	Medir el cumplimiento de las metas	Número de finalidades presupuestales reformuladas / Total de finalidades programadas	Anual	80%	Anual
2	E04. Gestión de la Mejoría Continua	E.04.02 Sistema de Gestión	Evolución del porcentaje de hallazgos encontrados respecto a auditorías pasadas.	Mantener y mejorar la eficacia del SGC	(Porcentaje de hallazgos presentes - Porcentaje de hallazgos pasados) * 100/ Porcentaje de hallazgos pasados	Anual	A definir	Disminuir
3	E04. Gestión de la Mejoría Continua	E.04.02 Sistema de Gestión	Cumplimiento de acciones preventivas y correctivas planificadas	Mantener y mejorar la eficacia del SGC	Acciones preventivas y correctivas resueltas / Acciones preventivas y correctivas planificadas	Trimestral	80%	Aumentar
4	M01. Conducción de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	M01.02 Establecimiento de estrategias y lineamientos de desarrollo inclusión social	Número de propuestas técnicas elaboradas con relación a estrategias y lineamientos	Cumplir con las estrategias y lineamientos.	N° de propuestas validadas por la CIAS / Total de propuestas elaboradas	Anual	4	Aumentar
5	M02. Articulación para la Implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	M02.01. Articulación Intersectorial	Porcentaje de acuerdos establecidos para la articulación intersectorial	Mejorar la Articulación Intersectorial	Total de acuerdos establecidos / Total de acuerdos propuestos en los espacios de articulación intersectorial	Semestral	2	Aumentar
6	M04. Gestión de la Información Socioeconómica de Hogares	M04.01.02 Clasificación socioeconómica y administración del padrón general de hogares.	Porcentaje de Hogares solicitantes con resultado de CSE	Conocer la cantidad de Hogares que obtuvieron su nivel de CSE	Total de hogares solicitantes que obtuvieron resultado de CSE entre total de hogares solicitantes de CSE	Semestral	80%	Aumentar
7	M04. Gestión de la Información Socioeconómica de Hogares	M04.01.02 Clasificación socioeconómica y administración del padrón general de hogares.	Número de responsables de ULE capacitados en talleres de capacitación	Conocer el nivel de aprendizaje de los responsables de ULE en los procedimientos operativos del SISFOH	Total de Responsables de ULE participantes de talleres con nota mayor a 12	Semestral	85%	Aumentar
8	M06. Intervenciones Ejecutadas por el MIDIS	M06.01 Gestión de la rectoría del programa de complementación alimentaria (PCA)	Convenios del PCA	Medir la cantidad de acuerdos establecidos entre el MIDIS y las municipalidades para la gestión del PCA.	Número de Convenios para PCA suscritos / Número total de Convenios PCA	Anual	100%	Aumentar



N°	Proceso	Proceso Nivel 1 y/o nivel 2	INDICADOR	Utilidad del indicador	Detalle Indicador	Frecuencia	Meta	Tendencia esperada
9	M06. Intervenciones Ejecutadas por el MIDIS	M06.01. Gestión de la rectoría del programa de complementación alimentaria (PCA)	Informe Anual de Gestión del PCA	Conocer el número de municipalidades que han cumplido con remitir sus informes anuales de gestión del año 2016	Número de Informes Anuales de Gestión del PCA aprobados / Número total de Informes Anuales de Gestión del PCA	Anual	95%	Aumentar
10	M07. Aseguramiento de la calidad de las Intervenciones	M07.02. Seguimiento de la calidad de los programas	Proporción de programas sociales que reportan los indicadores estratégicos oportunamente	Asegurar la presentación oportuna de los indicadores estratégicos y tomar medidas correctivas cuando se presenten desviaciones a lo indicado	Número de programas sociales que reportan los indicadores estratégicos oportunamente / Total de programas sociales	Mensual	95%	Aumentar
11	M07. Aseguramiento de la calidad de las Intervenciones	M07.02. Seguimiento de la calidad de los programas	Proporción de indicadores estratégicos con valor de desempeño = > 85%.	Medir el desempeño de los indicadores estratégicos, así como tomar medidas correctivas ante eventuales desviaciones.	Número de indicadores estratégicos con valor de desempeño = > 85% / Total de indicadores estratégicos reportados	Mensual	>=85%	Aumentar
12	M07. Aseguramiento de la calidad de las Intervenciones	M07.02. Seguimiento de la calidad de los programas	% ejecución de los Planes Anuales de Desarrollo del SGC de los Programas Sociales	Mejorar los Planes Anuales de Desarrollo del SGC de los Programas Sociales	(N° de productos ejecutados/N° total de productos programados) x 100	Trimestral	75%	Aumentar
13	M08. Seguimiento y Evaluación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	M08.02. Seguimiento de los planes y la política de desarrollo e inclusión social.	% de herramientas de seguimiento implementadas de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	Medir herramientas de seguimiento implementadas de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	N° de herramientas de seguimiento implementadas/Número de herramientas de seguimiento programadas	Anual	100%	Aumentar
14	M08. Seguimiento y Evaluación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	M08.02. Seguimiento de los planes y la política de desarrollo e inclusión social.	% de Fuentes de información documentadas y publicadas en REDinforma	Medir las Fuentes de información documentadas y publicadas en REDinforma	Cantidad de fuente de información documentadas y publicadas en REDinforma / Cantidad de fuentes de información transferidas por los sectores	Anual	100%	Aumentar
15	S01. Gestión de Recursos Humanos	S01.03. Gestión del empleo	Índice de Requerimientos de contratación del Personal	Proporcionar a las unidades orgánicas el personal requerido en los plazos previstos	Índice de requerimiento atendidos /acumulados de requerimientos atendidos	Trimestral	85%	Aumentar
16	S01. Gestión de Recursos Humanos	S01.06. Gestión del desarrollo y capacitación	Índice de capacitaciones ejecutadas en el trimestre respecto al total de capacitaciones programadas en el trimestre	Ejecución del PDP	Número de capacitaciones realizadas en el trimestre / Número de capacitaciones programadas en el trimestre	Trimestral	100%	Aumentar
17	S02. Gestión de Tecnologías de Información	S02.03. .03 Gestión de la continuidad y disponibilidad	Disponibilidad de los Servicios de Enlaces entre Sedes e Internet	mejorar disponibilidad de los Servicios de Enlaces entre Sedes e Internet	Tiempo en el que estuvo disponible el servicio entre tiempo total del periodo	Mensual	80%	Aumentar





