



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° 171 -2019-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

23 SEP. 2019

VISTOS:

El Memorando N° 001725-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 19 de setiembre de 2019, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización que traslada el Informe N° 000099-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión y el Informe N° 00375-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de setiembre 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° 226-2016-MIDIS/PNADP-DE de fecha 23 de diciembre de 2016, se aprueba el "Manual de la Calidad" del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Juntos";

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° 001725-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 19 de setiembre de 2019, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización traslada el Informe N° 000099-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la profesional que ejerce las funciones de Coordinadora de Modernización de la Gestión solicitando la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", indicando que dicha propuesta se encuentra articulada al proceso de "Gestión de la Calidad" y al subproceso "Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad", y que su texto responde a la normativa vigente y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Antisoborno) y al Sistema de Control Interno;

Que, con Informe N° 00375-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de setiembre de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", 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:

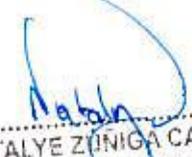
Artículo 1.- APROBAR, el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno) del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 226-2016-MIDIS/PNADP-DE de fecha 23 de diciembre de 2016, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 223-2016-MIDIS/PNADP-DE de fecha 19 de diciembre de 2016 y la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 061-2017-MIDIS/PNADP-DE de fecha 07 de abril de 2017.

Artículo 3.- DISPONER que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución.

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.


NATALYE ZUNIGA CAPARO
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

Manual del Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno)

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Silvia Samamé Tovar Coordinadora en Modernización de la Gestión (e)	Diana Silva Pretel Jefa de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Natalye Zúñiga Caparo Directora Ejecutiva
José Guerra Chalco Especialista en Gestión de Calidad		

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.



TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I. ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN..... 1

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA..... 1

CAPITULO II. DESARROLLO DEL MANUAL..... 3

1. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL..... 3

1.1. Objeto y Campo de Aplicación..... 3

1.2. Contenido 3

1.3. Actualización gradual del SIG..... 3

1.4. Exclusiones..... 3

2. BASE LEGAL..... 4

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... 5

4. CONTEXTO DEL PROGRAMA JUNTOS..... 7

4.1. Comprensión y su contexto..... 7

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7

4.3. Determinación del alcance del SIG..... 7

4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos 8

4.5. Evaluación del riesgo..... 9

5. LIDERAZGO 9

5.1. Liderazgo y compromiso..... 9

5.2. Política del SIG..... 11

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en el Programa Juntos 11

6. PLANIFICACIÓN..... 12

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 12

6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos 13

6.3. Planificación de los cambios..... 13

7. RECURSOS..... 13

7.1. Recursos 13

7.2. Competencia 15

7.3. Toma de conciencia..... 16

7.4. Comunicación..... 17

7.5. Información documentada..... 17

8. OPERACIÓN..... 18

8.1. Planificación y control operacional..... 18

8.2. Requisitos para los productos y servicios 19

8.3. Diseño y Desarrollo 20

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente..... 20

8.5. Producción y Prestación del Servicio 21

8.6. Liberación del servicio 23

8.7. Control de los servicios no conformes 23

8.8. Regalos atenciones, donaciones y beneficios similares..... 23

8.9. Gestión de la insuficiencia de controles antisoborno 24

8.10. Denuncias de actos o presuntos actos de corrupción y su investigación..... 24

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO..... 24

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 24

9.2. Auditorías Internas..... 25

9.3. Revisión por la Dirección..... 26

10. MEJORA 26

10.1. No Conformidad y acción correctiva..... 26

10.2. Mejora Continua..... 26

11. CONTROL DE CAMBIOS..... 26

12. ANEXOS..... 27





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 1 de 43

Capítulo I. ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. JUNTOS fue creado el 7 de abril del 2005 mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM que define su finalidad, fuentes de financiamiento y estructura operativa, quedando adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros; este dispositivo fue complementado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM que introdujo modificaciones a su estructura organizacional. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se establece la adscripción del Programa al MIDIS.

El Programa Juntos tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afecta a sus padres y como propósito generar Capital Humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad Hogar – Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en pobreza y extrema pobreza con niños, niñas y adolescentes hasta los 19 años y gestantes en las áreas de salud- nutrición, educación e identidad; fomentando de esta forma el principio de corresponsabilidad.

