

San Isidro, 20 de Mayo del 2021

RESOLUCION DE DIRECCION EJECUTIVA N° 000656-2021-MIDIS/PNCM-DE

VISTO:

El Memorando n° 133-2021-MIDIS/PNCM/UIGC de fecha 22 de marzo de 2021, emitido por la Unidad de Integridad y Gestión de Calidad; los Memorando n° 204 y 234-2021-MIDIS/PNCM-UPPM de fechas 9 y 28 de abril de 2021, respectivamente, emitidos por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe n°767-2021-MIDIS/PNCM/UAJ de fecha 6 de mayo de 2021, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo n° 003-2012-MIDIS se crea el Programa Nacional Cuna Más, como programa social focalizado, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar atención integral a niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema, el cual presta sus servicios a través de dos modalidades de intervención: a) Cuidado Diurno y b) Acompañamiento a Familias;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n° 375-2021-MIDIS/PNCM-DE, se aprueba la Directiva n° 12-2021-MIDIS/PNCM denominada "Elaboración, Aprobación y Control de Documentos de Gestión y Registros en el Programa Nacional Cuna Más", versión 2, mediante la cual se establecen las disposiciones para la elaboración, trámite de aprobación y control de los documentos de gestión; asimismo, la identificación y control de los registros del Programa Nacional Cuna Más, con la finalidad de estandarizar la emisión de los documentos de gestión;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva n° 290-2019-MIDIS/PNCM de fecha 18 de marzo de 2019 se aprueba el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno" del Programa Nacional Cuna Más;

Que, mediante Memorando n° 133-2021-MIDIS/PNCM/UIGC de fecha 22 de marzo de 2021, sustentado en el Informe n° 46-2021-MIDIS/PNCM-UIGC-DPA, la Unidad de Integridad y Gestión de Calidad presenta la propuesta de actualizar el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno" del Programa Nacional Cuna Más, incorporando mejoras de producto de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno así como cambios por la existencia de la pandemia por la COVID-19, asociados a normativa interna y externa; asimismo, se incorpora la oportunidad de mejora identificada en supervisiones internas;

Que, el referido Manual tiene por objetivo establecer los lineamientos para la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno - SGCA en el Programa Nacional Cuna Más, bajo el marco de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016;

Que, mediante Memorando n° 204-2021-MIDIS/PNCM/UPPM de fecha 9 de abril de 2021, sustentado en el Informe n° 18-2021-MIDIS/PNCM-UPPM-CPLA, complementado con el Memorando n° 234-2021-MIDIS/PNCM/UPPM de fecha 28 de abril de 2021, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable

a la propuesta de “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno” del Programa Nacional Cuna Más, indicando que se encuentra enmarcada en las disposiciones internas específicas y su contenido es congruente con la política y objetivos institucionales; asimismo, contiene los requisitos fundamentales establecidos en las Normas ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, e ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno - Requisitos y orientación para su uso; en tal sentido, se otorga la opinión favorable para su continuidad de trámite de aprobación;

Que, mediante Informe nº767-2021-MIDIS/PNCM/UAJ de fecha 6 de mayo de 2021, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que resulta jurídicamente viable aprobar la propuesta de “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno” del Programa Nacional Cuna Más, por estar dentro de los alcances de la Directiva nº 12-2021-MIDIS/PNCM denominada “Elaboración, Aprobación y Control de Documentos de Gestión y Registros en el Programa Nacional Cuna Más”, versión 2; debiendo dejarse sin efecto el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno” aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva nº 290-2019-MIDIS/PNCM de 18 de marzo de 2019;

Con el visado de conformidad, de acuerdo a sus competencias, de la Unidad de Integridad y Gestión de Calidad; la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad, con lo dispuesto en el Decreto Supremo nº 003-2012-MIDIS que crea el Programa Nacional Cuna Más; y la Resolución de Dirección Ejecutiva nº 375-2021-MIDIS/PNCM-DE que aprueba la Directiva nº 12-2021-MIDIS/PNCM denominada “Elaboración, Aprobación y Control de Documentos de Gestión y Registros en el Programa Nacional Cuna Más”, versión 2;

SE RESUELVE:

Artículo 1. DEJAR SIN EFECTO el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno” aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva nº 290-2019-MIDIS/PNCM de 18 de marzo de 2019.

Artículo 2. APROBAR el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno”, versión 1, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3. Poner en conocimiento la presente Resolución, a todas las Unidades de la Sede Central (de apoyo, de asesoramiento y técnicas), así como a todas las Unidades Territoriales del Programa Nacional Cuna Más.

Artículo 4. Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Programa Nacional Cuna Más (www.cunamas.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
CARMEN LOURDES SEVILLA CARNERO

Directora Ejecutiva
Programa Nacional Cuna Más



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Versión: 1

Páginas: 26

Resolución: RDE N° 656-2021-MIDIS/PNCM

Fecha de Aprobación: 20 de mayo de 2021

PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO

Etapa	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	María Victoria Huarhua Beltrán Jefa de la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad	
Propuesto por:	María Victoria Huarhua Beltrán Jefa de la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad	
Revisado por:	Sergio Eugenio Miranda Flores Jefe de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Rossana Elvia Cerrón Meza Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Carmen Lourdes Sevilla Carnero Directora Ejecutiva	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	2 de 26