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del MIDIS. Fecha de vigencia 26/12/2017. Página 18 de 27

N°	Proceso	Proceso Nivel 1 y/o nivel 2	INDICADOR	Utilidad del Indicador	Detalle Indicador	Frecuencia	Meta	Tendencia esperada
18	S02.Gestión de Tecnologías de Información	S02.03.04 Atención de Incidencias, Peticiones y Problemas	Porcentaje de Ticket cerrados en menos de 48 horas	Medir la atención de ticket	Cantidad de Incidencias o Problemas reportados resueltos en menos de 48 horas entre Cantidad de Incidencias Totales cerrados durante el mismo mes	Mensual	80%	Aumentar
19	S03.Gestión Logística	S03.01 Gestión de contrataciones	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en fechas programadas	Medir el cumplimiento del Plan de Anual de Contrataciones	Cantidad de procesos convocados en las fechas programadas en el PAC entre la cantidad de procesos planificados en las mismas fechas	Trimestral	50%	Aumentar
20	S03.Gestión Logística	S03.01 Gestión de contrataciones	Seguimiento de Pago	Cumplir con las contrataciones programadas	Acumulado de número de compras y servicios pagados/ Acumulado de número de compras y servicios realizados	Trimestral	50%	Aumentar
21	S05.Gestión Documentaria y Archivo	S05.01 Trámite Documentario	Documentos Derivados	Disminuir errores al derivar documentos	(Número de Documentos derivados subsanados / Número de Documentos Recibidos) *100	Mensual	3%	Disminuir
22	S05.Gestión Documentaria y Archivo	S05.01 Trámite Documentario	Documentos Locales y Nacionales	Entregar los documentos por Courier, que reciba mensajería.	Número de Documentos Locales y Nacionales entregados (Courier) / Número de Documentos Locales y Nacionales (Courier)	Bimensual	80%	Aumentar
23	S05.Gestión Documentaria y Archivo	S05.02 Gestión del Archivo	Servicio archivístico	medir el servicio de archivístico	Número de atenciones realizadas/Número de atenciones solicitadas	Mensual	95%	Aumentar
25	S09.Gestión de la cooperación y asuntos internacionales	S09.01.03 Gestión de la cooperación	Porcentaje de convenios suscritos dentro de los 45 días hábiles de recibido la propuesta	Mejorar la efectividad de la gestión de la firma del convenio	Número de convenios suscritos dentro de los 45 días hábiles/Número de propuestas de convenios recibidos	Semestral	60%	Aumentar
26	S10.Atención a los Ciudadanos	S10.01 Atención de Contactos MIDIS	Porcentaje de ciudadanos satisfechos (as) con la información recibida	Asegurar que el 80% de los ciudadanos atendidos, se sientan satisfechos con la atención recibida en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Sede Central del MIDIS	N° de ciudadanos(as) satisfechos(as) / N° total de ciudadanos x 100	Mensual	80%	Aumentar
26	S10.Atención a los Ciudadanos	S10.02 Atención de Libro de reclamaciones	Atención de Reclamos	Garantizar un nivel aceptable de atención de los reclamos dentro de los plazos determinados por Ley.	Número de Reclamos atendidos dentro de plazo / Número de Reclamos presentados	Mensual	85%	Aumentar





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del MIDIS.

Fecha de vigencia: 26 / 7 / 2017

Página 19 de 27

Anexo 6: Contexto de la entidad - MIDIS



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Equipo de trabajo que realizó el análisis: Alta Dirección, OGPPM

Fecha: 23/06/2017

En la siguiente tabla se muestran la mayoría de los factores y aspectos estratégicos que pudieran influir sobre tu negocio, según tu negocio debes determinar cuáles de ellos tendrían impacto sobre tus estrategias, también puedes agregar factores que no se encuentren aquí.

