

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

1. OBJETIVO

Contar con una herramienta que detalle las actividades que realiza el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en cumplimiento con las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes, en el alcance aplicable, que forman parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2. Ley N°27687, Ley que otorga carácter facultativo al SECIGRA Derecho y modifica artículos del Decreto Ley N° 26113.
- 2.3. Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.4. Ley N°29809, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 2.5. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.6. Ley N°30057, Ley del Servicio Civil.
- 2.7. Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- 2.8. Ley N°30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- 2.9. Decreto Legislativo N°276, que promulga la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- 2.10. Decreto Legislativo N°957, que promulga el Código Procesal Penal.
- 2.11. Decreto Legislativo N°1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- 2.12. Decreto Legislativo N°1327, Decreto Legislativo que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 2.13. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital
- 2.14. Decreto Ley N°26113, Normas relativas al Servicio Civil de Graduandos, SECIGRA Derecho.
- 2.15. Decreto Supremo N°030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.16. Decreto Supremo N°016-2006-JUS, que adecua los alcances de las disposiciones contenidas en el Nuevo Código Procesal Penal en materia de extradiciones y traslado de condenados.
- 2.17. Decreto Supremo N°007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- 2.18. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.19. Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

- 2.20. Decreto Supremo N°046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad y Anexo.
- 2.21. Decreto Supremo N°009-2014-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Ley N°26113, modificado por Ley N°27687, Ley del Servicio Civil de Graduandos, SECIGRA Derecho.
- 2.22. Decreto Supremo N°013-2017-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MINJUSDH.
- 2.23. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444.
- 2.24. Decreto Supremo N°017-2021-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de la Ley N°26872, Ley de Conciliación.
- 2.25. Decreto Supremo N°010-2017-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 2.26. Decreto Supremo N°002-2020-JUS, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N°1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe.
- 2.27. Decreto Supremo N°013-2017-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 2.28. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 2.29. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital.
- 2.30. Decreto Supremo N°157-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 2.31. Decreto de Urgencia N° 006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 2.32. Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital y establece medidas para su fortalecimiento.
- 2.33. Resolución de Presidencia Ejecutiva N°141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva Normas para la Gestión del proceso de Capacitación de las Entidades Públicas.
- 2.34. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las Entidades Públicas.
- 2.35. Resolución Ministerial N°048-2013-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016.

- 2.36.** Resolución Ministerial N°125-2013-PCM, que aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016.
- 2.37.** Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 2.38.** Resolución Ministerial N°550-2018-JUS, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 del MINJUSDH
- 2.39.** Resolución Ministerial N°0193-2018-JUS que aprueba la Circular 001-2018-JUS/DGDPAJ-DCMA, Criterios de atención para los Centros de Conciliación Gratuitos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 2.40.** Resolución Ministerial N°0171-2020-JUS, que aprueba la ampliación del horizonte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 del MINJUSDH.
- 2.41.** Resolución Ministerial N° 0032-2021-JUS, actualiza la conformación del Comité de Gobierno y Transformación Digital del MINJUSDH.
- 2.42.** Resolución Ministerial N° 247-2023-JUS, se designó al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del MINJUSDH.
- 2.43.** Resolución Ministerial N°271-2024-JUS, que aprueba la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión del MINJUSDH.
- 2.44.** Resolución Viceministerial N°0004-2020-EF/52.01 que aprueba el Cronograma Anual Mensualizado para el Pago de las Remuneraciones y Pensiones en la Administración Pública, así como de las Pensiones correspondientes al Decreto Ley N°19990, financiadas con cargo al presupuesto institucional de la ONP, a aplicarse durante el Año Fiscal 2021.
- 2.45.** Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018 – PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°01-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”.
- 2.46.** Resolución de Secretaría de Integridad Pública N°001-2019-PCM/SIP, que aprueba la Directiva N°001-2019-PCM/SIP "Lineamientos para la implementación de la función de integridad en las entidades de la Administración Pública".
- 2.47.** Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI en las Entidad Públicas.
- 2.48.** Resolución de Secretaría General N°095-2023-JUS, que aprueba la designación de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización como Administrador del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- 2.49.** Lineamientos para Fortalecer una Cultura de Integridad en las Entidades del Sector Público. Directiva N°002 – 2021/SIP. Aprobado con Resolución de Secretaría de Integridad Pública N°002 – 2021-PCM/SIP
- 2.50.** Lineamiento N°002 – 2020 – JUS/SG. Lineamiento para la Atención de Denuncias sobre Actos de Corrupción en la Entidad y el Otorgamiento de

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

medidas de Protección al/a la Denunciante, aprobado con Resolución de Secretaría General N°114 – 2020 – JUS.

- 2.51.** Norma Internacional ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario”.
- 2.52.** Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”.
- 2.53.** Norma Internacional ISO 27001:2022 “Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Requisitos”.
- 2.54.** Norma Internacional ISO 37001:2016 “Sistema de Gestión Antisoborno - Requisitos”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

3. ALCANCE

El presente manual es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades orgánicas, órganos, unidades funcionales, consejos y programas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cuyos procesos estén integrados dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, que incluye los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Sistema de Gestión Antisoborno
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

Para efectos del presente manual se consideran las siguientes definiciones y siglas:

4.1. Definiciones

N.º	Término	Definición
1	Activo	En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas, entre otras) que tenga valor para la organización.
2	Alta Dirección	Es la persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
3	Confidencialidad	Propiedad de la información que hace que no esté disponible o que sea revelada a individuos o entidades no autorizados.

N.º	Término	Definición
4	Conflicto de Intereses	Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor de personas en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización.
5	Debida Diligencia	Es el proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios.
6	Disponibilidad	Propiedad de ser accesible y utilizable ante la demanda de una entidad Autorizada
7	Función de cumplimiento antisoborno	Es la persona(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno.
8	Integridad	Propiedad de precisión y completitud de la información
9	Órgano de Gobierno	Es el grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.
10	Seguridad de la Información	Todas las acciones orientadas a preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y los activos asociados a su tratamiento independiente de la forma en la que la información se encuentre.
11	Sistema de Gestión	Es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
12	Sistema de Gestión Antisoborno	Es una herramienta que ayuda a las organizaciones a prevenir, detectar y responder a actos de soborno. Se basa en la norma ISO 37001:2016, un estándar internacional que se aplica tanto en el sector público como en el privado.
13	Sistema de Gestión de la Calidad	Es una herramienta de gestión orientada a conducir procesos de la Entidad con servicios de calidad promoviendo la mejora continua.