1.1. Misión

Contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades, especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad en educación, salud, nutrición e identidad bajo un enfoque de restitución de esos derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

1.2. Visión

En el ámbito de acción del Programa, se han restituido los derechos básicos de los hogares, cuyos miembros acceden con pleno ejercicio de su ciudadanía de manera regular a servicios básicos de calidad en salud-nutrición y educación, habiendo mejorado la calidad de vida y el desarrollo de capital humano reduciendo con ello la transferencia intergeneracional de la pobreza.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

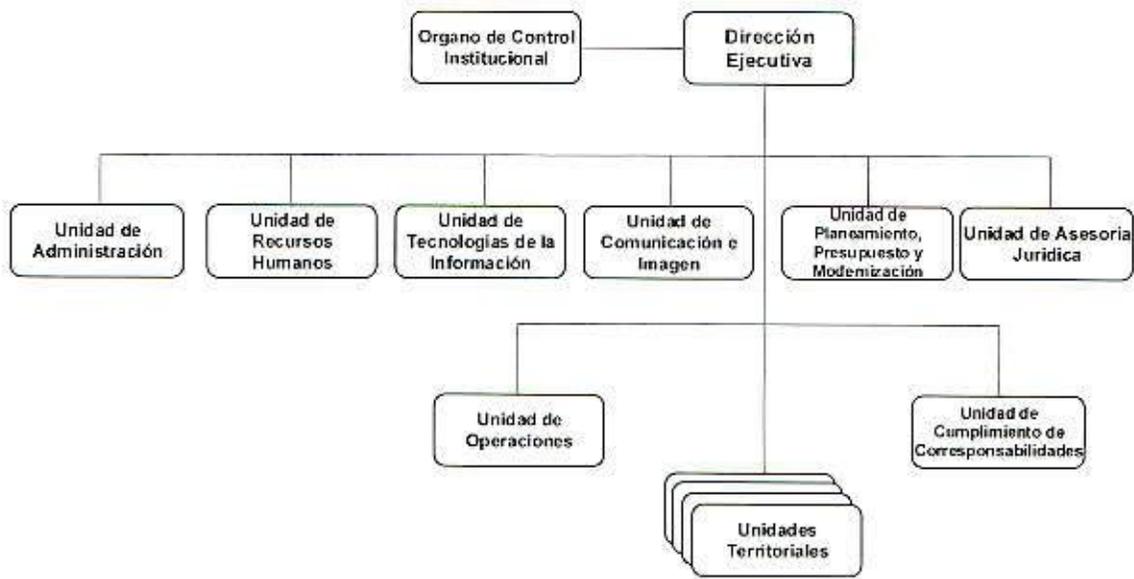
Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 2 de 43

1.3. Organigrama

ORGANIGRAMA DEL 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
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 01	Fecha: 18/09/2019	Página 3 de 43	

Capítulo II. DESARROLLO DEL MANUAL

1. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

1.1. Objeto y Campo de Aplicación

El presente Manual del SIG describe el Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Antisoborno) (SIG) para los procesos de Afiliación, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Verificación del cumplimiento de corresponsabilidades, Liquidación y transferencia, Entrega del incentivo monetario condicionado y Acompañamiento Familiar, que se desarrollan en la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".

1.2. Contenido

Este Manual del SIG contiene los compromisos y lineamientos del SIG para las actividades relacionadas con la Afiliación, Mantenimiento de Padrón de Hogares, la Verificación del cumplimiento de corresponsabilidades, Liquidación y transferencia, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar del Programa Juntos que se desarrollan en la Sede Central y Unidades Territoriales. Los capítulos de este manual mantienen el orden y contienen todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 integrándose la norma ISO 37001:2016 para conformar el SIG los mismos que han sido implementados por el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".

1.3. Actualización gradual del SIG

El Sistema de Gestión Antisoborno se integra al Sistema de Gestión de Calidad ya existente con anterioridad en el Programa Juntos, por lo tanto, la actualización de todos los documentos que conforman el SIG se hace de manera gradual, en la medida de la necesidad de actualizar y/o modificar los documentos.

Por lo que, donde los documentos digan Sistema de Gestión de Calidad o similar es equivalente a Sistema Integrado de Gestión para los fines del Sistema Integrado de Gestión del Programa Juntos.

1.4. Exclusiones

El Sistema Integrado de Gestión descrito en este manual excluye los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:

- Requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que en los procesos no se utilizan equipos que afecten a la confiabilidad de la información.
- Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a la naturaleza del servicio suministrado, los requisitos del servicio se encuentran definidos por la reglamentación vigente.
- Requisito 8.5.1 f) Validación y revalidación periódica de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, debido a que se tienen controles y criterios de aceptación definidos en cada etapa de los procesos.
- Todos los Proyectos especiales y/o pilotos se encuentran excluidos del SIG.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 4 de 43