CUESTIONES	FACTORES	ASPECTOS	¿IMPACTA TU ESTRATEGIA?	IMPACTO	Priorización (1, 2 o 3)	FODA	Calidad (CAU)	Antisoborno (ASB)
Internos	Modelo de negocio	Alta dirección del MIDIS con alto nivel de preparación y liderazgo.	SI	Positivo	1	Fortaleza	CAL	ASB
Internos	Tamaño, estructura y delegación de autoridad con poder de decisión del MIDIS	MIDIS posee la rectoría de la política de desarrollo e inclusión social y el rol articulador en esa materia, según se le ha asignado en el marco legal vigente	SI	Positivo	1	Fortaleza	CAL	---
Internos	Socios de negocio	Personal competente y comprometido con la institución	SI	Positivo	1	Fortaleza	CAL	ASB
Internos	Tamaño, estructura y delegación de autoridad con poder de decisión del MIDIS	Los programas del MIDIS están presentes a nivel nacional y general alto impacto social	SI	Positivo	3	Fortaleza	CAL	---
Internos	Socios de negocio	Convenios establecidos que contribuyen con el logro de los objetivos y resultados en función a los usuarios de los programas sociales	SI	Positivo	2	Fortaleza	---	ASB
Internos	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	Se cuenta con un enfoque de diseño y gestión de políticas basado en evidencia brinda mayor solidez a las intervenciones	SI	Positivo	2	Fortaleza	CAL	ASB
Internos	Tamaño, estructura y delegación de autoridad con poder de decisión del MIDIS	Los programas del MIDIS cuentan con capacidad de articulación intersectorial e intergubernamental	SI	Positivo	2	Fortaleza	---	ASB
Internos	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	Los socios del MIDIS cuentan con instrumentos técnicos de gestión que ayudan al logro de resultados orientados al cierre de brechas	SI	Positivo	1	Fortaleza	CAL	---
Internos	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	Existen aprendizajes acumulados y sinergias en los procesos comunes que facilitan la optimización del uso de los recursos por parte de los programas	SI	Positivo	3	Fortaleza	CAL	---
Internos	Modelo de negocio	Ausencia en el sistema de información integrado de los programas sociales afecta su ejecución, monitoreo y evaluación	SI	Negativo	2	Debilidad	CAL	ASB
Internos	Modelo de negocio	SINADIS aún no implementa su reglamento, por lo que no se cuenta con acciones para la ejecución de la política y estrategias de Desarrollo e Inclusión Social.	SI	Negativo	2	Debilidad	CAL	ASB
Internos	Lugares o sectores donde se opera u operará	Las estructuras de los socios del MIDIS a nivel regional y local no se han integrado	SI	Negativo	2	Debilidad	CAL	ASB
Internos	Lugares o sectores donde se opera u operará	Bajo nivel de alineamiento y coordinación entre los programas del MIDIS en temas como articulación territorial, información y comunicación con usuarios y otros.	SI	Negativo	3	Debilidad	CAL	---
Internos	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Incertidumbre en la continuidad laboral limita el desarrollo y compromiso de los trabajadores con el MIDIS	SI	Negativo	3	Debilidad	CAL	ASB
Internos	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Áreas de apoyo en proceso de mejora que al dilatarse retrasan la efectividad del MIDIS	SI	Negativo	1	Debilidad	CAL	ASB
Internos	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Equipos de trabajo conformados por profesionales que provienen de organizaciones con diversas culturas afecta la integración	SI	Negativo	2	Debilidad	CAL	ASB
Externo	Tamaño, estructura y delegación de autoridad con poder de decisión del MIDIS	El gobierno ha priorizado el tema de inclusión social y ha asignado, en todos los sectores, recursos disponibles por el crecimiento económico sostenido de los últimos años en el país	SI	Positivo	3	Oportunidad	CAL	---
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Red social conformada por organizaciones sociales de base, dirigencias vecinales, comunidades campesinas, grupos étnicos y otros grupos sociales con interés en participar en acciones que favorezcan procesos de inclusión social.	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---
Externo	Modelo de negocio	La tecnología de información y comunicación aplicada a la gestión social gubernamental facilita los procesos de inclusión al posibilitar la interconexión de los sistemas de información del estado	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Conocimiento acumulado y registros administrativos de programas y proyectos ejecutados en las entidades que conforman el sector está disponible para ser sistematizado y usado como referencia para mejorar la efectividad de programas actuales y futuros	SI	Positivo	3	Oportunidad	CAL	---
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Proceso de articulación ya iniciado en los sectores y en los tres niveles de gobierno.	SI	Positivo	3	Oportunidad	CAL	---
Externo	Modelo de negocio	Alta incidencia de la pobreza en personas de todos los rangos etarios que habitan en zonas rurales, hablan una lengua nativa o han estudiado como máximo hasta el nivel primario demanda soluciones urgentes y especializadas.	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---



PERÚ

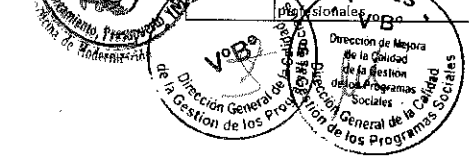
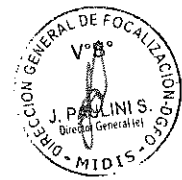
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del MIDIS.