N.º	Término	Definición
14	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Es un componente del sistema de gestión de una organización, con base en un enfoque de riesgos, que tiene como función establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información. El SGSI está conformado por políticas, procedimientos, directrices, recursos y actividades asociadas, gestionadas por la organización, en la búsqueda de la protección de sus activos de información.
15	Sistema Integrado de Gestión	Es una herramienta de gestión de la Entidad conformada por diversos sistemas de gestión que implemente y/o certifique la Entidad. El Sistema Integrado de Gestión del MINJUSDH está conformado por los Sistema de Gestión Antisoborno, Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
16	Soborno	Es la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
17	Socio de Negocios	Es la parte externa con la que la organización, tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.

4.2. Siglas

N.º	Término	Siglas
1	Administración, mercadeo o imagen, operaciones o procesos, presupuesto financiero, recursos humanos, informática o software o soporte tecnológico	AMOFHIT
2	Comisión Oficial de Extradiciones y Traslado de Personas Condenadas	COE – TPC
3	Dirección de Cooperación Jurídica Internacional	DCJI



N.º	Término	Siglas
4	Dirección de Promoción de la Justicia y Fortalecimiento de la Práctica Jurídica	DPJFPJ
5	Dirección General de Justicia y Libertad Religiosa	DGJLR
6	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)	ISO
7	Manual de Procedimientos	MAPRO
8	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	MINJUSDH
9	Oficina de Abastecimiento	OAB
10	Oficina de Administración Documentaria y Archivo	OADA
11	Oficina de Gestión del Empleo y Compensación	OGEC
12	Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción	OILC
13	Oficina General de Recursos Humanos	OGRRHH
14	Oficina General de Tecnologías de la Información	OGTI
15	Políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas (incluye cambio climático), competencias o sociedad civil	PESTEC
16	Plan de Desarrollo de Personas	PDP
17	Plan Operativo Institucional	POI
18	Presidencia del Consejo de Ministros	PCM
19	Reglamento de Organización y Funciones	ROF
20	Sistema de Denuncias Anticorrupción	SDAM
21	Sistema de Gestión Antisoborno	SGAS
22	Sistema de Gestión de la Calidad	SGC
23	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI
24	Sistema Integrado de Gestión	SIG

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1.** La OGPM, a través de la OOM, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente manual.
- 5.2.** Las unidades orgánicas, órganos, unidades funcionales, consejos o programas del MINJUSDH deben cumplir las disposiciones establecidas en el presente manual, en lo que les sea aplicable.

6. CONTENIDO

6.1. REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 6.1.1.** El presente manual establece los mecanismos implementados por el MINJUSDH para garantizar la adecuada gestión de la información documentada y demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos por las Normas ISO9001, ISO27001 e ISO37001 vigentes.
- 6.1.2.** Las normas ISO mencionadas se estructuran en diez numerales, de la siguiente forma:
1. Objeto y campo de aplicación
 2. Referencias normativas
 3. Términos y definiciones
 4. Contexto de la Organización
 5. Liderazgo
 6. Planificación
 7. Apoyo / Soporte
 8. Operación
 9. Evaluación del desempeño
 10. Mejora
- 6.1.3.** Para efectos de cumplir con los requisitos establecidos por las normas ISO durante las auditorías programadas, se debe cumplir los requisitos desde el numeral 4 hasta el numeral 10.
- 6.1.4.** Este manual describe las actividades y mecanismos que el MINJUSDH ha establecido para cumplir con los requisitos mencionados, con la excepción del requisito 8.3 de la Norma ISO 9001:2015, que no aplica, debido a que el MINJUSDH no diseña ni desarrolla productos ni servicios.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

6.2. REQUISITOS COMUNES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO Y SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6.2.1. Los requisitos establecidos a continuación son comunes para los tres sistemas que componen el SIG del MINJUSDH:

Sistema de Gestión de la Calidad
Sistema de Gestión Antisoborno
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

❖ Sobre la exención de los requisitos 1, 2 y 3

Es importante destacar que las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001, al igual que otros estándares similares, comienzan con los Requisitos 1 (Objeto y campo de aplicación), 2 (Referencias normativas) y 3 (Términos y definiciones). Sin embargo, estos tres primeros requisitos tienen una función más introductoria y de contextualización, que no requiere implementación operativa directa dentro del SIG

del MINJUSDH. Estos requisitos se limitan a definir el propósito de las normas, las normas de referencia y las definiciones clave que son utilizadas a lo largo del resto del sistema.

Por esta razón, el presente manual ha optado por iniciar su descripción a partir del Requisito 4: Contexto de la Organización, ya que este es el primer requisito operativo que establece las bases fundamentales para la implementación, funcionamiento y mejora continua del SIG. En consecuencia, no se aborda en detalle los Requisitos 1, 2 y 3, ya que estos no implican acciones específicas que deban ser cumplidas por el MINJUSDH en su gestión diaria.

❖ Requisito 4. Contexto de la Organización

❖ Requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El MINJUSDH, para el alcance descrito en el punto 4.3, ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan la capacidad de lograr los objetivos establecidos en el SIG. Para ello, revisa la información del análisis interno considerando las dimensiones del AMOFHIT, y del análisis

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

externo considerando las dimensiones del PESTEC, las cuales son registradas en la “**Matriz del Análisis del Contexto**”.

Las Direcciones y Oficinas responsables de los procesos incluidos en el SIG, con frecuencia anual, determinan y revisan las condiciones internas y externas. Esta actividad se realiza durante la revisión del Sistema o cuando se presenten circunstancias que lo ameriten.

❖ **Requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Los procesos que componen el SIG identifican sus grupos de interés o partes interesadas, así como las necesidades y expectativas de estos. Para ello, con frecuencia anual, Las Direcciones y Oficinas responsables de los procesos incluidos en el SIG, llevan a cabo el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas durante la revisión del sistema. Esta información se registra en el formato “Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del SIG”.

