



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 158 -2019-MIDIS/PNADP-DE

Lima,
26 AGO. 2019

VISTOS:

El Memorando N° 001494-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 16 de agosto de 2019, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización que traslada el Informe N° 000090-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG y el Informe N° 00344-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de agosto de 2019 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

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

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

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 209-2016-MIDIS/PNADP-DE de fecha 25 de noviembre de 2016, se aprueba el "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora".

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

Que, mediante Memorando N° 001494-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 16 de agosto de 2019, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización traslada el Informe



N° 000090-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG solicitando la actualización del "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora" señalando que se encuentra articulado al proceso "Gestión de la Calidad" y al subproceso "Análisis y Mejora Continua" y su texto responde a lo establecido en la normativa vigente y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión y al Sistema de Control Interno;

Que, con Informe N° 00344-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de agosto de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización del "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora", al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

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

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 092-2019-MIDIS, y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora" y formatos que lo acompañan, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO el artículo 2 de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 209-2016-MIDIS/PNADP-DE de fecha 25 de noviembre de 2016.

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

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

Regístrese y Comuníquese.



NATALY ZÚNIGA CAPARÓ
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y tratar las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora de los procesos y de los servicios no conformes del Programa Juntos, con la finalidad de plantear acciones de mejora con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016 y con los requisitos aplicables al Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

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

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5 Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.6 Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa JUNTOS.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 126-2019, que aprueba el Procedimiento para la gestión de los documentos normativos.
- 3.8 Norma Internacional ISO 9001:2015. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9 Norma Internacional ISO 37001:2016. Requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno.

RESPONSABILIDADES

Coordinador/a de Modernización de la Gestión de : Realizar el seguimiento de las acciones de mejora derivadas de la reunión de revisión del SIG.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jose Guerra Chalco Especialista en Gestión de la Calidad	Diana Silva Pretel Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Natalye Zúñiga Caparó Directora Ejecutiva

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





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 2 de 8

- Jefes/as de Unidades : Asegurar que se efectúan los análisis de causa y toman las acciones sin demoras injustificadas
Apoyar en el análisis de causas de las no conformidades según el ámbito de sus competencias.
- Coordinador/a Técnico/a : Realizar el seguimiento a la implementación de las Matrices de Mejora de las UT.
Evaluar los resultados de la eficacia de las acciones de mejora en las UT.
- Jefes/as de Unidad JUT : Proponer e implementar oportunamente las acciones de mejora.

5. DEFINICIONES

- 5.1. Hallazgo:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría y supervisión recopilada frente a los criterios de auditoría y supervisión. Para efectos del presente documento no se considerará el concepto de "fortalezas".
- 5.2. No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito (necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria), del sistema de gestión y/o supervisión.
- 5.3. Observación:** Es una No Conformidad Potencial, es decir un posible incumplimiento de un requisito, y que de no ser atendido oportunamente puede llegar a producirse una no conformidad.
- 5.4. Oportunidad de Mejora:** Es la identificación de actividades destinadas a la mejora del SIG.
- 5.5. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 5.6. Servicio No Conforme:** Incidencias o incumplimiento de un requisito originado en los procesos operativos que tienen impacto al usuario.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Identificación de los hallazgos / desviaciones.

6.1.1 La identificación de una desviación con respecto a los requisitos de la calidad y antisoborno puede darse durante:

- Supervisiones a los procesos en Unidades Territoriales
- Auditorías internas/externas
- Revisiones por la Dirección del SIG
- Análisis de datos de los procesos y Función Cumplimiento.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 3 de 8

- Administración de los riesgos de los procesos
- Reclamos, denuncias y alertas de las usuarias y/o partes interesadas
- Otros

6.1.2 Los mecanismos para el registro de las desviaciones encontradas se detallan en la Tabla N° 01:

Tabla N°01: Registro de No Conformidades/Observaciones/Oportunidades de Mejora		
Macro Proceso	Unidades	Registro
Modernización y Gestión de la Calidad	Dirección Ejecutiva	Matriz de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-018)
	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034)
Gestión de Operaciones	Unidad de Operaciones Unidad de Cumplimiento de Corresponsabilidades	Informes que contienen incidencias en la ejecución de los procesos.
Todos	Unidades Sede Central Unidades Territoriales	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034)

