

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

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

VISTOS:

El Memorando N.º 831-2020-MIDIS/PNADP-UPPM del 20 de agosto de 2020, emitido por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización que traslada el Informe N.º 125-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG; y el Informe N.º 025-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 21 de enero de 2021, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

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

Que, en mérito de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", teniendo entre funciones la emisión de Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, Mediante Resolución Ministerial N.º 004-2016-PCM se aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición" en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática (actualmente Sistema Nacional de Transformación Digital), señalando requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información, encontrándose el requisito 10.1 y 10.2 referido a las "No conformidades y acción correctiva" y "Mejora continua" respectivamente; concordante con los requisitos 10.01 y 10.2 establecidos en la Norma Técnica Peruana NTP-ISP 3700:2017 Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso; y requisitos 8.7 y 10.2 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 024-2020-MIDIS/PNADP-DE de fecha 27 de enero de 2020 se aprobó el Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora y el formato Registro y Reporte de Acciones de Mejora;

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 222-2020-MIDIS/PNADP-DE, se aprobó el Plan de Desarrollo del SIG – 2020, el que tiene como objetivo establecer las actividades para la planificación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y Antisoborno (SGAS), así como implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en el marco de la gestión por resultados, en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS";





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 114-2020-MIDIS/PNADP-DE del 14 de julio de 2020, se aprobó el “Procedimiento de gestión de documentos normativos del Sistema Integrado de Gestión”, el que establece las pautas y criterios para la emisión y gestión de documentos normativos (DN), durante las etapas de elaboración, revisión, aprobación, difusión y control, a fin de normalizar las acciones y roles de los/as servidores/as involucrados, para garantizar la calidad, oportunidad y resultado de los mismos, en tanto formen parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG);

Que, el Manual de Operaciones establece en el literal f) de su artículo 13 que la unidad de planeamiento, presupuesto y modernización tiene como función “Conducir y supervisar el Sistema de Gestión de Calidad del programa conforme con las políticas y lineamientos establecidos por el MIDIS”;

Que, mediante Memorando N.° 831-2020-MIDIS/PNADP-Uppm la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite el Informe N.° 125-2020-MIDIS/PNADP-Uppm-CMG de la Coordinación de Modernización de la Gestión, con la propuesta de actualización del “Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora”, señalando que dicha propuesta se encuentra articulada al macro proceso Modernización y Gestión de la calidad, a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información) y al Sistema de Control Interno, agregando además que cumple con las disposiciones establecidas en el Procedimiento para la gestión de documentos normativos aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 114-2020-MIDIS/PNADP-DE;

Que, con el Informe N.° 025-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 21 de enero de 2021, la Unidad de Asesoría Jurídica estima viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora del Programa Juntos;

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

En ejercicio de las facultades previstas en el Decreto Supremo N.° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N.° 012-2012-MIDIS; la Resolución Ministerial N.° 068-2020-MIDIS; y estando a lo establecido en el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, aprobado por Resolución Ministerial N.° 278-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” y formato que lo acompaña, que en anexo forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 024-2020-MIDIS/PNADP-DE de fecha 27 de enero de 2020.

Artículo 3.- Encargar a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la implementación y socialización del documento aprobado en el artículo 1 de la presente resolución, entre los integrantes del Programa, y que las Unidades realicen las acciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del documento aprobado.

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

Regístrese y comuníquese.





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

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Silvia Villanueva Gavidia Coordinadora de Modernización de la Gestión	Diana Silva Pretel Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Jéssica Niño de Guzmán Esaine Directora Ejecutiva

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 2 de 11

1. Objetivo

Establecer la metodología para identificar y tratar las no conformidades y oportunidades de mejora del SIG, así como identificar los servicios no conformes del programa Juntos, con la finalidad de plantear acciones de mejora con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013 y con los requisitos aplicables al Sistema Integrado de Gestión.

2. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo, son de obligatorio cumplimiento por los/las servidores/as civiles y aplica a todos los hallazgos identificados en los procesos del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.

3. Base legal

- 3.1. Ley N.º 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2. Ley N.º 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.3. Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria.
- 3.4. Decreto Supremo N.º 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “Juntos”, modificado por los Decretos Supremos N.º 062-2005-PCM y N.º 012-2012-MIDIS.
- 3.5. Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.6. Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7. Resolución Ministerial N.º 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa “Juntos”.
- 3.8. Norma Internacional ISO 9001:2015. Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9. Norma Internacional ISO 37001:2016. Requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno.
- 3.10. Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos.

4. Siglas y definiciones

- 4.1 **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito (necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria) del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- 4.2 **Acción de mejora:** Son acciones que se toman para eliminar una situación indeseable o problema identificado (acciones correctivas y/o correcciones).
- 4.3 **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 4.4 **Corrección:** Acción tomada para eliminar la no conformidad.
- 4.5 **Servicio no conforme:** Incumplimiento de un requisito originado en los procesos operativos que tienen impacto negativo al usuario, potencial usuario y/o ciudadano.
- 4.6 **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de procesos que se interrelacionan para alcanzar objetivos en materia de calidad.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 3 de 11

- 4.7 **Sistema de Gestión Antisoborno:** Conjunto de procesos que se interrelacionan para alcanzar objetivos antisoborno.
- 4.8 **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** Conjunto de procesos que se interrelacionan para alcanzar objetivos de seguridad de la información.
- 4.9 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 4.10 **SIG - Sistema Integrado de Gestión:** Incluye los requisitos de los sistemas de gestión de calidad (SGC), gestión antisoborno (SGAS) y gestión de la seguridad de la información. (SGSI).
- 4.11 **DE:** Dirección Ejecutiva
- 4.12 **UPPM:** Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- 4.13 **UT:** Unidad Territorial
- 4.14 **CTVC:** Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana

5. Política específica

No aplica.

6. Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Requisito 8.7 – Control de salidas no conformes Requisito 10.2 – No Conformidad y Acción Correctiva	Norma ISO 9001:2015
Requisito 10.1, 10.2 – No Conformidad y Acción Correctiva, Mejora Continua	Norma ISO 37001:2016 Norma ISO/IEC 27001:2013

7. Procedimiento

N.º	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
Identificación de los hallazgos					
1.	Identificar los hallazgos en los procesos, a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas/externas. • Revisión del SIG. • Reclamos, denuncias y alertas CTVC u otras partes interesadas. • Vulnerabilidades e incidentes de seguridad de la información. 	Todas	Todos los servidores	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	No aplica

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 4 de 11

N.º	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
	<ul style="list-style-type: none"> Desviaciones a los procesos. Otros. 				
Clasificación de hallazgos					
2.	Clasificar los hallazgos considerando las definiciones establecidas en el Anexo 01.	Todas	Todos los servidores	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	No aplica
Tratamiento de las no conformidades y planteamiento de acciones de mejora					
3.	<p>Analizar las causas que las originaron y sus consecuencias, planteando acciones de mejora, considerando lo siguiente, de ser el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y correcciones para las No Conformidades mayores. Correcciones para las No Conformidades menores 	Todas	Coordinadores y/o Especialistas	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	No aplica
4.	Revisar y validar Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034), considerando las fechas y responsables de la implementación de las mejoras.	Todas	Jefes de Unidad	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	No aplica
5.	Remitir el Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034) al jefe de UPPM para conocimiento y seguimiento respectivo.	Todas	Jefes de Unidad	Correo electrónico	No aplica

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 5 de 11

N.º	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
6.	De considerarse que las No Conformidades podrían generar la materialización de los riesgos, se procede a actualizar los riesgos de acuerdo con el Procedimiento de gestión de riesgos (PNADP-UPPM-GMC-P-003).	Todas	Jefes de Unidad	No aplica	No aplica
Identificación y control de las salidas no conformes					
7.	Identificar los controles aplicables a las salidas de los procesos a su cargo, la cual contenga los aspectos a controlar con sus respectivos criterios de aceptación.	Todas	Coordinadores y/o Especialistas	Matriz de requisitos de Calidad, Antisoborno y Seguridad de la Información	No aplica
8.	Proceder a realizar las acciones detalladas en cada matriz, en caso los resultados obtenidos de cada control se encuentren fuera de los criterios de aceptación.	Todas	Coordinadores y/o Especialistas	No aplica	No aplica
Identificación de los servicios no conformes					
9.	Identificar las no conformidades que generan Servicios No Conformes, considerando la información detallada en el Anexo 02.	Todas	Coordinadores y/o Especialistas	No aplica	No aplica
Seguimiento a la implementación de las acciones de mejora y evaluación de la eficacia					
10.	Realizar el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora	UPPM	Coordinador/a de Modernización de la Gestión	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	Según fechas comprometidas