❖ **Requisito 4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de gestión**

El MINJUSDH, ha determinado su alcance del SIG, considerando:

- Las cuestiones internas y externas
- Los requisitos de las partes interesadas
- La calidad del servicio
- Los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades
- Las interfases y dependencias entre actividades realizadas por el MINJUSDH y otras partes interesadas.

Para ello cuenta con los siguientes documentos:

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

❖ **Requisito 4.4 Sistema integrado de gestión**

El MINJUSDH cuenta con un Sistema Integrado de Gestión establecido, documentado e implementado, que se mantiene y mejora continuamente en cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes, con el fin de asegurar que los servicios cumplan con los requisitos especificados, los legales, reglamentarios y normativas internas. Así mismo, con Resolución de Secretaría General N°095-2023-JUS, se aprobó la designación de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización como Administrador del SIG del MINJUSDH.

Para las actividades comprendidas en el alcance de los Sistemas de Gestión, el MINJUSDH aplica la gestión por procesos, la cual permite lograr un sistema de trabajo enfocado a la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la organización mediante la identificación de procesos y la mejora de estos. Los procesos y sus interacciones con el Sistema Integrado de Gestión se han detallado en el Mapa de Proceso del SIG.

Actualmente, el MINJUSDH cuenta con procesos misionales, procesos estratégicos y procesos de soporte, los cuales están debidamente identificados, conforme a la Norma Técnica N°01-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”¹.

❖ **Requisito 4.5 Riesgo que afectan a la integridad pública**

El MINJUSDH realiza la evaluación de riesgos que afectan a la integridad pública considerando lo indicado en los numerales 4.1 y 4.2 del Manual del SIG; y **el Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades**.

❖ **Requisito 5. Liderazgo**

❖ **Requisito 5.1 Liderazgo y compromiso**

El Órgano de Gobierno recae en el Ministro y la Alta Dirección recae en los Viceministros y Secretaria General, quienes

¹ Aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018 – PCM/SGP

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

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

La estructura de la Organización del SIG se presenta en la siguiente figura, en la cual se observa los niveles de autoridad (jerarquía), así como las relaciones entre dichos niveles:



Enfoque al cliente

La Alta Dirección asegura que los requisitos del producto/servicios establecidos en su documentación, cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario y ciudadano, para lo cual determina los riesgos que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, así como las oportunidades relacionadas a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Para tal efecto, se utiliza la información correspondiente a las necesidades de los clientes registrada en la “**Matriz de**

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del SIG”.

Asimismo, verifica que las necesidades del usuario/ciudadano y otras partes interesadas sean entendidas en todos los niveles, establece canales de atención al usuario y ciudadano que incluya la atención de los reclamos conforme a la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP², además de medir su satisfacción con respecto al servicio brindado.

❖ Requisito 5.2 Política

Establecimiento de la Política del SIG

La Alta Dirección del MINJUSDH ha definido y aprobado la Política del SIG del MINJUSDH³, la cual es comunicada y difundida a través de los canales existentes. Así como, es comunicada en los idiomas pertinentes a los socios de negocios y otras partes interesadas.

Comunicación de la Política del SIG

La Alta Dirección asegura la difusión, entendimiento e implementación de la Política del SIG, a través de:

- Su despliegue a través de canales formales de comunicación interna
- Su publicación en la página web del MINJUSDH
- Su publicación en la Intranet
- Su publicación en periódico mural y/o lugares visibles
- Su exhibición en los protectores de pantalla
- Exposición en la inducción general a los trabajadores
- Charlas de sensibilización a los trabajadores
- Envío a través de canales oficiales a los socios de negocios.

❖ Requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El ROF describe las funciones de los órganos que conforman el MINJUSDH y su estructura orgánica hasta el tercer nivel. El Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de

² Aprobada mediante Resolución Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, o el que haga sus veces.

³ Aprobado mediante Resolución Ministerial N°0271-2024-JUS, o el que haga sus veces.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Clasificación de Cargos detallan las funciones, naturaleza del cargo y sus requisitos mínimos. Asimismo, los requisitos específicos de cada puesto se detallan en cada contrato de servicios administrativos – CAS.

Asimismo, el documento **Organización del Sistema Integrado de Gestión**, detalla los roles y responsabilidades en relación con el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

Delegación de la Toma de decisiones

Con relación a la Delegación de la Toma de decisiones, la Alta Dirección del MINJUSDH delega al personal la autoridad para la toma de decisiones en las que existe más que un riesgo bajo de soborno. Al respecto, identifica posibles conflictos de intereses reales y potenciales, asimismo se asegura que este proceso se revise de manera periódica. Para ello, se aplica la Ley del procedimiento administrativo general y cuenta con el Lineamiento N° 002-2021-JUS/SG “Lineamiento para la gestión de conflicto de intereses en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos”, aprobada por Resolución de Secretaría General N° 084-2021-JUS.

❖ **Requisito 6. Planificación**

❖ **Requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades está basada en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1), la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2) y la evaluación del riesgo que afectan a la integridad pública (punto 4.5).

El procedimiento **Gestión de riesgos y oportunidades** establece las actividades para abordar los riesgos y oportunidades, así como la metodología prevé la identificación y análisis de las oportunidades y riesgos de desempeño y que afectan a la integridad pública en los procesos, socios de negocio y puestos clave; así como determina los controles aplicables.

Asimismo, se identifica, analiza, evalúa y da tratamiento para gestionar los riesgos de seguridad de la información según el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Finalmente, se cuenta con las directrices para la **Valoración de riesgos de cada Sistema de Gestión**.

❖ **Requisito 6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos**

La Alta Dirección del SIG ha definido y aprobado los objetivos del SIG para los procesos involucrados en el SIG, los mismos que son comunicados, medidos y evaluados de manera periódica.

Además, estos objetivos y la planificación para lograrlos se encuentran descritos en el **Cuadro de monitoreo de los objetivos del SIG**.

Los objetivos del SIG son revisados y analizados en las reuniones internas con las jefaturas y directores, así como en las revisiones del SIG.

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades está basada en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1), la comprensión de las necesidades y expectativas.

❖ **Requisito 6.3 Planificación de los cambios**

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

En el registro **Gestión de Cambios y su Impacto en el Sistema Integrado de Gestión**, se identifica y se analiza los cambios, se evalúa el impacto y se formulan acciones para su implementación a fin de garantizar la integridad del sistema de gestión.