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno (SGCA) en el Programa Nacional Cuna Más, bajo el marco de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de las Unidades de la Sede Central, Unidades Territoriales y Oficinas de Coordinación Territorial del Programa Nacional Cuna Más involucradas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 3.2 Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.3 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2019.
- 3.4 Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.
- 3.5 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.6 Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 082-2019-EF
- 3.7 Decretos Supremo N° 003-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional Cuna Más y modificatorias aprobados mediante Decreto Supremo N° 007-2017-MIDIS, y Decreto Supremo N° 014-2017-MIDIS.
- 3.8 Decreto Supremo N° 001-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública
- 3.9 Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 3.10 Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.
- 3.11 Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225.
- 3.12 Decreto Supremo N° 015-2020/MIDIS, que aprueba el Modelo Operacional de carácter temporal de los productos del Programa Presupuestal 1001 "Productos Específicos para el Desarrollo Infantil Temprano".
- 3.13 Resolución Ministerial N° 274-2017-PNCM, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional Cuna Más.
- 3.14 Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el Manual N° 004-2017-MIDIS, Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos.
- 3.15 Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS, que aprueba el Manual N° 001-2018-MIDIS, Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 3.16 Resolución Ministerial N° 051-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2019-MIDIS Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales Adscritos
- 3.17 Resolución Ministerial N° 154-2020-MIDIS, que aprueba el Manual N° 001-2020-MIDIS, Manual para la Atención de Sugerencias Presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.18 Resolución Ministerial N° 215-2020-MIDIS, que aprueba el Código de Ética y Conducta del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.19 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- 3.20 Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 3.21 Norma ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario.

- 3.22 Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.
- 3.23 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 49-2019-MIDIS/PNCM, que aprueba la Política de Gestión de Riesgos del Programa Nacional Cuna Más.
- 3.24 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 198-2021-MIDIS/PNCM, que aprueba la Política y Objetivos de la Calidad y Antisoborno.

IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

El Programa Nacional Cuna Más, ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes al propósito y a la dirección estratégica en el marco del SGCA, las cuales se encuentran establecidas en el **Formato Análisis de Contexto**. Dicho formato, es revisado anualmente o cuando existan cambios significativos en el entorno interno y/o externo del Programa Nacional Cuna Más.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Programa Nacional Cuna Más, ha determinado las partes interesadas y sus requisitos pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno, a través del **Formato “Matriz de Partes Interesadas del SGCA”**.

Dicho formato, es revisado anualmente y aprobado por la Dirección Ejecutiva, con el fin de ajustarlo en caso se requiera.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

El Programa Nacional Cuna Más ha determinado los límites y aplicabilidad de su Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno en el siguiente alcance:

Tabla N°1: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno	
Norma	Alcance
ISO 9001:2015	“Proceso de visita al hogar en el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más”
ISO 37001:2016	“Servicio de acompañamiento a familias en el Programa Nacional Cuna Más”.

Estas actividades se llevan a cabo en las Unidades de la Sede Central, Unidades Territoriales (UT) y Oficinas de Coordinación Territorial (OCT).

Para el Sistema de Gestión de Calidad no aplican, por la naturaleza del servicio brindado, los siguientes requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015:

- **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** debido a que los servicios brindados por el Programa Nacional Cuna Más, son de tipo prestacional y se desarrollan procesos administrativos, 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.
- **8.3 Diseño y desarrollo:** debido a que en el Programa Nacional Cuna Más, los requisitos para el desarrollo del servicio quedan delimitadas por la normativa vigente sectorial.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	4 de 26

- **8.5.1(f) Control de la producción y de la provisión del servicio:** Debido a que, 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.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y antisoborno, y sus procesos

El Programa Nacional Cuna Más ha establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.

Para esto, el Programa Nacional Cuna Más:

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno (SGCA) y su aplicación dentro de la institución; éstos se encuentran documentados en el Manual de Operaciones del Programa Nacional Cuna Más. Asimismo, se ha establecido el Mapa de interacción de los procesos en el marco del SGCA para el alcance descrito en la Tabla N°01 (Ver anexo N° 2).
- Para identificar, controlar y evaluar el riesgo en materia de calidad y antisoborno, se utiliza la metodología establecida en la Directiva de Gestión de Riesgos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno del Programa Nacional Cuna Más
- Determina la metodología y los criterios dentro de los documentos normativos internos, que aseguren el funcionamiento y control de los procesos, para que éstos sean eficaces y cumplan con el marco legal aplicable.
- 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.
- Asigna responsabilidades y autoridades en cada documento normativo, según las funciones establecidas en el Manual de Operaciones del Programa, Términos de Referencia del personal CAS, Manual de clasificador de Cargos y de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 "Asignación de Roles y Responsabilidades del Personal Clave del SGCA".
- Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos para la mejora del SGCA, a través de los indicadores de gestión.
- Realiza la retroalimentación del usuario, a través de la medición de su satisfacción con relación al servicio que se le brinda.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y lograr la mejora continua de sus procesos.

4.5 Evaluación de riesgo de soborno

El Programa Nacional Cuna Más realiza la evaluación de riesgo de soborno tomando en cuenta la metodología establecida en la Directiva de Gestión de Riesgos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno del Programa Nacional Cuna Más.

V. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

5.1.1 Órgano de Gobierno

En el marco del Sistema de Gestión Antisoborno (SGA), se ha definido como Órgano de Gobierno a la Dirección Ejecutiva, cuya responsabilidad y autoridad respecto a las actividades, gobernanzas y políticas del Programa Nacional

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	5 de 26

Cuna Más, se encuentran detalladas en el Anexo 3. Asimismo, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGA.

5.1.2 Alta Dirección

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno, en el Programa Nacional Cuna Más la función de Alta Dirección es asumida por la Dirección Ejecutiva, quien demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGCA. Asimismo, su rol y responsabilidad se encuentran detalladas en el Anexo 3.

5.1.3 Enfoque al Usuario

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso y liderazgo con respecto al enfoque al usuario:

- Determinando, comprendiendo y cumpliendo los requisitos de las/los usuarias/os, requisitos legales y/o reglamentarios aplicables. Para ello, verifica que las necesidades de las/los usuarias/os y partes interesadas sean entendidas en todos los niveles, a través del análisis de los resultados de las estadísticas relacionadas a: Sugerencias, reclamos, denuncias, alertas de la CTVC y de las encuestas de satisfacción de los/las usuarios/as.
- Determinando y considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción de las/los usuarias/os. Para ello, cuenta con la Directiva de Gestión de Riesgos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno del Programa Nacional Cuna Más.
- Manteniendo el enfoque al usuario, para incrementar su satisfacción.