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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



**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA**

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 6 de 11

N.º	Descripción de la Actividad	Unidad responsable	Responsable (Cargo)	Registro asociado	Plazo
11.	Dar asistencia técnica a las Unidades para la implementación oportuna de las acciones de mejora, en caso la requiera.	UPPM	Coordinador/a de Modernización de la Gestión	No aplica	No aplica
12.	Evaluar la eficacia de las acciones de mejora considerando la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Recurrencia por tipo de No Conformidades • Resultados del tablero de control • Resultados de supervisiones integrales a las UT • Otros 	UPPM	Coordinador/a de Modernización de la Gestión	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)	Tres meses después de implementadas las acciones de mejora
13.	Informar al/la directora/a ejecutivo/a sobre la implementación y eficacia de las acciones de mejora	UPPM	Jefe/a de UPPM	Informe	Trimestral

8. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	Elaboración inicial del documento			UPPM-CMG
02	02/01/2020	Actualización	Informe n.º01-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM-CMG
03	20/08/2020	Actualización	Informe n.º 125-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM-CMG

9. Formatos

- Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM- GMC-F-034)

10. Procesos relacionados

Gestión de la Mejora Continua

11. Anexos

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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



  	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA	
	Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004	
	Versión: 03	Páginas: 7 de 11

- Anexo 1: Clasificación de los hallazgos
- Anexo 2: Tipos de no conformidades que generan servicios no conformes
- Anexo 3: Matriz de requisitos de Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información
- Anexo 4: Flujograma de información

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 8 de 11

Anexo 1: Clasificación de los hallazgos

Tipo	Descripción
No Conformidad Mayor	No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión integrado para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none">• Si existe una duda significativa de que se ha implementado un control eficaz del proceso o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.• Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión que podría demostrar una desviación sistemática
No Conformidad Menor	No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión integrado para lograr los resultados previstos.
Oportunidades de Mejora	Acciones tomadas para prevenir que se materialice una no conformidad (prevenir que algo suceda). Asimismo, son recomendaciones relacionadas a la implementación de buenas prácticas destinadas a la mejora continua del SIG.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA

Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004

Versión:

03

Páginas: 9 de 11

Anexo 2: Tipos de no conformidades que generan servicios no conformes

Proceso	Servicio No Conforme	Acciones a tomar	Responsable
Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades	Resultado del proceso VCC no es conforme a la información según fuente oficial del sector.	Procedimiento para la revisión posterior de resultados de VCC (PNADP-UCC-VCC-P-003)	JUT/ CTT – Jefe/a de UCC
Gestión de la Información del Programa JUNTOS	Reclamos y denuncias calificados ACEPTADOS	Procedimiento para la atención de reclamos, denuncias de las usuarias y/o partes interesadas (PNADP-UCI-GIN-P-002)	Jefe/a de UCI
	Alertas calificadas como FUNDADAS	Procedimiento para la atención de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) (PNADP-DEGIN-P-001)	Coordinador/a Técnico/a
Entrega del Incentivo Monetario Condicionado	No se cumple el Cronograma de pagos, a excepción de ocurrir riesgo de desastre y/o conflicto social.	Procedimiento para el seguimiento a la entrega del incentivo monetario (PNADP-UOP-EIM-P-002).	Jefe/a de UOP JUT/CTT/CTZ
	Usuarios que han recibido abono, no tienen saldo en cuenta y se comprueba que no han realizado retiros.		
	Ausencia de personal del programa durante los operativos de pago, por modalidad de pago ETV		
Mantenimiento de Padrón de Hogares	Procesamiento de Padrón de aptos para liquidación incorpora familias que no les corresponde el pago.	Procedimiento para la generación de hogares aptos para la liquidación (PNADP-UOP-MPH-P-004).	JUT, CTT, CTZ y Jefe de UOP
	Hogares brindaron información oportuna para la actualización del padrón, y fueron suspendidos.	Procedimiento para la actualización de información de hogares (PNADP-UOP-MPH-P-001).	