❖ **Requisito 7. Apoyo**

❖ **Requisito 7.1 Recursos**

Las unidades organizacionales encargadas de conducir los procesos institucionales comprendidos en el SIG elaboran anualmente su POI y Cuadro de Necesidades en base al presupuesto asignado, dentro del cual incluyen las necesidades

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

de recursos humanos, infraestructura, equipos, sistemas y otros que apoyen a la implementación y mantenimiento del SIG.

Personas

El MINJUSDH, ha determinado la estructura funcional y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación de sus procesos. Para ello, cuenta con el **Cuadro para Asignación de Personal provisional**, en el cual se detallan los cargos definidos y aprobados.

Asimismo, las unidades organizacionales encargadas de conducir los procesos comprendidos en el SIG informan a la OGRRHH la necesidad de incorporar nuevo personal. La OGRRHH, a través de la OGEC, es responsable del proceso de selección y contratación de personal, conforme a lo previsto en el Decreto Legislativo N°1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.

Infraestructura

El MINJUSDH, a través de la OAB, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de sus procesos, los que se encuentran descritos en el presente Manual del SIG.

La infraestructura requerida por el MINJUSDH, considera los espacios de atención al ciudadano/usuario del MINJUSDH, oficinas y ambientes donde realizan sus actividades; los equipos y dispositivos de apoyo, tanto informáticos, como otros que pueda requerir, lo que da el soporte necesario para la continuidad del servicio brindado. El soporte tecnológico está a cargo de la OGTI. El MINJUSDH, proporciona el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos informáticos utilizados en los procesos.

Ambiente para la operación de los procesos

El MINJUSDH, proporciona el ambiente de trabajo necesario para influir positivamente en la motivación y desempeño de las actividades de los servidores, con la finalidad de asegurar de una manera permanente la conformidad con los requisitos de los procesos, lo que incluye oficinas y espacios libres de humo, excesivo ruido, exceso de humedad, temperaturas elevadas,

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

adecuada iluminación, etc. Así como una cultura organizacional de respeto a los valores y derechos de los ciudadanos / usuarios, inculcando la mística del trabajo eficaz, por la connotación que sus actividades tienen, a nivel de la administración de la justicia.

Recursos de seguimiento y medición

El proceso de apoyo de Gestión Documental utiliza equipos para el seguimiento y medición orientados a demostrar que sus productos o servicios cumplen con los requisitos. El MINSJUDH a través del SGD, realiza el seguimiento al estado de los trámites relacionados a los servicios que brindan las Unidades de Organización en el marco del SIG.

Conocimiento de la organización

Dentro del SIG se considera el conocimiento como un recurso importante para la operación y conformidad de los procesos. Por ello, la institución, en el marco de las responsabilidades de la OGRRHH, cuenta con un PDP y con informes sobre el desarrollo del trabajo, así como de los eventos realizados.

Asimismo, el MINJUSDH pone a disposición de los servidores, diferentes canales para la difusión de los procedimientos relacionados a la operación de los procesos incluidos en el SIG.

- Intranet
- Página Web
- Reuniones periódicas.
- Capacitaciones en los procesos técnicos.

❖ Requisito 7.2 Competencias

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

Asimismo, la OGRRHH mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los/as servidores/as.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Proceso de Contratación

Durante el proceso de contratación, se realiza la Debida Diligencia para determinar si es apropiado emplear, de acuerdo con el siguiente documento:

- **Directriz para la Debida Diligencia.**

Proceso de Selección e Ingreso de servidores:

El MINJUSDH realiza las siguientes actividades:

- a) Determina la formación académica, capacitación, experiencia y conocimientos necesarios para cada puesto, que realiza bajo su control, un trabajo que afecte su desempeño antisoborno. Esta determinación se apoya en el nivel de riesgo que afecta a la integridad pública asociado al puesto de trabajo, establecido en el siguiente documento:
 - **Matriz de Evaluación de Puestos de Trabajo expuestos a Riesgos de Soborno**
- b) Selecciona al personal y asegura que cumplan con los requisitos del perfil de puesto.
- c) Dentro de los 15 días posteriores a su ingreso se realizan actividades de formación inicial y se establecen los mecanismos para evaluar la eficacia de las mismas, de tal forma que se logren cumplir los resultados esperados, a través de los procedimientos a cargo de la Oficina General de Recursos Humanos, según el siguiente documento:
 - **Directriz para la Gestión del Recurso Humano.**
Otras actividades de formación adicionales son realizadas siguiendo la misma directriz mencionada.
- d) Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de los/as servidores/as, mediante los legajos archivados y/o digitalizados en la Oficina General de Recursos Humanos.

El documento **Directriz para la Gestión del Recurso Humano** aplica a todo servidor que sea contratado, bajo cualquier modalidad, incluyendo al personal destacado o rotado a un área vinculada al SGAS y que se encuentre expuesto a un riesgo de soborno.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001	 	
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Cabe precisar que la Política del Sistema Integrado de Gestión y el Código de Conducta Ética de los Servidores Civiles del MINJUSDH es entregado por la Oficina General de Recursos Humanos.

❖ **Requisito 7.3 Toma de conciencia**

Dentro de la institución se cuenta con cursos y charlas realizadas sobre los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes. Los roles y autoridades de la **Organización del SIG** facilitan la generación de toma de conciencia de todos los servidores considerando mensajes comunicacionales, charlas, entre otros mecanismos. Asimismo, las jefaturas y direcciones de las oficinas cuyos procesos están incluidos en el SIG, fomentan la toma de conciencia de su personal a cargo.

Entre los aspectos a considerar, respecto a la importancia de interiorizar son:

- La Política del SIG
- Los Objetivos del SIG
- Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora en el desempeño.
- Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del SIG.

En el marco del Sistema de Gestión Antisoborno, se cuenta con el documento **Directriz para la Gestión del Recurso Humano**, el cual establece las estrategias para la toma de conciencia necesaria sobre el SGAS.

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se cuenta con la **Directriz para la capacitación y concienciación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, el cual establece las estrategias para la toma de conciencia necesaria sobre el SGSI.