5.2 Política de la Calidad y Antisoborno

La Política de la Calidad y Antisoborno es aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva en su rol de Alta Dirección y Órgano de Gobierno, se asegura de que esta Política sea adecuada al propósito de los servicios que ofrece y la revisa una vez al año, para determinar su adecuación, siguiendo las pautas establecidas en la Directiva de revisión del SGCA. Asimismo, es comunicada, entendida dentro del Programa y está disponible para las partes interesadas y socios de negocio que representen más que un riesgo bajo de soborno. Los mecanismos de comunicación se encuentran establecidos en el Formato “Matriz de comunicaciones del SGCA” (Anexo N° 6).

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades

Todas las responsabilidades, autoridad e interrelaciones de los servidores del Programa Nacional Cuna Más que están dentro del alcance del SGCA, se encuentran definidas y documentadas en el Manual de Operaciones del Programa, Términos de Referencia del personal CAS, Manual de Clasificador de Cargos y de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 “Asignación de Roles y Responsabilidades del Personal Clave del SGCA”.

La Función de Cumplimiento Antisoborno u Oficial de Cumplimiento Antisoborno recae en la Jefa/e de la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad, cuya designación ha sido realizada a través de una Resolución de Dirección Ejecutiva. Asimismo, su responsabilidad y autoridad se detalla en el Anexo 3.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	6 de 26

En caso de ausencia, el/la Director(a) Ejecutivo(a) y jefes de las Unidades delegan la toma de decisiones de las actividades que se desarrollan en los procesos del Programa Nacional Cuna Más, a través de un memorando a un servidor del Programa que cumpla con el perfil requerido de acuerdo con su competencia y función. Para ello, garantiza que el proceso de decisión y el nivel de autoridad de quienes las toman, es adecuado y están libres de conflicto de intereses reales o potenciales y es revisado por la Alta Dirección en las revisiones del SGCA.

VI. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

El Programa Nacional Cuna Más, a través de las Jefaturas de las Unidades involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno (SGCA), asegura que la planificación del SGCA se ejecute considerando las cuestiones internas y externas de la organización, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los riesgos y las oportunidades identificados en el SGCA.

Para la implementación de la gestión de riesgos, el Programa Nacional Cuna Más ha aprobado la Directiva de Gestión de Riesgos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno del Programa Nacional Cuna Más.

6.2 Objetivos de la Calidad y Antisoborno, y planificación para lograrlos.

Los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno son aprobados a través de Resolución de Dirección Ejecutiva, y son coherentes con la Política de la Calidad y Antisoborno. Los objetivos son medibles, alcanzables, actualizables y son comunicados a las partes interesadas pertinentes.

Los Objetivos de la Calidad y Antisoborno se revisan periódicamente en las reuniones de revisión de Resultados de Seguimiento y medición del SGCA y en la revisión por la Alta Dirección para determinar su adecuación, siguiendo las pautas establecidas en la Directiva de revisión del SGCA.

El despliegue de los objetivos de la calidad y Antisoborno se encuentra descrito en el Cuadro de mando de objetivos del Calidad y Antisoborno (Ver anexo N° 4)

La planificación para lograr el cumplimiento de los Objetivos del SGCA se encuentra alineada al Plan Operativo Institucional del Programa Nacional Cuna Más.

6.3 Planificación/ Control de los cambios

Los cambios son identificados por los Jefes de Unidad y revisados anualmente o cuando existan cambios significativos en el entorno interno y externo del Programa Nacional Cuna Más que afecten al SGCA, y se efectiviza en las reuniones del Comité de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

Los cambios son registrados en el Formato "Gestión del Cambio en el marco del SGCA" (Ver anexo N° 5).

VII. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	7 de 26

El Programa Nacional Cuna Más proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del SGCA, a través del Plan Operativo Institucional – POI, del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA y del Plan Anual de Contrataciones, que son actualizados de acuerdo con las necesidades que se generan.

7.1.2 Personas

El Programa Nacional Cuna Más determina y proporciona las personas necesarias para la ejecución de las actividades, tal como se indica en el Cuadro para la Asignación de Personal Provisional (CAP) según la estructura organizacional del Programa y el Manual de Clasificador de Cargos.

7.1.3 Infraestructura

El Programa Nacional Cuna Más determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del servicio; entre ellos, los mobiliarios de oficinas, servicios generales y apoyo informático entre otros, tanto en la Sede Central como en las Unidades Territoriales y Oficinas de Coordinación Territorial

Para el mantenimiento de los equipos de cómputo, la cual fue elaborado y propuesto por la Unidad de Tecnologías de la Información ha establecido la Directiva de mantenimiento de equipos informáticos y software, respaldo de la información digital y uso del sistema de mesa de ayuda en el Programa Nacional Cuna Más.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

El Programa Nacional Cuna Más determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y así poder lograr la conformidad de los servicios. Para ello, se cuenta con el Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS), el Plan de Bienestar Social y el cumplimiento de la Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública, la cual fue elaborado y propuesto por la Unidad de Gestión del Talento Humano.

Igualmente, proporciona un ambiente de trabajo con las condiciones adecuadas como: temperatura, humedad, circulación del aire, higiene y ruido para una buena ejecución de los procesos.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

El Programa Nacional Cuna Más determina el seguimiento y medición necesaria para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, utiliza herramientas informáticas que automatizan los procesos y proporciona reportes que fomentan el seguimiento oportuno.

Para la validación de los aplicativos informáticos utilizados en la prestación del servicio, se cuenta con la Directiva de Lineamientos del Ciclo de vida del Software para el Programa Nacional Cuna Más, la cual fue elaborado y propuesto por la Unidad de Tecnologías de la Información.

7.1.6 Conocimiento de la Organización

El Programa Nacional Cuna Más determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de documentos de gestión para la

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	8 de 26

operación de los procesos, y de la generación de lecciones aprendidas como resultado de la ejecución de estos.