Fecha de vigencia 26/7/2017

Página 20 de 27

CUESTIONES	FACTORES	ASPECTOS	IMPACTO ESTRATEGIA 2	IMPACTO	PRIORIZACIÓN (1, 2 o 3)	FODA	CALIDAD (CAL)	ANTISOBORNO (ASB)
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Limitaciones en el proceso de determinación de la clasificación socioeconómica que genera errores de inclusión o exclusión, debido, entre otros factores, a la brecha de empadronamiento que se cierra de acuerdo con la capacidad operativa de los u Unidades Locales de Empadronamiento de las Municipalidades.	SI	Positivo	1	Oportunidad	CAL	ASB
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Algunas empresas que operan en zonas de extrema pobreza, disponen de recursos y muestran disposición para contribuir en el estado en temas de desarrollo social.	NO	Positivo	3	Oportunidad	CAL	ASB
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	El fortalecimiento de las relaciones bilaterales y la existencia de programas de cooperación internacional en temas de desarrollo e inclusión social brindan la posibilidad de trabajar conjuntamente y compartir experiencias y aprendizajes.	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Los gobiernos regionales y locales tienen un marco normativo que les asigna la función de ejercer liderazgo en temas de desarrollo e inclusión social en su ámbito de influencia territorial.	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---
Externo	Entidades sobre las que el MIDIS tiene control	Algunas organizaciones sin fines de lucro han desarrollado capacidades de gestión de proyectos sociales y han sistematizado lecciones aprendidas.	SI	Positivo	2	Oportunidad	CAL	---
Externo	Modelo de negocio	Vulnerabilidad del sector del Desarrollo e Inclusión Social frente a factores políticos podría afectar o discontinuar los avances de la actual política.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	La corrupción es un problema latente en el país que afecta el desarrollo de las intervenciones en materia de Desarrollo e Inclusión Social en todos los sectores y niveles del gobierno.	SI	Negativo	1	Amenaza	---	ASB
Externo	Apertura de los canales de comunicación	Presión mediática respecto a los avances en materia de desarrollo e inclusión social.	NO	Negativo		Amenaza		
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	Potenciales conflictos de competencia con otros sectores rectores de temas relacionados y resistencia al cambio en algunos gobiernos regionales y locales podrían afectar el trabajo articulado.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Los gobiernos regionales y locales tienen déficit de competencias para la priorización y gestión de proyectos de desarrollo inclusión social, especialmente las zonas alejadas de alto riesgo.	SI	Negativo	1	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Socios de negocio	La estrategia social y de gestión de conflictos y la estructura orgánica de algunos gobiernos regionales y locales están desalineadas y requiere fortalecerse para asumir su rol de liderazgo en el desarrollo sostenible de sus territorios bajo los lineamientos del MIDIS.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	La administración pública no ha incorporado la innovación como fuente de mejoras radicales que faciliten adopción de enfoque territorial en la gestión de los programas y servicios sociales, contemplando la diversidad socio-económica y cultural de los usuarios.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAL	
Externo	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	Algunas intervenciones tienen un enfoque que promueve, en algunos segmentos de la población objetivo, la idea de que es un derecho recibir programas asistenciales.	SI	Negativo	3	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Escasa cobertura de RENIEC en las zonas rurales alejadas, dificulta el desarrollo de algunos programas.	SI	Negativo	3	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Socios de negocio	El sistema estadístico nacional no cuenta con información suficiente y de calidad en especial para la zonas rurales priorizadas para el sector desarrollo e inclusión social.	NO	Negativo	3	Amenaza	CAL	---
Externo	Naturaleza y alcance de las interacciones con los funcionarios públicos	Asignación presupuestal inercial y desconectada de una efectiva gestión por resultados, de metas de mediano largo plazo y de prioridades territoriales, que se agrava con transferencias presupuestales que llegan a las regiones a destiempo.	SI	Negativo	1	Amenaza	---	ASB
Externo	Naturaleza, escala y complejidad de las operaciones	El sistema de planeamiento gubernamental es aún incipiente y no cuenta con un proceso de seguimiento y evaluación de los planes a los diversos niveles de gobierno para promover mejoras.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAI	---
Externo	Entidades sobre las que el MIDIS tiene control	Los actores sociales, en los tres niveles de gobierno, y el sistema de gestión de recursos humanos no han establecido estrategias exitosas para asegurar la cobertura de los puestos y la idoneidad del personal (médicos, maestros, especialistas en proyectos de desarrollo e inclusión social, etc.) para atender las necesidades diferenciadas de las zonas priorizadas.	SI	Negativo	2	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Lugares o sectores donde se opera u operará	La mayoría de distritos rurales en situación de pobreza presentan dispersión poblacional, geografía accidentada y bajo acceso a servicios públicos de calidad.	SI	Negativo	1	Amenaza	CAL	ASB
Externo	Los deberes y obligaciones legales, reglamentos, normas actuales y profesionales	Lineamientos de la PMC y del Despacho Presidencial son de cumplimiento obligatorio y universal	SI	Positivo	1	Oportunidad	CAL	ASB



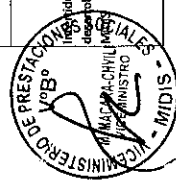
Anexo 7: Análisis de riesgos de contexto de la entidad - MIDIS

ANÁLISIS DE RIESGOS DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Equipo de trabajo que realizó el análisis: Alta Dirección, OGPM

Fecha: 23/06/2017

ASPECTO ESTRATÉGICO	DAÑO O SITUACIÓN	RIESGO	POSIBILIDAD DE OCURRIR			CAUSAS	EVIDENCIAS			ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA
			ALTA	MEDIA	BAJA		ENTRADA	PROCESO	SALIDA			
Brecha de información de clasificación socioeconómica de hogares y procedimiento de CSE parcialmente automatizado vulnerable a conductas de soborno o fraude.	C	Falta de información de clasificación socioeconómica de hogares lo cual les impide postular a las intervenciones públicas focalizadas.	x			Limitaciones operativas en los gobiernos locales que evitan la reducción de la brecha de información de clasificación socioeconómica de hogares.	x			- Monitoreo de indicadores de desempeño de atención de solicitudes de CSE - Capacitación y asistencia técnica a ULE - Entrega de recursos para operatividad de ULE	Dirección de Operaciones de Focalización	Permanente
	S	Manipulación de la documentación requerida para la determinación de CSE de hogares durante su evaluación en el MIDIS o de la base de datos del Padrón General de Hogares		x		Intereses en manipular documentación o las bases de datos para favorecer la determinación de la CSE de un hogar.		x		- Digitalización completa del proceso de evaluación de solicitudes. - Automatizar el proceso de extracción de información del PGH. - Fomentar el uso del Web Service de Consulta al PGH, para que las IPF consulten información del PGH. - Implementar un servidor para un mejor manejo de la auditoría de la base de datos del PGH.	Dirección General de Focalización	Diciembre 2017
	S	Decisiones ajustadas a intereses particulares		x		Intereses particulares Intereses propios		x		- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
Necesidad de fortalecer gestión de calidad del monitoreo, evaluación y supervisión de programas sociales	S	Tráfico de influencias en atención a solicitudes		x		- Ausencia y retraso en la entrega de la información de soporte - Falta de capacitación de funcionario encargado - Desconocimiento de la normalidad aplicable		x		- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
	S	Soborno por no realizar requerimientos solicitudes		x		Presiones indebidas Favorecimiento de terceros Favorecimiento personal		x		- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
Las estructuras de los programas del MIDIS a nivel regional y local no se han integrado	C	No se aplica los programas como se está planificado		x		- Falta de procedimientos o directivas		x		- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisiones por la dirección	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Concentración de conocimiento		x		Intereses particulares Intereses propios		x		- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
	C	Los procesos no se ejecutan conforme están estructurados en los procedimientos y directivas ejecutables		x		Cambios frecuentes dentro de la estructura de la entidad		x		- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisiones por la dirección	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente



Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del MIDIS. Fecha de vigencia 26/7/2017
Página 22 de 27