El MINJUSDH tiene derecho a aplicar medidas disciplinarias contra los/las servidores/as en caso de incumplimiento de la Política del SIG y requisitos del SIG de acuerdo a los procedimientos correspondientes establecidos, siendo el cumplimiento indicado una condición de empleo.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Los socios de negocios, según el nivel de riesgo, reciben acciones de toma de conciencia, de acuerdo con **Directriz para la Gestión de los Socios de Negocio**.

❖ **Requisito 7.4 Comunicación**

La comunicación interna se lleva a cabo en reuniones de coordinación con los Jefes y Directores de las Oficinas y Direcciones incluidas en el SIG, en las cuales se comunican temas relacionados al SIG y a otros temas administrativos y de mejora para los procesos, asimismo se utilizan diferentes instrumentos de comunicación como informes y memorandos.

El MINJUSDH cuenta con una estructura de comunicación interna y externa que facilita la comunicación entre todos los niveles de la organización, los que se encuentran detallados en la **Matriz de Comunicaciones Internas y Externas del SIG**, que incluyen:

- Qué comunicar.
- Cuándo comunicar.
- A quién comunicar.
- Cómo comunicar.
- Quién comunicará.
- Idiomas a comunicar.

Adicionalmente, el MINJUSDH ha establecido que la comunicación externa se rige a través de la Oficina General de Imagen y Comunicaciones.

Asimismo, se tienen habilitados los siguientes canales para fomentar la comunicación:

- Página institucional
- Correos electrónicos
- Telefonía
- Procedimientos y flujos consensuados
- Hojas de trámite documentario

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

❖ Requisito 7.5 Información documentada

➤ Requisito 7.5.1 Generalidades

El SIG incluye:

- La información documentada requerida por las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes.
- La información documentada establecida como necesaria para la eficacia del mismo.

Dentro de la gestión se ha establecido el **Procedimiento de Información Documentada del SIG**, el cual contiene las actividades para la formulación, revisión y aprobación de la información documentada requerida por las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes, así como establece los mecanismos para el control a fin de asegurar que esté disponible y que se encuentre protegida contra modificaciones no intencionadas.

Asimismo, se cuenta con la **Directiva para la Gestión de la Normativa Interna del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**⁴, para la normativa interna que las Oficinas y Direcciones incluidas en el SIG determinan como necesaria para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Finalmente, se cuenta con la **Directriz para la Identificación de información documentada del SIG**, que incluye la estructura documentaria, los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación de documentos, así como de su difusión y control.

❖ Requisito 8 Operación

❖ Requisito 8.1 Planificación y control operacional

Las unidades organizacionales encargadas de conducir los procesos comprendidos en el SIG planifican, hacen seguimiento y evalúan sus actividades de forma anual, a través del Plan Operativo Institucional.

⁴ Aprobada con RSG N°0264-2024-JUS, o el que haga sus veces.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

El MINJUSDH planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir sus requisitos, mediante la implementación de la Norma Técnica N°01-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”⁵.

Los procesos necesarios para la provisión de los servicios incluidos en el alcance del SIG se planifican, implementan y controlan. La operatividad de los procesos se plasma en los MAPRO y/o en la normativa interna aplicable.

Asimismo, el MINJUSDH controla los cambios planificados y revisa sus consecuencias de los cambios no previstos y toma acciones para mitigar cualquier efecto adverso. Para ello, cuenta con el registro **Gestión de Cambios y su Impacto en el Sistema Integrado de Gestión**.

Finalmente, el MINJUSDH se asegura que las contrataciones se realicen sobre la base del presupuesto aprobado, en cada proceso se elaboran los Cuadros de Necesidades de bienes y servicios, de acuerdo con los lineamientos para la Contratación de Bienes y Servicios. Posteriormente, se formula el requerimiento de bien o servicio a la OAB, de acuerdo a los lineamientos descritos en la Ley 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, inciso a) y modificatorias. Además, cuando resulte necesario, se solicita apoyo a las áreas técnicas especializadas para identificar los datos técnicos del bien o servicio que se va a requerir.

❖ **Requisito 9. Evaluación del Desempeño**

❖ **Requisito 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La evaluación del desempeño del SIG permite implementar y mantener eficazmente los Sistemas de Gestión y asegurar la conformidad de sus resultados.

Los procesos incluidos en el alcance del SIG cuentan con:

- Indicadores de desempeño
- Emisión de informes sobre eventos realizados

⁵ Aprobada con RSG N°006-2018 – PCM/SGP, o el que haga sus veces.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Los procesos de apoyo cuentan con indicadores, de acuerdo con lo establecido en los Manuales de Procedimiento, y se realiza el seguimiento respectivo en el **Cuadro de Monitoreo**.

Satisfacción del cliente conforme a la norma ISO9001:2015

La obtención, el seguimiento y la revisión de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas se realizan a través de mecanismos y otras actividades que recaben la retroalimentación del usuario/ciudadano.

Con relación al proceso de Gestión del Programa Secigra Derecho, el nivel de satisfacción del/la secigrista— corresponde a la calificación otorgada por aquel respecto del desempeño de la DPJFPJ en la organización del Programa Secigra Derecho plasmada en el Informe Personal que presentan al concluir este. Los procesos de la Oficina General de Recursos Humanos incluidos en el alcance del SIG, realizan el seguimiento a la percepción de sus áreas usuarias del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas del servicio brindado.

En el caso de los procesos de Atención de Denuncias sobre Actos de Corrupción y Otorgamiento de Medidas de Protección, la evaluación de la percepción se realiza a través de encuestas.

Para el proceso de conciliación extrajudicial gratuito, la medición de la satisfacción se realiza a través de encuestas a las partes.

Análisis y evaluación

El análisis y evaluación de la información de resultados de los procesos, proveniente de las diferentes fuentes de información, es permanente y sobre la base de ello las Unidades de Organización responsables de los procesos involucrados con el SIG, toman las decisiones pertinentes para la mejora del mismo.

Se realizan actividades de seguimiento y medición de los resultados de los indicadores correspondientes a los objetivos específicos del SIG, desempeño de procesos, satisfacción del cliente, proveedores, entre otros; de manera que se evidencie la capacidad de los procesos y controles para alcanzar los resultados planificados en cuanto a la eficacia del SIG. Asimismo,

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001	 	
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas se realiza al menos después de 6 meses de implementada la acción.

❖ **Requisito 9.2. Auditoría interna**

El MINJUSDH establece la realización de auditorías al SIG razonables proporcionales y basadas en el riesgo, con la finalidad de verificar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora, las cuales son lideradas por la Oficina de Organización y Modernización. Para ello, se cuenta con el Procedimiento de auditorías internas del SIG y la Directriz para la Gestión de Auditorías.

❖ **Requisito 9.3. Revisión del SIG**

Revisión por la Alta Dirección

Como parte del ciclo de mejora continua, la Alta Dirección revisa el SIG a intervalos planificados para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica. Para ello cuenta con un procedimiento de Revisión del SIG.

Finalmente, los resultados de la revisión se registran en el documento denominado **Acta de Revisión por la Dirección**.

Revisión por el Órgano de gobierno

En el marco del SGAS, el Órgano de gobierno revisa de manera periódica el Sistema de Gestión Antisoborno considerando los resultados de la revisión del SIG por la Alta Dirección y de la revisión por el Oficial de Integridad, tomando acciones en caso considere.

Revisión por el Oficial de Integridad (Función de cumplimiento antisoborno)

A fin de asegurar la implementación eficaz del SGAS, el Oficial de Integridad revisa de manera periódica:

- a) Acciones de adecuación y la implementación del modelo de integridad (riesgos, controles de debida diligencia, entre otros).

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

- b) La retroalimentación con respecto a la atención de denuncias por actos de corrupción (incluye resultados de las investigaciones).

Los resultados de esta revisión son informados a la Alta Dirección y al Órgano de Gobierno.

❖ **Requisito 10. MEJORAS**

Las oportunidades de mejora se implementan de acuerdo con el análisis y evaluación de la información que realizan los jefes de oficinas y directores de las direcciones que forman parte del SIG.

Como resultado del análisis de datos, evaluación del desempeño y pensamiento basado en riesgos, los procesos que integran el SIG determinan, seleccionan y planifican oportunidades de mejora que conllevan a la mejora de su proceso, al cumplimiento de los requisitos del cliente y aumento de su satisfacción.

Mejora continua

El SIG evidencia la mejora continua, a través del compromiso de la Alta Dirección con base a la información analizada y evaluada, principalmente de la revisión por la dirección, la toma de decisiones incluida la asignación de recursos para la mejora de los procesos del SIG.

El SIG ha sido implementado conforme a los lineamientos de las Normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 37001 vigentes, que detalla los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un SIG, según el enfoque de mejora continua “Ciclo de Deming”.

En tal sentido, los procesos comprendidos en el SIG generan propuestas de mejora a partir de:

- El análisis de datos
- Reuniones de representantes de cada proceso
- La identificación, análisis y valoración del riesgo y oportunidades
- Los resultados de las acciones para tratar riesgos y oportunidades
- Los resultados de las revisiones por la dirección
- Los resultados de las auditorías internas/externas de calidad.
- Otros.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

No conformidades y acciones correctivas

Las No Conformidades identificadas en los procesos que componen el SIG son tratadas conforme a lo previsto por el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas, en cuyo contexto se establecen los lineamientos para identificar, investigar y eliminar las causas de no conformidades que puedan generarse como resultado del análisis de datos, auditorías internas y externas, resultado de la revisión por la dirección, entre otros.

6.3. REQUISITOS EXCLUSIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

❖ Requisito 8.2 Requisitos para los productos y servicios

➤ Requisito 8.2.1 Comunicación con el cliente

Las comunicaciones con los clientes se dan a través de los medios especificados en el numeral 7.4. Además, se efectúan reuniones de trabajo y eventos con el fin de establecer mejoras conjuntas.

Los propósitos de las comunicaciones con el cliente son:

- Proporcionarles información relativa a los productos y servicios.
- Atender sus consultas y observaciones respecto al estado de sus solicitudes.
- Obtener retroalimentación respecto a productos y servicios que puedan generar reclamos.

Así mismo, en el marco de brindar una buena atención al ciudadano en el Centro de Conciliación Extrajudicial Gratuito en Lima Centro, existe el “Protocolo de atención para el servicio de Defensa Pública”, el cual fue aprobado mediante RD N°027-2021 o el que haga sus veces.

Finalmente, se reciben comunicaciones del cliente a través de:

- Centrales telefónicas
- Correo electrónico
- Documentación formal
- Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano
- SDAM

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

➤ **Requisito 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Los requisitos de los productos están definidos en las normas legales, Directivas, MAPRO, Fichas de procedimientos, compendios normativos, entre otros documentos normativos.

En la determinación de requisitos se tienen las siguientes consideraciones:

- Requisitos del ciudadano y partes interesadas, incluyendo la entrega y servicio posterior
- Requisitos necesarios para su uso específico o previsto, cuando se conoce
- Requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los servicios
- Requisitos legales y otros requisitos que las Direcciones y Oficinas del MINJUSDH consideren necesarios.

➤ **Requisito 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

Las unidades organizacionales responsables de los procesos involucrados en el SIG prevén revisiones de sus procedimientos, verificando que estén completos, claros y que no existan diferencias entre el servicio ofrecido y lo solicitado por las áreas usuarias, a fin de confirmar que se encuentran en la capacidad de cumplir con:

- Los requisitos de los clientes, incluyendo los relacionados a las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos que el cliente no ha solicitado pero que son necesarios para el uso especificado o previsto.
- Los requisitos legales aplicables a los productos y servicios.

Se mantiene información documentada de las revisiones realizadas a los procedimientos, enfatizando los casos en los que ha sido necesario agregar nuevos requisitos a los productos y servicios.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

➤ **Requisito 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

Los responsables de los procesos, identificados en los MAPRO, las Fichas de procedimientos u otra normativa interna, son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en dichos documentos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al final de cada procedimiento.

Asimismo, se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado.

❖ **Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos**

El SIG no aplica el requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo”, en razón de que no comprende la creación de nuevos productos o servicios.

Además, las especificaciones de sus productos y servicios se encuentran establecidas en las normas y leyes aplicables, los cuales pueden ser verificados durante y al final de los procedimientos.

La referida no aplicabilidad, no afecta la capacidad y responsabilidad de la organización para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de las partes interesadas.

❖ **Requisito 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

➤ **Requisito 8.4.1 Generalidades**

En cada unidad organizacional involucrada en el SIG, se elaboran los Cuadros de Necesidades de bienes y servicios, de acuerdo a los lineamientos para el **“Requerimiento de Contratación de Bienes y Servicios”**.

Las direcciones responsables de los procesos comprendidos en el SGC determinan:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

- Los productos y servicios de proveedores externos, que están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.
- El proceso, o una parte de un proceso proporcionado por un proveedor externo.

La OAB realiza el proceso de selección de proveedores externos de acuerdo a los lineamientos descritos en la Ley 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento.

El desempeño de los proveedores externos es evaluado, según lo establecido en los contratos u órdenes de servicios, a fin de emitir la conformidad del servicio a través del “Informe de Conformidad”.

➤ **Requisito 8.4.2 Tipo y alcance de control**

Las unidades organizacionales responsables de los procesos comprendidos en el SIG definen las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia, en los que se incluye el alcance, el plazo de atención, el objeto, lugar de entrega, características del servicio o bien, cláusula de confidencialidad, entregables y requisitos para la conformidad, de acuerdo con lo previsto en la Ley de Contrataciones con el Estado.

➤ **Requisito 8.4.3 Información para los proveedores externos**

La OAB pone en conocimiento del proveedor externo la información respecto a las características detalladas del producto o servicio, detallada en las especificaciones técnicas del producto o los Términos de Referencia del Servicio.

❖ **Requisito 8.5. Producción y provisión del servicio**

➤ **Requisito 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

Las unidades organizacionales responsables de los procesos comprendidos en el SIG mantienen condiciones controladas para la producción y la provisión de los servicios, las cuales incluyen:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

- La generación de información documentada y resultados previstos en los documentos normativos (Ficha de procedimientos, Directrices, entre otros).
- Uso de infraestructura y entorno previstos de acuerdo al numeral 7.1.3.
- Disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición detallados en el numeral 7.1.5.
- Actividades de seguimiento referidos en el numeral 7.1.5.
- Designación de personas competentes de acuerdo al numeral 7.2.
- Validación de procesos especiales (atención al ciudadano, u otros).
- Actividades de aseguramiento de la calidad, descritos en la Matriz de requisitos del SIG.
- Actividades de toma de conciencia de acuerdo con el numeral 7.3.
- Determinación de condiciones para la liberación y entrega de los productos y servicios, de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.6.

➤ **Requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Las unidades organizacionales responsables de los procesos comprendidos en el SGC identifican sus productos y servicios por medios adecuados, a través de toda la realización del producto incluyendo, cuando sea aplicable, la identificación del estado del producto y servicio con respecto a los requisitos.

Esta identificación es utilizada para que cada producto o servicio pueda ser unívocamente diferenciado.

Los medios aplicados para la identificación y trazabilidad de los expedientes se realizan con base al número de Hoja de Trámite, registrado en el SGD y de acuerdo con el documento "Recorrido", el cual constituye la hoja de ruta del expediente.

Asimismo, a nivel operacional se cuenta con el Registro de Seguimiento de Trámite a fin de controlar el avance de los expedientes, tomando como criterio principal los plazos

<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001</p>		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

legales. El seguimiento y la revisión son permanentes por parte de los diferentes responsables.

A nivel de los procesos de Atención de Denuncias sobre Actos de Corrupción y el Otorgamiento de Medidas de Protección al /a la Denunciante, se cuentan con diferentes canales de comunicación para la recepción de denuncias: Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano – PCM, el Sistema de denuncias del MINJUSDH. El seguimiento interno se realiza a través del registro denominado: Matriz de Atención de Denuncias, el cual permite identificar las denuncias, realizar el seguimiento y la trazabilidad de estas.

Para el proceso de conciliación extrajudicial gratuito, el canal de recepción de solicitudes de conciliación es a través de la mesa de partes del MINJUSDH, presencial o virtual. El seguimiento interno se realiza a través del Sistema Nacional de Conciliación Extrajudicial – SISCON, mediante el cual, se asigna y se identifica el número de expediente del procedimiento conciliatorio realizando el seguimiento y la trazabilidad de las solicitudes de conciliación.

Para los expedientes referidos al proceso de extradición y traslado de personas condenadas y del Programa Secigra Derecho, se utiliza como herramienta de trazabilidad, el número de registro que el SGD asigna al ingreso por mesa de partes físico/virtual.

➤ **Requisito 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos**

Para el proceso de extradiciones y traslado de personas condenadas, los expedientes, es decir, los cuadernos de extradición o de traslado de personas condenadas, son conformados por el Poder Judicial y el Ministerio Público, respectivamente, y permanecen en el MINJUSDH de forma temporal. Por lo tanto, no son de propiedad de la institución.

La información proporcionada por los clientes es considerada propiedad de los titulares y suscriptores. Por consiguiente, su integridad es mantenida mientras se encuentre en los procesos del SIG. Para tal efecto, se administran y controlan

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

ambientes acondicionados apropiadamente para almacenar la información de los clientes.

En el caso de deterioro o pérdida de un expediente, la unidad organizacional tiene la obligación, bajo responsabilidad de reconstruir el mismo, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que ello genere, de acuerdo a los lineamientos del T.U.O. de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si la propiedad de un cliente o de un proveedor se perdiera, deteriorara o se considerara inadecuada para su uso; el director, a través del funcionario responsable de la etapa del proceso correspondiente, le informará, conservando la correspondiente información documentada.

En los procesos de Atención de Denuncias sobre Actos de Corrupción y Otorgamiento de Medidas de Protección, los datos personales son tratados con reserva, en caso los denunciante brinden información sobre su identidad y la información física y digital es preservada con las reservas que el marco legal establece.

Para el proceso de conciliación extrajudicial gratuito, los expedientes son custodiados de manera física en el centro de conciliación, a cargo del conciliador, quien custodia el legajo del Centro de Conciliación conforme a la Ley de Conciliación.

➤ **Requisito 8.5.4 Preservación**

Las unidades organizacionales responsables de los procesos comprendidos en el SGC aseguran la preservación de la integridad de los productos y servicios mediante:

- La custodia de documentos, descrito en los **documentos normativos del Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental**
- La realización de copias de seguridad y controles de acceso a personal autorizado

Para tal efecto, se definen lineamientos institucionales, que se describen en documentos normativos o disposiciones internas de cada proceso.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

En el caso de la DCJI, los expedientes digitalizados se almacenan en el Gestor de Contenidos – ALFRESCO, el cual genera una copia de seguridad o back up, la cual es administrada por la OGTI.

La manipulación de los expedientes físicos es controlada y restringida y, generalmente, se encuentran debidamente compaginados y foliados. Además, su transmisión o transporte se realiza en condiciones controladas, la cual es administrada por la OADA.

En cuanto a la OGEC, las salidas de los procesos del alcance del SIG se encuentran debidamente identificadas y se verifica el cumplimiento de los requisitos en las diferentes etapas de dichos procesos. El servicio de Incorporación del personal cuenta con el aplicativo informático AIRHSP, aplicativo Web de Vacantes Públicas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y Portal de Oportunidades Laborales del MINJUSDH.

➤ **Requisito 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Como actividades posteriores a la entrega de los servicios brindados, se realiza una retroalimentación con las áreas usuarias o partes interesadas, en caso lo soliciten.

Para el proceso de conciliación extrajudicial gratuito, las actividades posteriores a la entrega, refieren a las solicitudes de información, que son atendidas de acuerdo con el TUPA vigente.

➤ **Requisito 8.5.6 Control de los cambios**

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en las Fichas de Procedimientos respectivos y en el marco legal aplicable.

Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias, se registran en los respectivos documentos resultados de los procesos de la prestación del servicio.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

Asimismo, se aplica el **Registro Gestión de Cambios y su Impacto en el SIG**, en el que se considera la siguiente información:

- Cambios en los procedimientos y otros documentos del sistema de gestión de la calidad.
- Cambios en la estructura organizacional de las unidades orgánicas.
- Cambios en la ubicación física de un proceso.
- Asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
- Variación en la cantidad de personal.

❖ **Requisito 8.6 Liberación de los productos y servicios**

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios, están especificadas en las Fichas de procedimientos de cada proceso. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado, salvo autorización del Jefe o Director respectivo.

La información documentada de la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, están disponibles en los documentos resultados de los procesos incluidos en el SGC del MINJUSDH.

Para el caso del Proceso de conciliación extrajudicial gratuito, la liberación del servicio se realiza a través de la firma de la conformidad de las partes y del conciliador, en el acta de conciliación.

❖ **Requisito 8.7 Control de las salidas no conformes**

Se ha establecido el **Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas del SIG** como instrumento de control ante la desviación o incumplimiento de un requisito, para asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su entrega no intencionada al usuario.

Asimismo, el tratamiento de salidas no conformes, como resultado de incumplimientos de criterios de aceptación de controles de procesos, se plasman en la **Matriz de Requisitos del SIG**

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

6.4. REQUISITOS EXCLUSIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

❖ **Requisito 8.2 Debida diligencia**

El MINJUSDH implementa controles de debida diligencia en procesos expuestos a actos de corrupción, socio de negocios y puestos clave; considerando la evaluación de riesgos que afectan a la integridad pública de acuerdo a la **Directriz para la valoración de riesgos** que afectan a la integridad pública. Para ello, cuenta con el documento **Directriz para la Debida Diligencia**.

❖ **Requisito 8.3 y 8.4 Controles financieros y no financieros**

MINJUSDH ha implementado controles financieros y no financieros que gestionan el riesgo que afectan a la integridad pública, los cuales se referencian en el documento **Directriz de Controles Financieros y No Financieros**.

❖ **Requisito 8.5 Implementación de los controles antisoborno por organizaciones controladas y por socio de negocios**

El MINJUSDH ha definido directrices para el control de socio de negocios, los que involucra la implementación de sus propios controles antisoborno. Para ello se cuenta con los siguientes documentos:

- **Socios de Negocios del Alcance del SGAS**
- **Directriz para la Gestión de los Socios de Negocios.**

MINJUSDH no tiene en el alcance actual organización controlada para efectos del SGAS.

❖ **Requisito 8.6. Compromisos antisoborno**

Según el nivel de riesgo que afecta la integridad pública, el MINJUSDH ha definido mecanismos para exigir compromiso de prevención del soborno y tomar acciones adicionales cuando sea

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001	 	
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

necesario. El siguiente documento se ha establecido para este fin:

- **Directriz para la Gestión de los Socios de Negocios.**

❖ **Requisito 8.7. Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares**

En el MINJUSDH se prohíbe recibir dádivas, obsequios, condecoraciones, atenciones o cualquier compensación tangible o intangible, de parte de los/las usuarios/as, terceras personas, por la tramitación o aceleración del trámite de algún expediente o por el servicio a desempeñar, lo cual se recoge en el Reglamento Interno de Servidores Civiles del MINJUSDH y el “Código de Conducta Ética de los Servidores Civiles del MINJUSDH”. El siguiente documento establece los criterios que corresponden:

- **Directriz para normar la Entrega de Regalos, Atenciones y Otros Beneficios Similares**

❖ **Requisito 8.8. Gestión de la Insuficiencia de controles antisoborno**

Para gestionar los casos en donde los riesgos de soborno no pueden ser reducidos por los controles existentes y adicionales, se han definido mecanismos para actuar con medidas adecuadas, según el siguiente documento:

- **Directriz para la Gestión de los Socios de Negocios.**

❖ **Requisito 8.9 y 8.10. Planteamiento de inquietudes e investigación de tratamiento del soborno**

MINJUSDH ha definido mecanismos para facilitar el reporte de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, un intento de soborno, o cualquier incumplimiento o debilidad en el SGAS, y su investigación y tratamiento, según el siguiente documento:

- **Directriz para el Planteamiento de Inquietudes, Investigación y tratamiento del Soborno.**

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DEL MINJUSDH EN CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS ISO 9001, ISO 27001 E ISO 37001		
	Código:	E2.OGPM.MAN.001
	Versión:	01

6.5. REQUISITOS EXCLUSIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

❖ **Requisito 8.2 Evaluación de riesgos de seguridad de la información**

El MINJUSDH realiza evaluaciones periódicas de los riesgos de seguridad de la información derivados de los activos de información. Para ello, considera la **Directriz para la valoración de riesgos**.

❖ **Requisito 8.3 Tratamiento de riesgos de seguridad de la información**

El MINJUSDH implementa el plan de tratamiento de riesgos: para ello, considera la **Directriz para la valoración de riesgos**.