6.2 Tratamiento de los hallazgos / desviaciones

6.2.1 Una vez identificados los hallazgos / desviaciones, los mecanismos a seguir para el tratamiento de los mismos, se detallan en la Tabla N°02

Tabla N°02: Tratamiento de las No Conformidades/Observaciones/Oportunidades de Mejora		
Medios de identificación	Formulación y seguimiento a las acciones de mejora	Documento normativo
Supervisiones	El seguimiento a la implementación a las Matrices de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-018) de las Unidades Territoriales es realizado por la Coordinación Técnica, mediante el uso del aplicativo de Acciones de Mejora.	Procedimiento para la supervisión a la gestión en la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Juntos (PNADP-DE-SCG-P-001)
Auditorías Internas del SIG	Las Unidades del Programa que tengan desviaciones identificadas deben completar el Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034) y actualizar los avances en la implementación de mejoras. El Coordinador de Modernización de la Gestión (CMG) consolida la información para su seguimiento. El seguimiento a la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG se efectúa a través del seguimiento de los Reportes de Hallazgos de Auditoría	Procedimiento para la realización de Auditorías Internas del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-008)



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 4 de 8

Tabla N°02: Tratamiento de las No Conformidades/Observaciones/Oportunidades de Mejora

Medios de identificación	Formulación y seguimiento a las acciones de mejora	Documento normativo
Revisión por la Dirección del SIG	Las no conformidades/ observaciones/ oportunidades de mejora identificadas en las reuniones de Revisión por la Dirección del SIG son registradas en el Acta de revisión del SIG (PNADP-UPPM-GC-F-011).	Procedimiento para la revisión por la Dirección del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-007)

6.3 Servicios No Conformes (SNC).

- 6.3.1 Los servicios no conformes, son aquellos incumplimientos en los procesos operativos que impactan negativamente a los requisitos de las usuarias del Programa.
- 6.3.2 Los servicios no conformes son identificados por los Coordinadores de Unidad, Jefes de Unidad, JUT y CTT según corresponda.
- 6.3.3 Los medios e instrumentos para el registro de la identificación del SNC se detalla en la Tabla N°03
- 6.3.4 Los incumplimientos registrados que son calificados como SNC y las acciones a tomar se detalla en la Tabla N°04

Tabla N° 03: Identificación y registro de servicios no conformes (SNC)

Medios de identificación	Registro
Incidencias en los operativos de pago.	Aplicativo móvil de Supervisión de puntos de pago (SPP Móvil)
No conformidades en las UT derivadas de la Supervisión a la gestión	Matriz de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-018).
No conformidades relacionadas a las Auditorías del Sistema Integrado de Gestión del Programa	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034)
Reclamos, denuncias y alertas	Sistema de Atención de Consultas, Pedidos, Reclamos, Denuncias y Alertas (PNADP-UTI-GIN-I-002)

Tabla N° 04: Incumplimientos que generan servicio no conforme (SNC)

Proceso	Servicio No Conforme	Acciones a tomar	Responsable
Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades	• Resultado del proceso VCC no es conforme a la información según fuente oficial del sector	Procedimiento para la revisión posterior de resultados de VCC (PNADP-UCC-VCC-P-003)	JUT – Jefe de UCC
	• Registro del formato de VCC no coincide con lo registrado en el SITC en	Corregir el registro en el SITC	GeL y CTZ





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 5 de 8

Tabla N° 04: Incumplimientos que generan servicio no conforme (SNC)