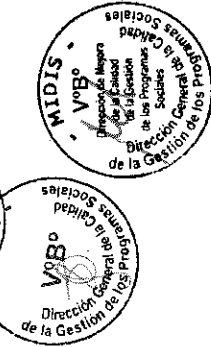
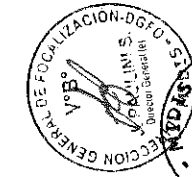
ASPECTO ESTRATÉGICO	CALIDAD O SOBORNO DE	RIESGO	PROBABILIDAD DE QUE OCURRA			CLASIFICACIÓN	INDICADORES DEL ACTIVO		ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA
			ALTA	MEDIA	BAJA		BUPR	REACTIVACIÓN			
Áreas de apoyo en proceso de mejora que al dilatarse retrasan la efectividad del MIDIS	C	Los procesos no se encuentran totalmente implementados y controlados	X			Procesos nuevos o de recién aprobación		X	- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisiones por la dirección	Responsables de cada proceso	Permanente
	S	Concentración de conocimiento		X		Intereses particulares Intereses propios		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Fortalecer el régimen de contratación pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Diciembre 2017
	C	Equipos de trabajo que no se han identificado con el propósito del MIDIS			X	Cambios y rotación de personal dentro de la entidad		X	- Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Campaña de difusión del sistema de gestión y capacitación continua	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Decisiones ajustadas a intereses particulares			X	Intereses particulares Intereses propios		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
RIESGOS											
La corrupción es un problema latente en el país que afecta el desarrollo de los programas sociales y de las intervenciones en materia de Desarrollo e Inclusión Social en todos los sectores y niveles del gobierno	S	Soborno para manipular la información en beneficio de particulares o terceros				- Intereses particulares en la manipulación de la información - Ofrecimiento de dádivas a funcionarios - Favorecimiento de terceros - Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos - Sistema de información sin las consecuentes medidas de seguridad para proteger la información			- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Fortalecer el régimen de contratación pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción - Desarrollar una cultura anticorrupción en la sociedad - Promover la utilización de mecanismos de transparencia, acceso a la información, participación y vigilancia ciudadana	Oficina de Promoción de la integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
	C	Los programas no se aplican y se observa resistencia al cambio		X		Poca planificación para el despliegue de los programas		X	- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisiones por la dirección - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Campaña de difusión del sistema de gestión y capacitación continua	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Concentración de conocimiento			X		Intereses particulares Intereses propios		X	- Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Desarrollar una cultura anticorrupción en la sociedad - Promover la utilización de mecanismos de transparencia, acceso a la información, participación y vigilancia ciudadana	Oficina de Promoción de la integridad y Ética Institucional
Los gobiernos regionales y locales tienen deficiencias en competencias para la priorización y gestión de proyectos de desarrollo e inclusión social, especialmente las zonas alejadas de alto riesgo	C	No se cuenta con la competencia necesaria para la gestión de los proyectos		X		Falta de estrategias adecuadas para integrar a los gobiernos regionales y locales en el despliegue de los programas		X	- Seguimiento y aplicación del PEI y POI	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Soborno en las zonas más alejadas ya que no se mantiene monitoreo efectivo			X	Beneficios de intereses personales		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Fortalecer el régimen de contratación pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017



EXPERIENCIA ANTERIOR	VOLUNTAD DE CAMBIAR	RIESGO	FORMALIZADO POR			CAUSAS	TRANSPARENCIA DEL PROCESO		ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA
			ALTA	MEDIA	BAJA		DATA	REDUCIR			
La estrategia social y de gestión de conflictos y la estructura orgánica de algunos gobiernos regionales y locales están desalineadas y requiere fortalecerse para asumir su rol de liderazgo en el desarrollo sostenible de sus territorios bajo los lineamientos del MIDIS	C	Los programas no se aplican y se observa resistencia al cambio		X		Falta de estrategias adecuadas para integrar a los gobiernos regionales y locales en el despliegue de los programas		X	- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisión por la dirección - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Campaña de discusión del sistema de gestión y capacitación continua	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Ejecución de los programas sin haber cumplido con todos los requisitos			X	Intereses particulares Intereses propios		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Fortalecer el régimen de contratación pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción - Promover campañas de innovación y mejora de procesos	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
La administración pública no ha incorporado la innovación como fuente de mejoras radicales que faciliten la adopción de enfoque territorial en la gestión de los programas y servicios sociales, contemplando la diversidad socio-económica y cultural de los usuarios.	C	No se genere cultura de innovación y mejora para la entidad		X		Falta de estrategias adecuadas para asegurar el enfoque territorial				Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	Peculado por destitución				- Presiones indebidas - Beneficios de intereses particulares y/o de terceros			- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Fortalecer el régimen de contratación pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
El sistema de planeamiento gubernamental es aún incipiente y no cuenta con un proceso de seguimiento y evaluación de los planes en los diversos niveles de gobierno para promover mejoras.	C	Se toman decisiones que no se basan en análisis de resultados y no se controlan la asignación de recursos		X		Falta de maduración del proceso de planeamiento		X	- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisión por la dirección - Campaña de discusión del sistema de gestión y capacitación continua.	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
	S	El ciudadano no puede recibir una aplicación de los programas por personal idóneo.			X	Falta de estrategias adecuadas para asegurar la competencia del personal que atiende las necesidades de los ciudadanos según la zona.		X	- Indicadores de desempeño - Auditorías internas - Revisión por la dirección - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Campaña de discusión del sistema de gestión y capacitación continua	Seguimiento de la calidad de los programas	Permanente
Los actores sociales, en los tres niveles de gobierno, y el sistema de gestión de recursos humanos no han establecido estrategias exitosas para asegurar la cobertura de los puestos y la idoneidad del personal (Inédicos, maestros, especialistas en proyectos de desarrollo e inclusión social, etc.) para atender las necesidades diferenciadas de las zonas prioritarias.	C	Soborno para manipular la información en beneficio de particulares o terceros				Intereses particulares en la manipulación de la información			- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
	S	Los ciudadanos no reciben los beneficios de los programas en su totalidad o no se enteran		X		- Ofrecimiento de dádivas a funcionarios - Favorecimiento de terceros - Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos - Sistema de información sin las consecuencias medidas de seguridad para proteger la información		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
La mayoría de distritos rurales en situación de pobreza presentan dispersión poblacional, geografía accidentada y bajo acceso a servicios públicos de calidad.	C	Soborno para manipular la información en beneficio de particulares o terceros				Intereses particulares en la manipulación de la información			- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción - Promover la utilización de mecanismos de transparencia, acceso a la información, participación y	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
	S			X		- Ofrecimiento de dádivas a funcionarios - Favorecimiento de terceros - Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos - Sistema de información sin las consecuencias medidas de seguridad para proteger la información		X	- Fortalecer sistema de control interno - Implementar y fortalecer los mecanismos que garanticen la integridad pública, así como los controles que aseguren su efectividad - Asegurar la transparencia y acceso a la información en la administración pública - Garantizar el enfoque de probidad e idoneidad en el sistema de recursos humanos de la administración pública - Asegurar un marco normativo que permita luchar de manera frontal contra la corrupción - Promover la utilización de mecanismos de transparencia, acceso a la información, participación y	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017



Oportunidades	Aspecto Estratégico	Cualidad de los Servicios	Riesgo	Proximidad de la			Causas	Transparencia del proceso		Acciones	Responsable	Fecha
				Alta	Media	Baja		Directa	Indirecta			
Oportunidades	Entrenamiento de la PMU y del Despacho Presidencial son de cumplimiento obligatorio y universal	C	Las intervenciones de las entidades públicas son predictibles		X		Cumplimiento de la ley		X	Revisión permanente de la calidad regulatoria Revisión permanente del cumplimiento de la Ley	Todos los responsables de los procesos	Diciembre 2017
		S	El cambio de las normas que proporcionan beneficios particulares		X		Interés particular		X	Adecuada gestión de intereses Uso de la inhibición de actuar en procesos donde se tienen conflicto de intereses	Todos los responsables de los procesos	Diciembre 2017
	Red social conformada por organizaciones sociales de base, dirigencias vecinales, comunidades campesinas, grupos étnicos y otros grupos sociales con interés en participar en acciones que favorezcan procesos de inclusión social.	C	Que se organicen de manera que puedan llegar a zonas donde los programas no han llegado		X		Definición de estrategias dentro de la planificación que consideren a estas organizaciones sociales		X	Seguimiento de la calidad de los programas	Seguimiento de la calidad de los programas	Diciembre 2017
		S	Reduce o elimina la corrupción y/o soborno en el buen uso de los recursos		X		- Aplicación de las buenas prácticas de ética		X	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Oficina de Promoción de la Integridad y Ética Institucional	Diciembre 2017
Fortalezas	La tecnología de información y comunicación aplicada a la gestión social gubernamental facilita los procesos de inclusión al permitir la interconexión de los sistemas de información del estado	C	Mejora la comunicación con otras entidades que pueden generar mayor accesibilidad al ciudadano a los programas		X		- Acuerdos de cooperación con otras entidades		X		TI	Diciembre 2017
		S	Sistemas de información con controles de seguridad que permiten el buen uso de la información y aplicación de los programas		X		- Aplicación de políticas de seguridad de la información		X	- Curso de gestión de seguridad de la información	TI	Diciembre 2017
	Alta dirección del MIDIS con alto nivel de preparación y liderazgo	C	Rotación de posiciones directivas en la Alta Dirección	X			Decisión del Presidente y del Primer en el contexto actual		X	No requiere		
		S	Que no se efectúe una adecuada gestión de los intereses públicos		X		Se proporciona información parcial o se omite informar sobre los intereses y vínculos del personal directivo	X		Verificar información proporcionada en declaraciones juradas de intereses	Oficina General de Recursos Humanos	Diciembre 2017
Oportunidades	MIDIS posee la rectoría de la política de desarrollo e inclusión social y el rol articulador en esa materia, según se le ha asignado en el marco legal vigente	C	Que no se haga ejercicio activo de la rectoría y no logre el consenso de los socios estratégicos		X		Esfuerzo operativo de la gestión y no estratégico		X	Señalar periódicamente en la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales Validar matrices estratégicas, normativas y legales con la Comisión Consultiva del MIDIS	Alta Dirección con el apoyo de la ST del CIAS	Diciembre 2017
		C	Que se incremente la tasa de rotación de personal	X			Diferentes expectativas laborales del personal actual		X	No requiere		
	Personal competente y comprometido con la institución	S	La cultura organizacional tiene un componente ético en formación		X		La cultura organizacional del MIDIS se encuentra en fase formativa		X	Ejecutar el Plan de Cultura Organizacional con énfasis en el desarrollo ético y antisoborno	Oficina General de Recursos Humanos	Diciembre 2017
		C	No se aplican correctamente los instrumentos técnicos		X		Cambio en las metodologías a aplicarse impiden la consolidación de una sola en particular		X	Definir que los cambios metodológicos que involucren instrumentos técnicos se efectúen de manera fundamentada en el marco de los sistemas de gestión de los socios estratégicos	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Diciembre 2017