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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



  	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA	
	Código: PNADP-UPPM-GMC-P-004	
	Versión: 03	Páginas: 10 de 11

Anexo 3: Matriz de Requisitos de Calidad – Antisoborno – Seguridad de la información

Nombre del Proceso:	Gestión de la Mejora Continua	Responsable del proceso:	Jefe/a de UPPM
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	----------------

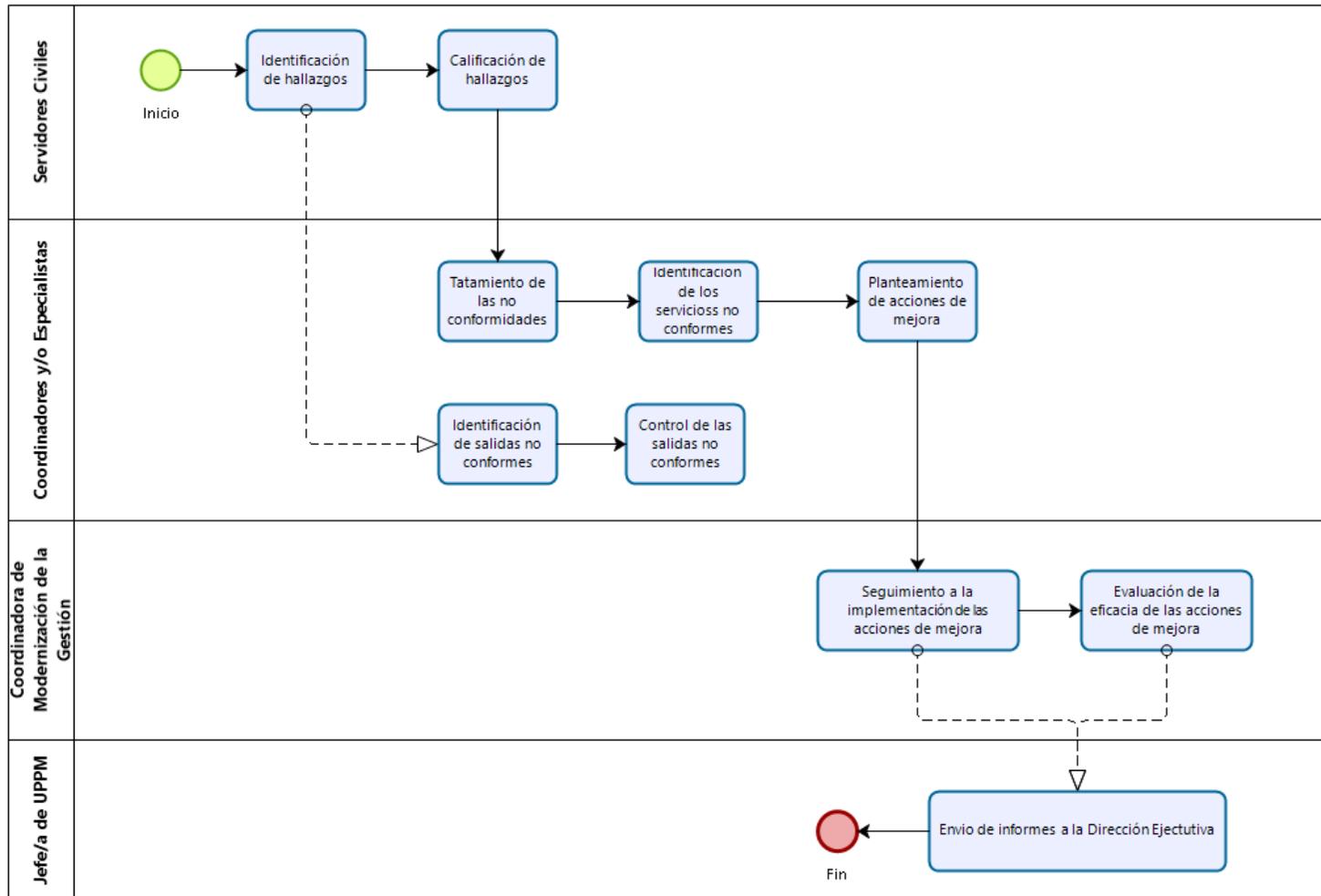
Subproceso	Requisitos			Frecuencia	Responsable	Acciones a tomar en caso de incumplimiento a los criterios de aceptación
	Tipo					
	Calidad	Antisoborno	Seg. Información			
	Control	Criterio de Aceptación				
Gestión de No Conformidades y Acciones de Mejora	X			Mensual	Coordinador/a de Modernización de la Gestión	Identificación de hallazgo y registro en el formato de Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GMC-F-034).
	X					

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

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



Anexo 4: Flujograma de información



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