Proceso	Servicio No Conforme	Acciones a tomar	Responsable
	relación a la información de educación y salud.		
Gestión de la Información del Programa JUNTOS	<ul style="list-style-type: none"> Reclamos y denuncias calificados ACEPTADOS 	Procedimiento para la atención de reclamos, denuncias de las usuarias y/o partes interesadas (PNADP-UCI-GIN-P-002)	Jefe de UCI
	<ul style="list-style-type: none"> Alertas calificadas como FUNDADAS 	Procedimiento para la atención de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) (PNADP-DEGIN-P-001)	Coordinadora Técnica
Entrega del Incentivo Monetario Condicionado	<ul style="list-style-type: none"> No se cumple el Cronograma de pagos 	Reprogramación de la fecha	Jefe de UOP
		Suspensión de la ejecución del servicio en el punto de pago	
	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios que han recibido abono, sin embargo, no tienen saldo en su cuenta. Ausencia de personal del programa durante los operativos de pago. 	Implementar acciones de contingencia	JUT
		Asesorar al usuario para que presente reclamo a la entidad pagadora	GL/ CTZ/ JUT
Liquidación y Transferencia	<ul style="list-style-type: none"> El Padrón de aptos para abono aplica montos incorrectos a los usuarios/as. 	Directiva del Proceso de Liquidación y Transferencia.	Jefe de UOP
Acompañamiento Familiar	<ul style="list-style-type: none"> El CTT y los CTZ no realizan el control de calidad del llenado de los formatos físicos de la ficha de VD de Acompañamiento Familiar. 	Procedimiento para la gestión de la visita domiciliaria (PNADP-UCC-AFA-P-002)	CTT y CTZ
	<ul style="list-style-type: none"> El/la Gestor/a local no cuenta con las hojas de ruta de trabajo de Acompañamiento Familiar 	Procedimiento para la gestión de la visita domiciliaria (PNADP-UCC-AFA-P-002)	JUT, CTT y CTZ



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



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 6 de 8

Tabla N° 04: Incumplimientos que generan servicio no conforme (SNC)

Proceso	Servicio No Conforme	Acciones a tomar	Responsable
	(visitas domiciliarias y acciones colectivas).	Procedimiento para la gestión del acompañamiento colectivo (PNADP-UCC-AFA-P-003)	
Afiliación	El Padrón de hogares afilados incorpora a familias usuarias que no cumplen con los criterios de elegibilidad y permanencia.	Directiva del Proceso de Afiliación.	JUT, CTT, CTZ y Jefe de UOP
Mantenimiento de Padrón de Hogares	El Padrón de Aptos para la Liquidación incorpora a familias usuarias que no les corresponde el pago.	Directiva del Proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares.	JUT, CTT, CTZ y Jefe de UOP

6.4 Evaluación de la eficacia de las acciones de mejora

La evaluación de la eficacia de las acciones de mejora para cada tipo de hallazgo / desviación se detalla en la Tabla 05:

Tabla N°05: Evaluación de la Eficacia de las Acciones de Mejora

Procedencia	Evaluación de la Eficacia	Responsable
Matriz de Mejora de las UT	Se realiza después de tres meses de finalizada la implementación de los planes de acción de la Matriz de Mejora. La Coordinación Técnica elabora un informe de cierre de no conformidades de la UT detallando el tipo y recurrencia de no conformidades y resultados de la eficacia.	Dirección Ejecutiva /Coordinación Técnica
Registro y Reporte de Acciones de Mejora	El Coordinador/a de Modernización de la Gestión evalúa de manera periódica la efectividad del cierre de las no conformidades, observaciones y/o la implementación de las acciones de mejora identificadas durante el proceso de Auditoria del Sistema Integrado de Gestión del Programa Juntos, así como de auditorías externas.	Jefe/a de la UPPM