Anexo 8: Matriz de partes interesadas – necesidades y expectativas del MIDIS

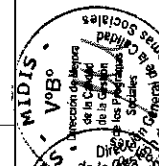


Equipo de trabajo que realizó el análisis: Alta Dirección, OGPPM

Fecha: 23/06/2017

PARTES INTERESADAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS							REQUISITOS
Organismos, unidades organizacionales o usuarios internos del MIDIS	Plan Operativo Institucional / Presupuesto	Procesos y procedimientos establecidos y documentados	Proceso de selección transparente	Equipos funcionales, sistemas de alta performance, soporte técnico eficaz	Adquisiciones y abastecimiento oportuno y eficaz	Custodia de documentación / Acceso oportuno a la documentación	Calidad de atención al usuario / Trámites con información clara y simplificada	Interrelación adecuada con los demás procesos y atención oportuna de sus requerimientos por parte de cada proceso con el que guardan interrelación e interdependencia
Ministerios, oficinas u otras entidades del Gobierno	Procesos y procedimientos establecidos y documentados	Establecimiento de políticas y estrategias de desarrollo e inclusión social	Articulación para la implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	Información para operarizar las estrategias e intervenciones de desarrollo e inclusión social	Información de planes y resultados / Oferta de intervenciones	Aceptación de las intervenciones	Resultados y progresión de la Política de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS)	Cumplimiento de normas, lineamientos y exigencias Aprovechamiento de oportunidades de cooperación técnica
Organismos de cooperación, Aliados estratégicos	Establecimiento de políticas y estrategias de desarrollo e inclusión social	Articulación para la implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	Información para operarizar las estrategias de desarrollo e inclusión social	Información de planes, actividades y resultados / Oferta de intervenciones	Sistemas de calidad / aceptación de intervenciones	Resultados y progresión de la Política de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS)	Aprovechamiento de oportunidades de cooperación técnica / Resultados	Oportunidades de cooperación, información de planes, oferta de intervenciones, información de resultados
Organismos u organizaciones con algún interés particular	Establecimiento de políticas y estrategias de desarrollo e inclusión social	Articulación para la implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	Información de resultados / Oferta de intervenciones	Disponibilidad de las intervenciones / Sistemas de Calidad	Resultados y progresión de la Política de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS)	Aprovechamiento de oportunidades de cooperación técnica	Calidad de atención al usuario / Trámites con información clara y simplificada	Transparencia y disponibilidad de la información, información de resultados, oferta de intervenciones, calidad en la atención
Proveedores externos	Declaración y pago de seguros personales: seguro vida-ley y otros	Programas de trabajo y de contrataciones referidas a servicios sobre TI	Programas de contrataciones, estudios de mercado, oportunidad de presentaciones	Programas de trabajo y de contrataciones referidas a servicios sobre custodia documental				Cumplimiento de las obligaciones contractuales dependiendo del tipo de acuerdo de cada proveedor, subcontratista
Usuarios, beneficiarios, clientes externos	Procesos y procedimientos establecidos y documentados	Establecimiento de políticas y estrategias de desarrollo e inclusión social	Articulación para la implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social	Información para operarizar las estrategias e intervenciones de desarrollo e inclusión social	Disponibilidad de las intervenciones / Sistemas de Calidad	Resultados y progresión de la Política de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS)	Custodia de documentación / Acceso oportuno a la documentación	Información de planes / Oferta de intervenciones



Anexo 9: Análisis de riesgos de partes interesadas

ANÁLISIS DE RIESGOS DE PARTES INTERESADAS									
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS DE LA PARTE INTERESADA	CATEGORÍA / SUBCATEGORÍA	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CAUSAS		EVALUACIÓN DEL RIESGO	
				ALTA	BAJA	ALTA	BAJA	ALTA	BAJA
Organismos, unidades u usuarios internos del MIDIS	Atención oportuna de sus requerimientos por parte de cada proceso con el que guardan interrelación e interdependencia	C	Burocracia en atención a requerimientos internos entre diferentes órganos	X		Procesos mal planeados, cambios constantes de personas en funciones, falta de competencia del personal.	X	Realizar auditorías internas para identificar mejoras o deficiencias en los procesos	OGPPM
Ministerios, oficinas u otras entidades de Gobierno	Cumplimiento de normas, lineamientos y exigencias. Aprovechamiento de oportunidades de cooperación técnica	S	Decisiones ajustadas a intereses particulares	X		Procesos no establecidos controles adecuados o supervisión de actividades, poder para tomar decisiones de manera unilateral	X	Identificar actividades críticas en los procesos donde las decisiones deban ser autorizadas, cuidando no burocratizar el proceso	OGPPM
Organismos de cooperación, Aliados estratégicos	Oportunidades de cooperación, información de planes, oferta de intervenciones, información de resultados.	C	Retrasos en las respuestas, omisión de órdenes, incumplimiento de normas y lineamientos	X		Falta de directrices por parte de los órganos internos, atención con prioridad de otro tipo de temas, carga de requerimientos.	X	Desahogar por orden de importancia	La Fundación que aplica
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	S	Tráfico de influencias, favoritismos, incumplimiento de normas.	X		Relaciones personales, presiones indebidas, acoso o amenaza del personal, favores en deuda, promesas, abuso de poder.	X	Aplicar el Plan Operativo Institucional	OPB
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Oportunidades de cooperación, información de planes, oferta de intervenciones, información de resultados.	C	Información inadecuada o tardía, falta de seguimiento de acuerdos, deficiente atención de los funcionarios.	X		Basas de datos deficientes, procesos de acceso a la información burocráticos, fallas en la seguridad de la información.	X	Mantener Sistema ISO 27001, auditar inopinadamente los procesos de transparencia y acceso a la información pública	OTI - OGA
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	S	Desvío de fondos, favoritismos, acuerdos clandestinos.	X		Falta de controles en relaciones con estas organizaciones, libre actuar de funcionarios para establecer acuerdos.	X	Evaluar aleatoriamente la formulación y seguimiento de acuerdos y contrastar con información de la contraloría	OPB
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	C	Información inadecuada, tardía, deficiente, insatisfacción en la atención de sus requerimientos.	X		Incumplimiento a los procedimientos de transparencia y acceso a la información	X	Realizar auditorías internas para identificar mejoras o deficiencias en los procesos	OGPPM
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	S	Manipulación de información, desvío de fondos, favoritismos.	X		Incumplimiento a los procedimientos de transparencia y acceso a la información	X	Aplicar el Plan Operativo Institucional	OPB
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	C	Retrasos en los pagos, falta de cumplimiento a los acuerdos contratados, falta de transparencia en contratos.	X		Procesos mal planeados, cambios constantes de personas en funciones, falta de competencia del personal.	X	Realizar auditorías internas para identificar mejoras o deficiencias en los procesos	OGPPM
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	S	Comisiones para el otorgamiento de contratos, favoritismos, fraude, desvío de fondos.	X		Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.		Realizar controles de fiscalización posterior a los contratos realizados	OPB
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	C	Deficiencias en la prestación de programas, mala atención de los prestadores de servicios, inequidad en el otorgamiento de beneficios sociales	X		Falta de controles eficientes o seguimiento de los controles en cada programa, falta de capacitación del personal que supervisa los programas	X	Aplicar controles de Proceso de Control de calidad de los Programas Sociales	DCCGPS
Organismos u Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	Transparencia y disponibilidad de la información, oferta de intervenciones, calidad en la atención.	S	Desvío de fondos, favoritismo, fraudes, inequidad en el otorgamiento de beneficios sociales.	X		Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Aplicar el Plan Operativo Institucional	OPB



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual Integrado para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2017 de la Sede Central del MIDIS.

Fecha de vigencia 26/12/2017

Página 26 de 27



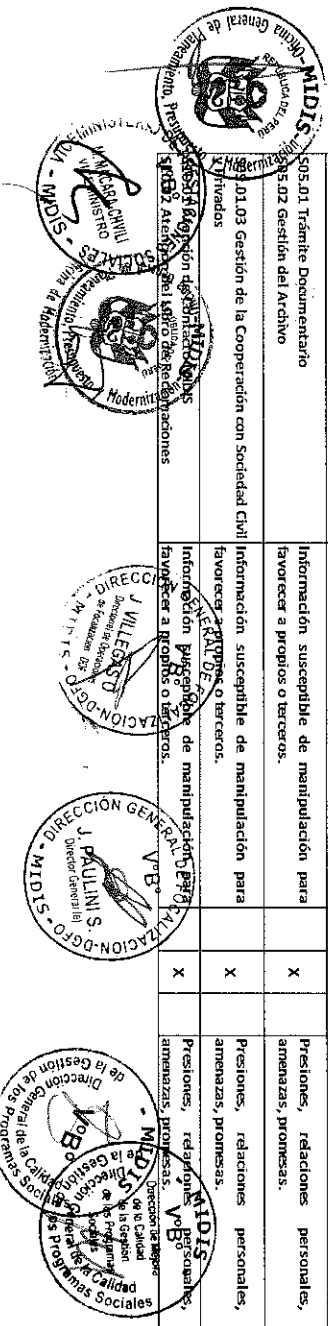
Anexo 10: Análisis de riesgos de Antisoborno para procesos



ANÁLISIS DE RIESGOS ANTISOBORNO PARA PROCESOS

Equipo de trabajo que realizó el análisis: Alta Dirección, OSGPM

PROCESO	RIESGO	PREEXISTENCIA DE QUE OCURRA ALTO, MEDIO, BAJO	CAUSAS	EFECTOS QUE SE ESPERAN	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA
E01.03.01 Evaluación de Resultados Operativos y Presupuestales	Información susceptible de manipulación para favorecer, encubrir o inculpar a propios o terceros.	X	Relaciones personales, presiones indebidas, acoso o amenaza del personal, favores en deuda, promesas.	X	Revisión aleatoria de informes y aprobaciones presupuestales, adicionales a los realizados por la Contraloría Interna	OSGPM	Diciembre 2017
E04. Gestión de la Mejora Continua	Pasar por alto deficiencias en los procesos, no reportar no conformidades.	X	Relaciones personales, presiones indebidas, acoso o amenaza del personal, favores en deuda, promesas.	X	Dar seguimiento a resultados de auditoría	OSGPM	Después de cada auditoría
M01.02 Establecimiento de estrategias y lineamientos de desarrollo inclusión social	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Falta de controles que limiten la parcialidad, personas siendo juez y parte en el establecimiento de estrategias, presiones indebidas, relaciones personales.	X	Cumplimiento del Plan Operativo	DGPE	Permanente
M02.01 Articulación Intersectorial	Procedimiento de CSE parcialmente automatizado vulnerable a conductas de soborno o fraude	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Cumplimiento del Plan Operativo	DGPE	Permanente
M04.01.02 Clasificación socioeconómica y administración del padrón general de hogares.	Procedimiento de CSE parcialmente automatizado vulnerable a conductas de soborno o fraude	X	Interés en manipular documentación o las bases de datos para favorecer la determinación de la CSE de un hogar.	X	Cumplimiento normativo.	DGEO	Permanente
M06.01 Gestión de la rectoría del programa de complementación alimentaria (PCA)	Desvío de fondos equivoco, información falsa, incumplimiento del convenio	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	DGACPS	Permanente
M07.02 Seguimiento de la Calidad de la Gestión de los Programas Sociales	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas.	X	Cumplimiento del Plan Operativo	DGICPS	Permanente
M08.02 Seguimiento de los planes y la política de desarrollo e inclusión social.	Movimientos de personas (aumentos, categorías, contrataciones o despidos) a favor o en contra de propios y terceros	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Cumplimiento del Plan Operativo	DGSE	Permanente
S01.03 Gestión del empleo	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Apegarse a Procesos regulados para la administración de personal en el estado. Reportar todo caso de abuso.	DGRI	Permanente
S01.06 Gestión del desarrollo y capacitación	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Cumplimiento del Plan Operativo	DGOTI	Permanente
S02.03.03 Gestión de la Continuidad y Disponibilidad	Información susceptible de manipulación para favorecer, encubrir o inculpar a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	DGA - OA	Permanente
S03.01 Gestión de contrataciones	Comisiones para el otorgamiento de contratos, favoritismos, fraude, desvío de fondos.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas, ambición.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	DGA - OCCP	Permanente
S04.04.02 Otorgamiento y Rendición de Váticos	Servidor/a altere la información de la rendición del vático para ser favorecido con el monto no consumido.	X	La revisión posterior de las rendiciones de cuentas es una muestra reducida y aleatoria.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	OAC	Permanente
S05.01 Trámite Documentario	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	OAC	Permanente
S05.02 Gestión del Archivo	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas.	X	Atención del Informe especial de Contraloría General de la República en caso hubiere	DGCAI	Permanente
S01.03 Gestión de la Cooperación con Sociedad Civil	Información susceptible de manipulación para favorecer a propios o terceros.	X	Presiones, relaciones personales, extorsión, amenazas, promesas.	X	Cumplimiento del Plan Operativo.	OAC	Permanente



2