Las lecciones aprendidas son identificadas y socializadas por las Jefaturas de las Unidades del Programa a todos los servidores a su cargo, de acuerdo con lo establecido en la Directiva de No conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

Asimismo, el Programa Nacional Cuna Más cuenta con un repositorio de documentos normativos y registros relacionados a la operación de los procesos en el marco del alcance del SGCA, a disposición de todos los servidores a través de la carpeta del SGCA ubicada en la intranet institucional.

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

En el Programa Nacional Cuna Más se cumplen los requisitos de determinación de competencias, evaluación de la eficacia de las actividades de formación por medio de la aplicación del proceso Gestión del Talento Humano.

Cuando se contrata a nuevos servidores, se realiza una selección de acuerdo con los criterios definidos en la Directiva de Contratación de personal bajo Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS en el Programa Nacional Cuna Más.

Posteriormente, el Programa Nacional Cuna Más proporciona formación y las acciones necesarias para asegurar la competencia del servidor, identificando las necesidades de capacitación, evaluando la eficacia de las acciones tomadas según formato “Evaluación de Eficacia de la Acción de Capacitación” y de acuerdo a los lineamientos establecidos por SERVIR y asegurando que los servidores sean conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y antisoborno. Para ello, se cuenta con el Plan de Desarrollo de Personas (PDP), Plan de Inducción del Programa Nacional Cuna Más y Programa de Difusión y Concientización del SGCA.

Asimismo, se mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores, de acuerdo con la Directiva Administración de los Legajos de las servidoras y servidores civiles en el Programa Nacional Cuna Mas.

7.2.2 Proceso de Contratación

La contratación del personal se realiza a través del proceso Gestión del Talento Humano, de acuerdo con la Directiva de Contratación de personal bajo Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS en el Programa Nacional Cuna Más.

Al contar con el personal contratado, se da cumplimiento de:

- Plan de Inducción del Programa Nacional Cuna Más
- Programa de Difusión y Concientización del SGCA
- Normativa legal y Directiva N° 001-2019-MIDIS “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	9 de 26

Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social y en sus Programas Sociales Adscritos”.

- Informar al personal contratado sobre las medidas disciplinarias en caso de incumplimiento, el cual se encuentra especificado en la Resolución Ministerial N° 215-2020-MIDIS “Código de Ética y Conducta del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”. El personal no sufre represalias, discriminación o medidas disciplinarias ante presentación de Denuncias.

Asimismo, para aquellas posiciones que están expuestas a más de un riesgo bajo de soborno, y al cumplimiento de la función antisoborno, se realiza:

- El proceso de debida diligencia previa a la incorporación del servidor, según Directiva de Contratación de personal bajo Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS en el Programa Nacional Cuna Más. Asimismo, los funcionarios del Programa presentan periódicamente Declaración Jurada de Bienes y Rentas y Declaración Jurada de Intereses.
- Los servidores en las posiciones en las que están expuestos a más de un riesgo de soborno, además de la alta dirección, órgano de gobierno, firman de manera anual la Declaración Jurada “Declaración del SGCA”.

7.3 Toma de conciencia y formación

El Programa Nacional Cuna Más se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas en la operación del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno, a través del Programa de difusión y concientización del SGCA.

7.4 Comunicación

El Programa Nacional Cuna Más determina la comunicación interna y externa pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno mediante el Plan de comunicaciones del Programa Nacional Cuna Más y el Formato de Matriz de comunicaciones del SGCA.

7.5 Información documentada

La documentación del SGCA del Programa Nacional Cuna Más se controla según lo establecido en la Directiva “Elaboración, aprobación y Control de Documentos de Gestión y registros en el Programa Nacional Cuna Más”.

VIII. OPERACIÓN

A. OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1 Planificación y control operacional

El Programa Nacional Cuna Más planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios incluidos en el alcance, estableciendo los procesos y documentos normativos de gestión necesarios para su realización.

8.2 Requisitos para los Servicios

8.2.1 Comunicación con el Usuario / Ciudadano

La comunicación con las/los usuarias/os del Programa Nacional Cuna Más se atiende a través de la siguiente normativa:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	10 de 26

- Directiva de “Atención de Reclamos, consultas y sugerencias en el Programa Nacional Cuna Más”.
- Procedimiento “Atención de Consultas presentadas en el Programa Nacional Cuna Más”.
- Plan de comunicaciones del Programa Nacional Cuna Más.
- Procedimiento “Gestión de reclamos presentados en el Programa Nacional Cuna Más”.
- Procedimiento “Atención de sugerencias presentadas en el Programa Nacional Cuna Más”.
- Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos (Manual N°004-2017-MIDIS)
- Directiva de “Atención de los Casos alertados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) sobre el funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Más”
- Directiva de “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social y en sus Programas Sociales Adscritos”.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los Servicios

El Programa Nacional Cuna Más identifica los requisitos de las/los usuarias/os, así como los requisitos legales y reglamentarios dispuestos en los documentos normativos de gestión de los procesos del Programa

Para el ingreso y egreso a los servicios del Programa, los detalles se definen en el Directiva “Entrada, Permanencia y Egreso de usuarias y usuarios a los servicios del Programa Nacional Cuna Más”.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los Servicios

Los requisitos relacionados con los servicios son revisados a fin de asegurar que:

- a) Los requisitos del servicio están definidos,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos, y
- c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Estos requisitos, son aprobados en los documentos normativos relacionados al proceso de visitas al hogar del Servicio de Acompañamiento a Familias.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

Cuando se cambian los requisitos del servicio, se identifican los cambios en el Formato “Gestión del Cambio en el marco del SGCA” (Anexo N° 5).

8.3 Control de los procesos y servicios suministrados Externamente

8.3.1 Generalidades

El Programa Nacional Cuna Más se asegura de que los bienes y servicios adquiridos mediante el Proceso Gestión Logística cumplen los requisitos de compra especificados.

La gestión de contrataciones de bienes y servicios se efectúa de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y la Directiva

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	11 de 26

"Contratación de bienes y servicios, por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)".

La visita al hogar es realizada por las Facilitadoras, actores comunales voluntarias, quienes son seleccionadas considerando lo establecido en la Directiva "Modelo de Cogestión para la Implementación y Funcionamiento de los Servicios del Programa Nacional", Procedimiento "Identificación y Selección de actores Comunales del Programa Nacional Cuna Más" y el Procedimiento "Conformación del Comité de Gestión, Consejo de Vigilancia y Cambio de los Miembros de las Juntas Directivas y Consejos de Vigilancia de los Comités de Gestión del Programa Nacional Cuna Más".

8.3.2 Tipo y alcance del Control

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al bien o servicio adquirido se establece en los términos de referencia, órdenes de servicio, órdenes de compra.

El Programa Nacional Cuna Más cuenta con mecanismos de seguimiento contractual y otorgamiento de la conformidad del bien o servicio adquirido, para asegurarse de que se cumpla con los requisitos de compra o prestación del servicio.

El Programa Nacional Cuna Más brinda actividades de formación y monitorea el desempeño de las Facilitadoras a través de la Directiva "Formación y Desarrollo de Capacidades de Equipos Técnicos y Actores Comunales" y la Directiva de Seguimiento, Acompañamiento Supervisión y Evaluación del Funcionamiento de los Servicios del Programa Cuna Más.

8.3.3 Información para los proveedores externos

La información para los proveedores externos se brinda de acuerdo con la Ley de Contratación del Estado y su reglamento y la Directiva "Contratación de bienes y servicios, por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)".

8.4 Producción y provisión del Servicio

8.4.1 Control de la provisión del Servicio

El Programa Nacional Cuna Más controla sus procesos a través de la aplicación de documentos normativos en el marco del proceso de Visitas al Hogar en el Servicio de Acompañamiento a Familias. El trabajo es controlado por medio de las actividades desarrolladas y los registros físicos/digitales que de ellas se generan.

Asimismo, se desarrollan actividades de Seguimiento, Asistencia Técnica, supervisión al desarrollo de la prestación de los servicios en las diferentes Unidades Territoriales y Oficinas de Coordinación Territorial, las cuales se detallan en la Directiva "Seguimiento, Acompañamiento, Supervisión y Evaluación del Funcionamiento de los Servicios del Programa Nacional Cuna Más".

8.4.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de los servicios se realiza a través de medios físicos o digitales como el Sistema de Gestión Documental u otros sistemas relacionados a la prestación de los servicios. La identificación y trazabilidad de los procesos

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	12 de 26

operativos se realizan a través de la generación de un número de expediente, código al comité de gestión y código de la familia.

8.4.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

El Programa Nacional Cuna Más, identifica, verifica, protege y resguarda la información de las usuarias/os o proveedores externos proporcionada por ellas/os, con la finalidad de evitar su mal uso.

La información personal de las familias usuarias del Programa es tratada de acuerdo con la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.

8.4.4 Preservación

El Programa Nacional Cuna Más, preserva los documentos generados como resultados del proceso de la visita del hogar para mantener la conformidad con los requisitos. La información documentada es identificada y utilizada solo por las personas responsables de manera restringida, almacenada y protegida.

Para tal fin, el Programa Nacional Cuna Más cuenta con la Directiva “Elaboración, aprobación y Control de Documentos de Gestión y registros en el Programa Nacional Cuna Más”.

8.4.5 Actividades posteriores a la entrega

La visita al hogar del servicio de acompañamiento a familias, está sujeta a evaluación y seguimiento posterior para confirmar que las acciones acordadas se estén llevando a cabo de manera adecuada. Para ello, se cuenta con la Directiva “Seguimiento, Acompañamiento, supervisión y evaluación del funcionamiento de los servicios del Programa Nacional Cuna Más”.

8.5 Liberación de los Servicios

El Programa Nacional Cuna Más, realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio de acuerdo a los documentos normativos relacionados al Proceso de Visita al Hogar en el Servicio de Acompañamiento a Familias.

8.6 Control de Salidas/Servicios No Conformes

Las/los Salidas/servicios no conformes son identificados a través de los diferentes mecanismos estipulados en los siguientes documentos normativos:

- Directiva “Supervisión de los Procesos del Programa Nacional Cuna Mas, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno”.
- Directiva “Seguimiento, Acompañamiento, Supervisión y Evaluación del Funcionamiento de los Servicios del Programa Nacional Cuna Más”.
- Directiva “Gestión de No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno”.

B. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

8.7 Debida Diligencia

El Programa Nacional Cuna Más evalúa con mayor profundidad la naturaleza y el alcance del riesgo de soborno en relación a operaciones, proyectos, actividades,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	13 de 26

socio de negocios y los/as servidores/as (ver 7.2), como parte de la evaluación de riesgos, además realiza un control específico adicional en la prevención y detección del riesgo de soborno, como resultado se informa sobre la conveniencia de posponer, suspender o revisar dichas operaciones, proyectos o las relaciones con los socios de negocio o con los/as servidores/as. Para tal fin, se aplica el Formato Matriz de Control de socios de negocios (Anexo N° 7).

La actualización se realiza periódicamente por los jefes de las Unidades dueñas de los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión Antisoborno, según como lo programe la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad.

8.8 Controles Financieros

El Programa Nacional Cuna Más, a través de la Unidad de Administración implementa controles financieros que gestionan el riesgo de soborno, en el marco de las funciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente y al amparo de la normativa legal vigente.

8.9 Controles No Financieros

El Programa Nacional Cuna Más implementa controles no financieros que gestionan el riesgo de soborno y determina controles sobre los procesos para evitar, detectar o gestionar riesgos de soborno, entre ellos:

- a) La necesidad y la legitimidad de los servicios a ser suministrados por un socio de negocio de la organización, los cuales se encuentran dentro del Plan Operativo Institucional – POI, Cuadro de Necesidades, Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y/o Plan Anual de Contrataciones. Asimismo, la aprobación final la otorga la Unidad de Administración.
- b) Las adquisiciones de bienes y servicios se efectúan de acuerdo con la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y la Directiva “Contratación de bienes y servicios, por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)”.

8.10 Implementación de los Controles Antisoborno por Organizaciones Controladas por socios de Negocios

El Programa Nacional Cuna Más implementa controles antisoborno para aquellos Socios de Negocios que no hayan demostrado contar con un Sistema de Gestión Antisoborno o no tengan implementados controles propios para garantizar la transparencia en la prestación del servicio; para tal efecto se registra en el Formato Matriz de Control de Socios de Negocios (Anexo N° 7).

Para las organizaciones controladas como los Comités de Gestión, se suscribe Convenios de Cooperación o Adendas entre el Programa Nacional Cuna Más y el Comité de Gestión- que contiene clausula mecanismo anticorrupción, establecido dentro del Procedimiento “Suscripción y Renovación de Convenios de Cooperación con los Comités de Gestión del Programa Nacional Cuna Más”

Asimismo, los locadores de servicios que realizan actividades para la entidad firman una declaración jurada de “No tener impedimento para contratar con el Estado”, de acuerdo con la Directiva “Contratación de bienes y servicios, por importes iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)”.

El Oficial de Cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno es quien propone a la Dirección Ejecutiva los cambios y acciones correspondientes de prevención del riesgo, para lo cual lleva un seguimiento continuo de la implementación de los controles señalados en la Matriz de Riesgo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	14 de 26

8.11 Compromiso Antisoborno

Como parte de la prohibición del soborno, a todos los niveles, se cuenta en los términos de referencia de contratación de servicios, consultorías, locadores y en las especificaciones técnicas de bienes, una cláusula específicamente orientada a exigir la prevención del mismo “Cláusula Antisoborno” / “Cláusula Anticorrupción” respecto a la Atención de bienes y servicios cuyos montos sean igual o menores a ocho (08) UIT; y las mayores a 8UIT, se encuentra establecidas en las bases estándar de licitación pública en el marco de Ley N°30225, Ley de contrataciones del Estado y su reglamento.

8.12 Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares

El Programa Nacional Cuna Más sigue los lineamientos establecidos en el Resolución Ministerial N° 215-2020-MIDIS “Código de Ética y Conducta del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” y en el Reglamento Interno de servidores civiles (RIS), en el cual se determina que está prohibida la aceptación de regalos o beneficios similares que podrían percibirse como soborno.

Asimismo, para las donaciones de los bienes con obsolescencia, se sigue lo establecido en la normativa vigente establecida en la gestión de la administración pública.

8.13 Gestión de la insuficiencia de controles Antisoborno

Cuando la debida diligencia realizada en una operación, proyecto, actividad o relación específica con un socio de negocio establece que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados por los controles Antisoborno existentes, y no se puede implementar controles Antisoborno adicionales, el Programa Nacional Cuna Mas aplica las medidas de las normativas nacionales, sobre el particular.

8.14 Planteamiento de Inquietudes

Con la finalidad de fomentar o facilitar que las personas reporten de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno, supuesto o real, se cuenta con la Directiva “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social y en sus Programas Sociales Adscritos”.

El Programa Nacional Cuna Más difunde a todos los servidores a través del Programa de Difusión y Concientización del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno y la Carpeta SGCA contenida en la Intranet, la Directiva y mecanismos para tales fines.

8.15 Investigación y Tratamiento del Soborno

Con el objetivo de evaluar las presuntas faltas de los/as servidores/as, la Entidad cuenta con la Directiva “Disposiciones para la presentación de denuncias por presuntos actos de Corrupción y el Otorgamiento de medidas de Protección al denunciante en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión social y en sus Programas Sociales Adscritos” y el marco legal aplicable, lo cual es gestionado por la Secretaría Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario (STPAD).

Respecto a que la investigación se lleve a cabo de forma confidencial y que los resultados sean confidenciales para dicho efecto, estará sujeto a lo establecido en la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la información.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	15 de 26

IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1 Generalidades

El Programa Nacional Cuna Más planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios que provee, de acuerdo con el alcance establecido en este Manual.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno, y
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

9.1.2 Satisfacción del Usuario

Como una de las medidas que evidencia el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el Programa Nacional Cuna Más realiza periódicamente el levantamiento y análisis de información relativa a la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido; esto se realiza siguiendo lo establecido en el Procedimiento "Medición de la percepción y expectativas de las(os) usuarias(os) del Programa Nacional Cuna Más, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad".

9.1.3 Análisis y Evaluación

El Programa Nacional Cuna Más determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno, siguiendo lo establecido en la Directiva "Revisión del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno".

9.2 Supervisiones Internas

El Programa Nacional Cuna Más establece la realización de supervisiones al SGCA con la finalidad de verificar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora siguiendo lo establecido en la Directiva "Supervisión de los Procesos del Programa Nacional Cuna Mas, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno" y la Directiva "Seguimiento, Acompañamiento, Supervisión y Evaluación del Funcionamiento de los Servicios del Programa Nacional Cuna Más".

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

La/el Directora/or Ejecutiva/o en su rol de Alta Dirección y Órgano de Gobierno y la/el jefa/e de la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad en su rol de Oficial de cumplimiento antisoborno, llevan a cabo revisiones al Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno de manera periódica, considerando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, con la finalidad de evaluar el SGCA. Para ello, se sigue lo establecido en la Directiva "Revisión del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno"

X. MEJORA

10.1 No Conformidad y Acciones Correctivas

El Programa Nacional Cuna Más para garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno sigue lo establecido en la Directiva "Gestión de No

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	16 de 26

Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno”.

10.2 Mejora Continua

El Programa Nacional Cuna Más mide continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno mediante la revisión del cumplimiento de la Política y los Objetivos institucionales de la calidad y Antisoborno; asimismo, por la ejecución y análisis de los resultados de las supervisiones; el análisis de datos, que permite observar el desempeño de los procesos y servicio; la aplicación de las acciones correctivas y de los resultados de las revisiones del SGCA.

XI. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Con la aprobación del presente Manual quedará sin efecto el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno” aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 290-2019-MIDIS/PNCM de 18 de marzo de 2019.

XII. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numeral o Literal modificado	Justificación	Unidad Responsable
00		Elaboración inicial del documento		UIGC
01	19.03.2021	Caratula I. Objetivo II. Alcance III. Base Legal IV. Contexto V. Liderazgo VI. Planificación VII. Apoyo VIII. Operación IX. Evaluación del desempeño X. Mejora XI. Control de cambios XII. Glosario XIII. Anexos Dejar sin efecto la RDE N° 290-2019-MIDIS/PNCM Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.	Actualización	UIGC

XIII. GLOSARIO

Acto de corrupción:

Describe aquella conducta o hecho que da cuenta del abuso del poder público por parte de un servidor civil que lo ostente, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido, de carácter económico o no económico, a través del incumplimiento de las funciones asignadas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	01
		Página	17 de 26

Alta Dirección:

Persona o grupo de personas que dirige y controla la entidad al más alto nivel

Calidad:

Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos establecidos.

Función de cumplimiento antisoborno (Oficial de cumplimiento antisoborno):

Personas(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema de Gestión Antisoborno

Gestión de la Calidad:

Gestión con respecto a la calidad

Mejora:

Actividad para mejorar el desempeño

Mejora Continua:

Actividad recurrente para mejorar el desempeño

Órgano de Gobierno:

Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto a las actividades, la gobernanza y las políticas de la entidad, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.

Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Parte interesada:

Persona u organización que pueda afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Riesgo:

Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos. Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. Puede ser positivo o negativo o ambos.

Soborno:

Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera y no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de las personas.

XIV. ANEXOS

Anexo N° 1: Formato “Mapeo de Partes Interesadas del SGCA”

Anexo N° 2: Mapa de interacción de procesos del SGC

Anexo N° 3: Asignación de roles y responsabilidades del personal clave del SGCA

Anexo N° 4: Formato “Cuadro de mando de los objetivos del SGCA”

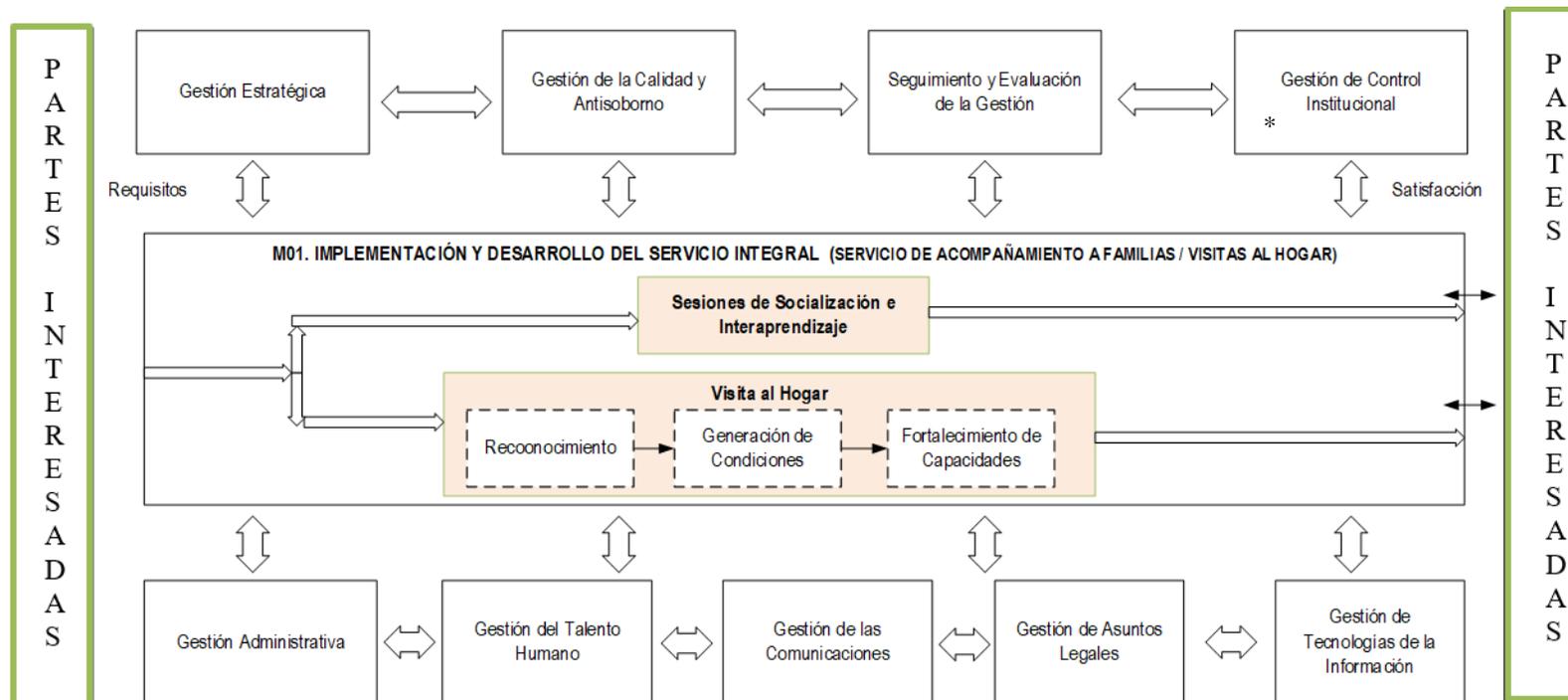
Anexo N° 5: Formato “Gestión del Cambio en el Marco del SGCA”

Anexo N° 6: Formato “Matriz de comunicaciones del SGCA”

Anexo N° 7: Formato “Matriz de Control de socios de negocio”

Anexo N° 8: Formato “Evaluación de eficacia de la acción de capacitación”.

Anexo N° 2: Mapa de Interacción de Procesos del SGCA



Leyenda

Alcance ISO 37001

Alcance ISO 9001

*Proceso fuera del alcance del SGCA

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	00
		Página	20 de 26

Anexo N° 3: Asignación de Roles y Responsabilidades del personal clave del SGCA

ROLES	RESPONSABILIDADES
ORGANO DE GOBIERNO	<p>En el Programa Nacional Cuna Más, el órgano de gobierno se encuentra a cargo de la Dirección Ejecutiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Aprobar la política de la Calidad y Antisoborno de la Organización. b) Asegurar que la estrategia de la organización y la política de la Calidad y Antisoborno se encuentren alineadas. c) Recibir y revisar, a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de Gestión Antisoborno de la Organización. d) Requerir que los recursos adecuados y apropiados necesarios para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Antisoborno, sean asignados y distribuidos e) Ejercer una supervisión razonable sobre la implementación y eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno, sean asignados y distribuidos.
ALTA DIRECCIÓN	<p>En el Programa Nacional Cuna Más, la Alta Dirección se encuentra a cargo de la Dirección Ejecutiva:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del SGCA. b) Asegurar que el SGCA, incluyendo la Política y Objetivos, se establezca, implemente, mantenga y revise, de modo que aborde adecuadamente, los riesgos de soborno de la organización, y que sean compatibles con el contexto y la Dirección Estratégica del SGCA. c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno en los procesos de la organización d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. e) Desplegando los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. f) Comunicando interna y externamente lo relacionado con la Política de la Calidad y Antisoborno. g) Comunicando internamente la importancia de una Gestión de la Calidad y Antisoborno y la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. h) Asegurándose que el Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno este diseñado adecuadamente para lograr sus objetivos y los resultados previstos. i) Dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. j) Promoviendo una cultura Antisoborno apropiada dentro de la organización k) Promoviendo la mejora continua l) Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de soborno en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad m) Fomentando el uso de los procedimientos para reportar la sospecha de soborno y el soborno real n) Asegurándose de que ningún miembro del personal, sufrirá represalias, discriminación, o medidas disciplinarias por reportes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la Política de la Calidad y Antisoborno de la Organización, o por negarse a participar en el soborno, incluso si tan negativa podría dar lugar a la pérdida de

	<p>negocios para la organización (excepto cuando el individuo participó en el incumplimiento)</p> <p>o) Reportando a intervalos planificados, al órgano de gobierno (si existe) sobre el contenido y el financiamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno y de las denuncias de soborno graves o sistemáticos.</p>
<p>LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO U OFICIAL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO.</p>	<p>En el Programa Nacional Cuna Más, la Función de Cumplimiento Antisoborno se encuentra a cargo de la Jefatura de la Unidad de Integridad y Gestión de la Calidad:</p> <p>a) Supervisar el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno</p> <p>b) Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el Sistema de Gestión Antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno</p> <p>c) Asegurar que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos de la Norma ISO 37001:2016</p> <p>d) Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno al Órgano de Gobierno y a la Alta dirección y otras funciones de cumplimiento, según corresponda.</p>
<p>GERENTES EN TODOS LOS NIVELES</p>	<p>En el Programa Nacional Cuna Más, los gerentes en todos los niveles son todas las jefaturas de las Unidades de la Sede Central y Territoriales y los Coordinadores de las Oficinas de Coordinación Territorial:</p> <p>Requerir que los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno se apliquen y se cumplan en su departamento o función.</p>
<p>SERVIDORES DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS</p>	<p>Entender, cumplir y aplicar los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno en lo relacionado con su rol en la organización.</p>

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	00
		Página	22 de 26

Anexo N° 4: Formato “Cuadro de mando de los objetivos del SGCA”

	FORMATO CUADRO DE MANDO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Código	UIGC.FR.002
		Versión	0
		Página	1 de 1

Fecha de actualización

N°	COMPROMISO DE LA POLITICA	OBJETIVO	TIPO	PROCESO RELACIONADO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	ARTICULACIÓN CON EL POI	RESPONSABLE

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ANTISOBORNO	Versión	00
		Página	23 de 26

Anexo N° 5: Formato “Gestión del Cambio en el marco del SGCA”

	FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO EN EL MARCO DELSGCA	Código	UIGC.FR.003
		Versión	0
		Página	1 de 1

Actualizado a:

Proceso	Identificación del Cambio	Propósito	Impacto	Planes de acción	Responsable de la implementación de las acciones	Plazo de implementación		Jefatura de la Unidad Responsable (Quien aprueba las acciones)	Fecha de verificación	Medio de verificación	Estado
						Inicio	Fin				

Impacto a general	Definición	Toma de acciones
Impacto alto	Los cambios impactan en la prestación del Servicio	Implementar planes de acción con un plazo de implementación no mayor a 3 meses
Impacto medio	Los cambios impactan en los procesos del Programa	Implementar planes de acción con un plazo de implementación no mayor a 6 meses
Impacto bajo	Los cambios no impactan en los procesos ni en la prestación del servicio.	No hay necesidad de establecer planes de acción

Anexo N° 7: Formato “Matriz de Control de Socios de Negocio”

	FORMATO MATRIZ DE CONTROL DE SOCIOS DE NEGOCIO	Código:	UIGC.FR.005
		Versión:	0
		Página:	1 de 1

Fecha de actualización:

N°	PROCESOS Señalar el proceso o subproceso	SOCIO DE NEGOCIO	DEBIDA DILIGENCIA Detallar la actividad o proceso que evalúa con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo (control específico adicional)	CONTROLES FINANCIEROS	CONTROLES NO FINANCIEROS	CUENTA CON SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO PROPIO (Si/No)	CUENTA CON CONTROLES ANTISOBORNO PROPIOS (Si/No)	COMPROMISO ANTISOBORNO Describir si se tiene compromisos antisoborno con el PNCM	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA ANTISOBORNO Listar el mecanismo y frecuencia de comunicación