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



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 7 de 8

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		UPPM-CMG

8. FORMATOS

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

ANEXOS

Anexo 1: Flujograma de información





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

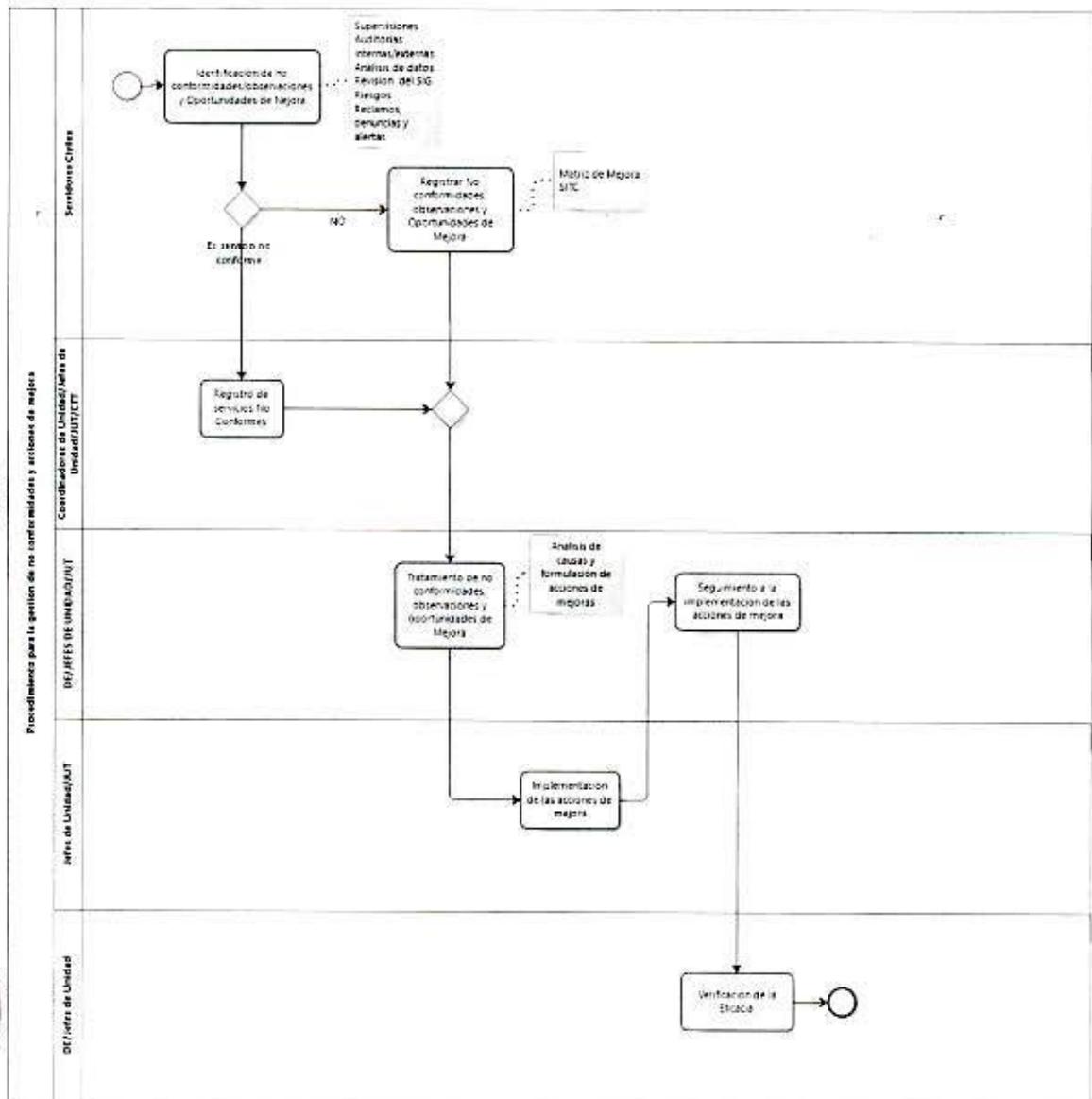
PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 01

Fecha: 16/08/2019

Página 8 de 8

Anexo N° 1: Flujoograma de información





PERU

Ministerio de Educación y Desarrollo Social

Vigilamiento de Tratamiento Social

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JORNADA

REGISTRO Y REPORTE DE ACCIONES DE MEJORA

FNADP-LUPM-GC-F-034/Rev.03

REGISTRO DEL HALLAZGO									PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO				VERIFICACIÓN						
N°	FECHA DE REGISTRO	ORIGEN	Responsable del Registro	N° de Hallazgo	PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	UNIDAD RESP	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO DEL SOC	CAUSAS DEL PROBLEMA	ACCIONES	Fecha Inicio	Fecha Cierre	EVIDENCIA	ESTADO	EFICAZ	EVIDENCIA DE LA VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN