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatoria.
- 2.2. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 2.3. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.4. Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública y modificatoria.
- 2.5. Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y modificatoria.
- 2.6. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y modificatoria.
- 2.7. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatoria.
- 2.8. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y modificatoria.
- 2.9. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública
- 2.10. Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- 2.11. Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.
- 2.12. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225.
- 2.13. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.14. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 2.15. Resolución Ministerial N° 092-2012-MIDIS, que aprueba el Código de Ética del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 2.16. Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos.
- 2.17. Resolución Ministerial N° 033-2018-MIDIS, que aprueba el Manual para la atención de reclamaciones presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 2.18. Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS, que aprueba el Manual para la Atención de Sugerencias Presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
- 2.19. Resolución Ministerial N° 051-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva 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".
- 2.20. Resolución Ministerial N° 029-2019-MIDIS, que aprueba el Manual N°001-2019-MIDIS: "Manual para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social".
- 2.21. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres "Juntos".
- 2.22. Resolución de Dirección Ejecutiva N°091-2019-MIDIS/PNADP-DE que aprueba el Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión del Programa "Junto".
- 2.23. Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 5 de 43

- 2.24. Norma ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario.
- 2.25. Norma ISO 37001:2016, Sistema de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.
- **Bienes del Estado:** Cualquier bien o recurso que forma parte del patrimonio de las entidades de la Administración Pública o que se encuentra bajo su administración, destinado para el cumplimiento de sus funciones. Esta situación también deberá observarse respecto de los bienes de terceros que se encuentren bajo su uso o custodia.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización, que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Para el caso del Programa "Juntos" el cliente está representado por las familias usuarias.
- **Comité de Calidad:** Equipo humano multidisciplinario conformado por la Dirección Ejecutiva del programa con el objetivo de implementar el sistema de gestión de la calidad.
- **Conflicto de intereses:** Situación en la que los intereses personales del empleado público colisionan con el interés público y el ejercicio de sus funciones, entendiéndose que cualquier actuación que realiza dicho empleado público debe estar dirigida a asegurar el interés público y no a favorecer intereses personales o de terceros.
- **Debida diligencia:** 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 transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
Donde corresponda, incluirá aspectos vinculados con corrupción, entendida como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Ética Pública:** Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.
- **Función de cumplimiento antisoborno:** Persona o grupo de personas con responsabilidad y autoridad para la operación del Sistema Integrado de Gestión en cuanto a los temas relacionados al Sistema de Gestión Antisoborno.
- **Funcionario público:** Toda persona que ocupe un cargo legislativo, administrativo o judicial, por designación, elección o como sucesor, o cualquier





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 6 de 43

persona que ejerza una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o cualquier funcionario.

- **Información privilegiada:** Información a la que los empleados públicos acceden en el ejercicio de sus funciones y que por tener carácter secreta, reservada o confidencial conforme a ley, o careciendo de dicho carácter, resulte privilegiada por su contenido relevante, y que por tanto sea susceptible de emplearse en beneficio propio o de terceros, directa o indirectamente.
- **Órgano de gobierno:** 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.
- **Proselitismo Político:** Cualquier actividad realizada por los empleados públicos, en el ejercicio de su función, o por medio de la utilización de los bienes de las entidades públicas, destinada a favorecer o perjudicar los intereses particulares de organizaciones políticas de cualquier índole o de sus representantes, se encuentren inscritas o no.
- **Reincidencia:** Circunstancia agravante de responsabilidad que consiste en haber sido sancionado antes por una infracción análoga a la que se le imputa al empleado público.
- **Reiterancia:** Circunstancia agravante de responsabilidad derivada de anteriores sanciones administrativas por infracciones de diversa índole cometidas por el empleado público.
- **Riesgo:** Efecto predecible de la incertidumbre sobre los objetivos o productos de los procesos del Programa Juntos.
- **SGAS:** Abreviatura del Sistema de Gestión Antisoborno.
- **SGC:** Abreviatura del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **SIG:** Abreviatura del Sistema Integrado de Gestión. El cual incluye a los Sistemas de Gestión de la Calidad y Antisoborno.
- **Soborno:** 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.
- **Socio de Negocio:** Parte externa con la que el Programa Juntos, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.
- **Ventaja indebida:** Cualquier liberalidad o beneficio no reconocido por la Ley, de cualquier naturaleza, que propicien para sí o para terceros los servidores públicos, sea directa o indirectamente, por el cumplimiento, incumplimiento u omisión de su función; así como hacer valer su influencia o apariencia de ésta, prometiendo una actuación u omisión propia o ajena.



4. CONTEXTO DEL PROGRAMA JUNTOS

4.1. Comprensión y su contexto

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, 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 Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Para el caso de Sede Central, el último trimestre del año, los Jefes de Unidad realizan un análisis de los factores internos y externos, que es parte del Plan de Desarrollo del Sistema Gestión de la Calidad¹ del año siguiente, asimismo este es insumo para la elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) y de este se desprende el Plan Operativo Regional (POR) aplicable a las Unidades Territoriales.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

JUNTOS, realiza la identificación de las partes interesadas y los requisitos de éstas en el Plan de Desarrollo del SGC del periodo correspondiente. Las familias usuarias son considerados como Parte Interesada.

4.3. Determinación del alcance del SIG

El Programa Juntos, 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 del SIG

El alcance del SIG comprende los siguientes procesos:



¹ En cumplimiento de la Directiva N° 004-2015-MIDIS “Lineamientos para el Desarrollo de los Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS.

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 8 de 43

La descripción del alcance del SIG se detalla a continuación:

"Procesos de Afiliación, Verificación del cumplimiento de corresponsabilidades, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Liquidación y transferencia, Entrega del incentivo monetario condicionado y Acompañamiento familiar, que se llevan a cabo en Sede Central y en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

Nota: Incluye las 21 Unidades Territoriales comprendidas en el alcance: Amazonas Bagua, Amazonas Condorcanqui, Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Loreto Iquitos, Loreto Yurimaguas, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Ucayali, Lambayeque, Arequipa y Lima Provincias.

El desarrollo de las actividades que se realizan para brindar el servicio se encuentra indicado en las Directivas de los procesos, Ficha de caracterización de procesos, Matriz de requisitos de calidad y Ficha de Indicadores del proceso y en el Capítulo 8 de este manual.

4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

El Programa Juntos, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) establecido, documentado e implementado, que se mantiene y mejora continuamente en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, con el fin de asegurar que los servicios ofrecidos a sus usuarias, cumplan con los requisitos especificados, los legales, reglamentarios y normativas internas del Programa.

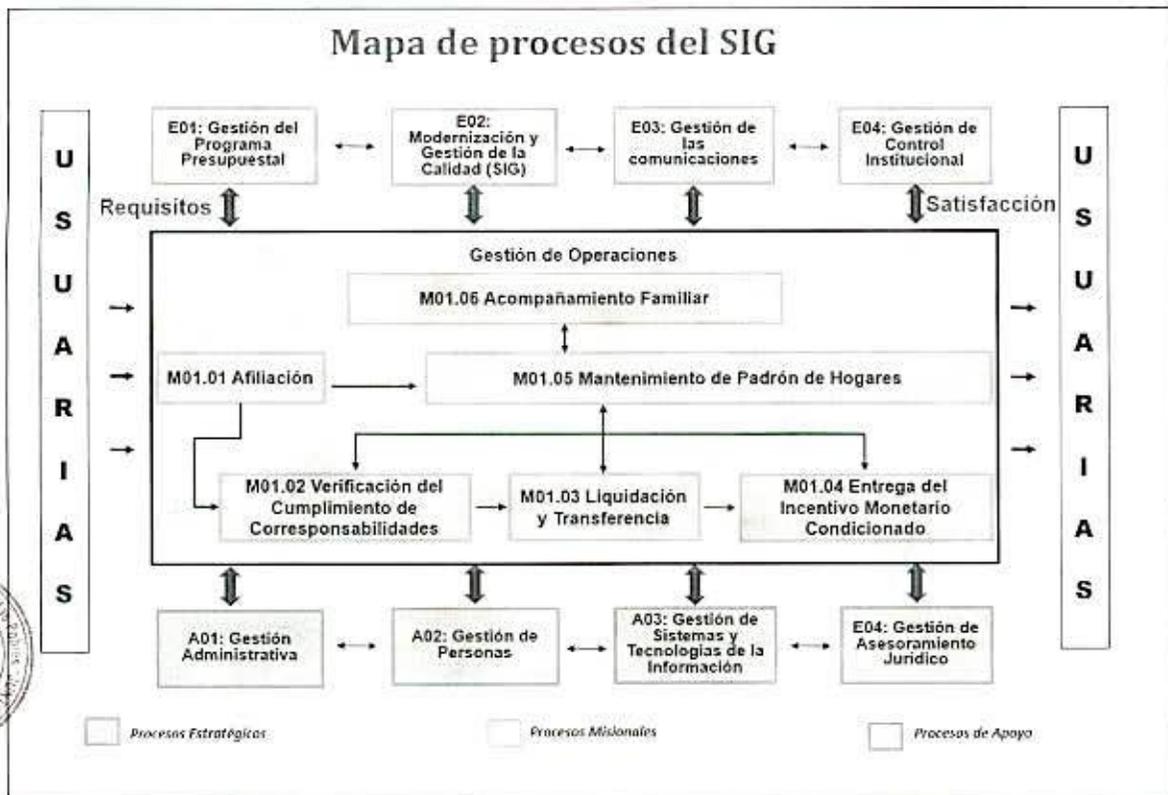
Para las actividades comprendidas en el alcance del SIG, el Programa Juntos, cuenta con Manual de Operaciones del Programa (MOP), Directivas, Procedimientos, Instructivos, Ficha de caracterización de procesos, Matriz de requisitos de calidad y la Ficha de indicadores del proceso, en los cuales se definen:

- Los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión; así como su secuencia, interacción y mejora. (Ver Figura 1 – Mapa de procesos del SIG)
- Se define y documenta la manera en la cual se cumple con los requisitos de sus usuarias y de las partes interesadas.
- Los objetivos puntuales y medibles del Programa Juntos.
- Los indicadores que resultan de la medición y análisis del seguimiento a estos procesos.
- Roles y responsabilidades.
- Identificación de riesgos y oportunidades.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Figura 1 – Mapa de procesos del SIG



4.5. Evaluación del riesgo

El Programa Juntos, cuenta con el Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003), el cual cumple con los lineamientos de la 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". En este procedimiento se definen lineamientos y criterios para:

- Identificar los riesgos del SIG
- El análisis, la evaluación y priorización de los riesgos identificados
- Evaluar la idoneidad y eficacia de los controles
- Evaluar el nivel de riesgo que se tiene en cuenta en las políticas y objetivos del Programa Juntos
- Revisar la evaluación de los riesgos, cuando se producen cambios, nueva información disponible o cambios significativos de la estructura y actividades del Programa Juntos.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 10 de 43

5.1.1. Alta Dirección y Órgano de Gobierno

La Dirección Ejecutiva del Programa Juntos asume las funciones y responsabilidades de Alta Dirección y Órgano de Gobierno del Programa Juntos para el Sistema Integrado de Gestión (Calidad – Antisoborno). Al respecto, tiene como funciones principales las siguientes:

Como Órgano de Gobierno:

- a) Aprobar la Política antisoborno de la organización, o lo que corresponda en caso de Sistemas Integrados.
- b) Asegurar que la estrategia de la organización y la política antisoborno se encuentran alineadas.
- c) Recibir y revisar a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del sistema de gestión antisoborno de la organización.

Como Alta Dirección:

- a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del SIG.
- b) Asegurar que el SIG, 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 SIG.
- c) Asegurar 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) Desplegar los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión.

El detalle de las responsabilidades se describe en el anexo 1 del presente manual.

5.1.2. Enfoque a el/la usuario/a

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

- Determinando, comprendiendo y cumpliendo los requisitos de los usuarios/as, legales y/o reglamentarios. Para ello, verifica que las necesidades de las familias usuarias y partes interesadas sean entendidas en todos los niveles, a través del análisis de los resultados de las estadísticas relacionadas a las solicitudes, quejas/reclamos y denuncias de los/las usuarios/as y del nivel de satisfacción de las mismas.
- Determinando y considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los/as usuarios/as. Para ello, cuenta con el Procedimiento la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003)

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 01	Fecha: 18/09/2019	Página 11 de 43	

- Manteniendo el enfoque en el aumento de la satisfacción de el/la usuario/a, a través del Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario (PNADP-DE-GC-P-006)

5.2. Política del SIG

5.2.1. Establecimiento y comunicación de la política del SIG

La Política y Objetivos del SIG han sido aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva y Órgano de Gobierno se aseguran de que esta Política sea adecuada para el propósito de los servicios que ofrece, prohíba el soborno, promueve las denuncias de buena fe, y la revisa continuamente para determinar su adecuación. Asimismo, es comunicada, entendida dentro del Programa, accesible a las partes interesadas y socios de negocio (<https://www.juntos.gob.pe/nosotros/sistema-de-gestion-de-calidad/>) donde está disponible para todo aquel que lo requiera, adicionalmente ha sido publicada en el Diario Oficial El Peruano para conocimiento de las partes interesadas y socios de negocio.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en el Programa Juntos

El MOP describe las funciones específicas a nivel de Unidad del Programa. Los cargos del Programa se encuentran aprobados en el Cuadro para la Asignación de Personal – Provisional (CAP -P) y las responsabilidades, autoridad e interrelaciones de los servidores que conforman el Programa Juntos están descritos en el Manual Clasificador de Cargos y en los Requisitos de Puesto de cada contrato de Servicios administrativos – CAS. Asimismo, el Programa ha definido roles y responsabilidades como parte del Sistema Integrado de Gestión y son los siguientes:

5.3.1. Función de cumplimiento antisoborno

En el programa "Juntos" la Función cumplimiento Anti soborno está representada por dos cargos: el/la Coordinador/a de Integridad, Lucha Contra la Corrupción y el/la Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM); los cuales desempeñan diferentes funciones que se detallan a continuación:

El/la Jefe/a de la UPPM:

- Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización.
- Asegurar que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos de la norma NTP ISO 37001.
- Informar sobre el desempeño en el marco de sus funciones del sistema de gestión antisoborno al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección.

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 12 de 43

El/la Coordinador/a de Integridad, Ética y Lucha contra la Corrupción:

- Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- Informar sobre el desempeño en el marco de sus funciones del sistema de gestión antisoborno al Órgano de Gobierno y la Alta Dirección.
- Otras funciones de cumplimiento, según corresponda.

5.3.2. Comité de Calidad

Es el equipo humano multidisciplinario conformado por Resolución de Dirección Ejecutiva del Programa "Juntos" con el objetivo de implementar el Sistema Integrado de Gestión, y que tiene por funciones principales:

- Revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que determine la implementación de soluciones e identificación de oportunidades de mejora.
- Revisar y aprobar las propuestas elevadas al Comité de Calidad.
- Aprobar el Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa o el que haga sus veces.

5.3.3. Dueño del Proceso

Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar controlar y mejorar los procesos a su cargo, considerando los lineamientos establecidos en la gestión por procesos, gestión de riesgos, sistema integrado de gestión y en materia del control interno, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado. En el caso del Programa Juntos, se asocia con un/a Coordinador/a.

5.3.4. Servidores del Programa:

Los servidores del Programa tienen por responsabilidad entender, cumplir, aplicar y hacer cumplir los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Calidad y Antisoborno en lo relacionado con su rol y ámbito de competencias en la organización.

En el anexo 1 de este manual se presenta con mayor detalle las responsabilidades de los roles descritos en el presente numeral.

6. PLANIFICACIÓN**6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

El Programa Juntos considera el análisis del contexto organizacional, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar para asegurar que el SIG logre los resultados previstos, aumente los efectos deseables, prevenga y

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 01	Fecha: 18/09/2019	Página 13 de 43	

reduzca efectos no deseados, haga seguimiento a la eficacia y logre la mejora. Para ello, cuenta con el Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003).

6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

El despliegue de los objetivos del SIG se encuentra descrito en el Tablero de Indicadores del SIG del Programa Juntos y la descripción de los indicadores se detalla en la Ficha Técnica del Indicador.

La Dirección Ejecutiva y Jefaturas de las Unidades aseguran de que se planifiquen las actividades con el fin de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016, así como los objetivos del SIG.

Los objetivos del SIG son revisados y analizados en las reuniones de Análisis de Datos del SIG y Revisiones por la Dirección / Órgano de Gobierno / Función cumplimiento.

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el Programa Juntos 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. Dichos cambios se planifican y operativizan a través de la aplicación del Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001) y del Plan de Desarrollo del SGC al periodo correspondiente.

7. RECURSOS

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

JUNTOS, es un Programa Presupuestal cuyas actividades, integradas y articuladas, se orientan a alcanzar su producto: "Hogares con gestantes, niños y niñas, adolescentes y jóvenes hasta 19 años en situación de pobreza prioritariamente de las zonas rurales, reciben incentivos monetarios por cumplir corresponsabilidades con información, comunicación y acompañamiento comunitario". Para la realización de los procesos a su cargo, gestiona el presupuesto necesario, según las metas establecidas, el cual se aprueba anualmente, así como el Plan Operativo Institucional (POI), por parte del pliego Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Asimismo, considera recursos para el mantenimiento y mejora del SIG.

La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), es una unidad de asesoramiento encargada de conducir y coordinar los procesos de los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, modernización de la gestión e inversión pública, así como el seguimiento y evaluación del Programa Presupuestal y la promoción y coordinación en materia de cooperación

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 14 de 43

internacional. En el marco de los sistemas de planeamiento y presupuesto, el desarrollo de sus actividades se encuentra regido a través de las normas propias emitidas por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN (PCM), del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF y lo dispuesto por el Pliego MIDIS.

7.1.2. Personas

En el Manual de Operaciones del Programa (MOP) y en el CAP – P (Cuadro para Asignación de Personal – Provisional), el Programa Juntos ha determinado la estructura y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación de sus procesos.

7.1.3. Infraestructura

El Programa Juntos, a través de el/la Jefe/a de la Unidad de Administración, 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 Programa Juntos, considera los espacios de atención a los/las usuarios/as del Programa, 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 Unidad de Tecnologías de Información.

JUNTOS, proporciona el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos informáticos utilizados en los procesos, así como del parque automotor. Estas actividades, están descritas en la Directiva sobre el acceso y uso de los recursos y servicios informáticos en red del Programa Juntos y en el Procedimiento para mantenimiento, uso y control de la flota vehicular del Programa Juntos (PNADP-UA-LOG-P-004).

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El Programa Juntos, 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, adecuada iluminación, etc. Así como una cultura organizacional de respeto a los valores y derechos de las usuarias, inculcando la mística del trabajo eficaz, por la connotación que sus actividades tienen, a nivel de la administración de la justicia. Para ello, cuenta con el Procedimiento para la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan Anual de Bienestar Social (PNADP-URH-GPE-P-006).

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

El Programa Juntos determina el seguimiento y medición necesaria para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos de Afiliación,

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 15 de 43

Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Liquidación y Transferencia, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar.

Cuenta con un Sistema de Información de Transferencias Condicionadas (SITC), que automatiza actividades vinculadas con la generación de padrones de abono, el control y actualización de Puntos de Pago, entre otros. Finalmente proporciona reportes para el seguimiento oportuno.

Para ello, cuenta con el Procedimiento para la validación del Módulo de TIM – SITC (PNADP-UTI-TI-P-003).

7.1.6. Conocimientos del Programa Juntos

El Programa Juntos determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio. Para ello, cuenta con el Plan de desarrollo de Personas – PDP, y los documentos: Procedimiento para la capacitación de los servidores civiles (PNADP-URH-GPE-P-003), Procedimiento de entrega de cargo (PNADP-URH-GPE-P-008), la página web de Juntos Podemos, el InfoJuntos, el SITC que permite ver la trazabilidad de las transferencias condicionadas, entre otros.

7.2. Competencia

7.2.1. Contratación de servidores

Gestión de Personas es un proceso de apoyo a cargo de la Unidad de Recursos Humanos.

La Directiva del proceso de Gestión de personas comprende los procedimientos que detallan las actividades necesarias para el desarrollo de los subsistemas de recursos humanos establecidas en la normativa de SERVIR.

La selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores civiles del Programa Juntos, se desarrollan acorde con la legislación de la materia (CAS), garantizando los principios de mérito, igualdad de oportunidades, profesionalismo y transparencia de la administración pública, así como la verificación de la información, de la idoneidad y ética a los postulantes al puesto (debida diligencia).

La selección de nuevos servidores se realiza de acuerdo a los criterios definidos en el Procedimiento para la selección y contratación de los servidores civiles del Programa (PNADP-URH-GPE-P-001) y en el Procedimiento para la inducción de los servidores del Programa (PNADP-URH-GPE-P-002).

La designación de personal de confianza se realiza en mérito a la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil y de acuerdo al CAP-P, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Clasificador de Cargos, idoneidad y ética (debida diligencia), mediante la consulta en línea de información administrativa, entre otros, luego de lo cual la URH emite el Informe Técnico correspondiente.



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 16 de 43

Todos los servidores del Programa Juntos tienen acceso, son informados y están obligados a cumplir la Ley 27815 - Ley del código de ética de la función pública, la Política del Sistema integrado de Gestión Calidad y Antisoborno, con los requisitos del SIG, y el Reglamento Interno de Servidores Civiles – RIS (PNADP-URH-GPE-OD-001).

El personal contratado firma un acta de compromiso para la implementación del Sistema de Control Interno en el cual establecen su conocimiento y compromiso de cumplimiento de la Política y Objetivos del SIG.

Al momento de la suscripción del contrato, la Unidad de Recursos Humanos entrega una copia de la siguiente documentación:

- Reglamento de los servidores civiles del Programa Juntos.
- Código de ética de la función pública.
- Política y Objetivos del SIG.

El incumplimiento de la Política del SIG, los requisitos del SIG y el Reglamento Interno de Servidores Civiles son sujetos a una acción o sanción disciplinaria de acuerdo a los lineamientos del Programa Juntos (Proceso administrativo disciplinario PAD), y del marco legal que le sea aplicable.

Los servidores del Programa Juntos, así como a cualquier denunciante, se les pueden otorgar medidas de protección en mérito del Decreto Legislativo 1327 y las disposiciones del MIDIS, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, a fin de promover las denuncias y disminuir los actos de corrupción.

Nota: en cumplimiento con la cláusula 7.2.2 ISO 37001:2016

7.2.2. Competencias

El Programa Juntos proporciona formación y las acciones necesarias para asegurar la competencia del servidor, identificando las necesidades de capacitación, evaluando la eficacia de las acciones tomadas y asegurando que los servidores sean conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del SIG. Para ello sigue pautas establecidas en el Procedimiento para la capacitación de los servidores (PNADP-URH-GPE-P-003), el Procedimiento para la ejecución de la evaluación de desempeño (PNADP-URH-GPE-P-004) y la Gestión del Rendimiento por parte de SERVIR.

JUNTOS, mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores, de acuerdo al Procedimiento para la Organización y Conservación de los Expedientes de los Servidores del Programa (PNADP-URH-DOC-P-001)

7.3. Toma de conciencia

A través de las inducciones, comunicaciones del Portal Juntos Podemos, el Plan de Desarrollo de Personas – PDP, y el Procedimiento para la capacitación de los

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 17 de 43

servidores civiles (PNADP-URH-GPE-P-003), el Programa Juntos se asegura que los servidores tomen conciencia de:

- La política, los objetivos y el SIG
- Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG
- Las circunstancias y elementos que permitan reconocer, prevenir, evitar, enfrentar, informar, y/o denunciar acerca de solicitudes, ofertas o aceptación de soborno o de cualquier intento de corrupción.

7.4. Comunicación

La comunicación interna se lleva a cabo en reuniones de coordinación con los/las Jefes/as de las Unidades de la Sede Central y Unidades Territoriales, 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 Programa Juntos mediante la Unidad de Recursos Humanos, cuenta con el Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos (PNADP-URH-GPE-P-009), desarrolla el plan anual para reforzar la comunicación interna con todos los servidores del Programa.

En los documentos normativos se enuncian las comunicaciones que son necesarias para el normal desenvolvimiento de los procesos del SIG. Adicionalmente se han determinado las comunicaciones que son esenciales para el SIG en la Matriz de comunicaciones externas (Ver anexo 2) y Matriz de Comunicaciones internas (Ver anexo 3), con la finalidad de identificar las comunicaciones esenciales para el SIG, respecto de qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica y el idioma en el que se comunica.

La Unidad de Comunicación e Imagen brinda soporte a los procesos operativos, para lo cual cuenta con la Directiva para el Apoyo comunicacional para los procesos operativos, sus procedimientos e instructivos.

En la Directiva del Proceso de Gestión de la Información del Programa Juntos, sus procedimientos e instructivos se detallan los mecanismos para la comunicación externa.

7.5. Información documentada

Los niveles de documentación del SIG de JUNTOS se encuentran descritos en el Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001), que comprende la identificación y articulación de los documentos a las normas del Sistema de Control Interno. Asimismo, en dicho procedimiento se contemplan requisitos para la aprobación, revisión y actualización de documentos normativos internos, así como el control de los documentos normativos externos.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 18 de 43

La aprobación de los documentos normativos del SIG es realizada por el/la Director/a Ejecutivo/a del Programa, en caso de su ausencia, la DE delega la firma de acuerdo a la normativa vigente.

El Programa Juntos ha establecido y mantiene un Manual del SIG que incluye:

- El Alcance del SIG, se encuentra detallado en el punto 4.3 del presente manual
- La referencia a los documentos en los cuales se detallan los procesos que se desarrollan dentro del alcance del SIG, así como los procedimientos asociados, los cuales son consistentes con la Política del SIG, los Objetivos del SIG y los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 37001:2016.
- La descripción de la interacción entre los procesos del SIG se encuentra detallados en el numeral 4.4 de este manual. Los cuales se distinguen en tres grupos. Estos son: Procesos estratégicos, Procesos misionales (operativos) y Procesos de Apoyo.

Existen procesos que pueden afectar a la calidad de los servicios que ofrece el Programa Juntos, los cuales son realizados por terceros y se encuentran debidamente controlados. El detalle de estos procesos y sus respectivos controles se encuentra en la Directiva del proceso y la Matriz de Requisitos de Calidad.

Se ha establecido el Procedimiento para el control de los registros del SGC (PNADP-UA-DOC-P-009) para la identificación, recolección, almacenamiento, protección, acceso, tiempo de retención y eliminación de registros. Los registros relacionados con auditorías internas, revisiones por la dirección y acciones correctivas y de mejora, se encuentran bajo la custodia y responsabilidad de el/la Coordinador/a de Modernización de la Gestión.

Asimismo, se cuenta con la Directiva del proceso de gestión documental, donde se detallan las pautas para el Trámite documentario y Archivo.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

8.1.1. Planificación

Para lograr una adecuada planificación, el Programa Juntos establece los objetivos del SIG y los requisitos para cada proceso involucrado, documentándolo y proporcionándole recursos específicos. Asimismo, en el Procedimiento para establecer el Cronograma de procesos operativos del Programa Juntos (PNADP-DE-SCG-P-003) establece los tiempos y plazos de las actividades para la gestión eficaz de los procesos.

Las actividades de verificación, validación y control para el servicio que ofrece y los registros necesarios, se detallan en la Directiva del proceso de Afiliación (AFI), Directiva del proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades (VCC), Directiva del proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares (MPH), Directiva del proceso de Liquidación y Transferencia (TIM), Directiva del proceso



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 19 de 43

de Entrega del incentivo monetario condicionado (EIM) y Directiva del proceso de Acompañamiento Familiar (AFA).

8.1.2. Control operacional y debida diligencia

A través del Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003) se controlan los riesgos de los procesos del SIG, mediante controles financieros y no financieros.

(Nota: en cumplimiento con la cláusula 8.2 ISO 37001:2016)

El Programa Juntos se asegura de que los procesos tercerizados se controlan (ver 8.4).

El Programa Juntos en su interacción con otras entidades del Estado, entidades particulares, categorías específicas de personal en determinadas posiciones, realiza debida diligencia para obtener suficiente información para la prevención de los riesgos del SIG, en el marco de la legislación que en cada caso aplique, y generando y/o solicitando para esas interacciones documentos oficiales (convenios marco, específicos o de cooperación interinstitucional, oficios, resoluciones, otros) (ver 8.5.1).

(Nota: en cumplimiento con la cláusula 8.2 ISO 37001:2016)

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con los/as Usuarios/as

La comunicación con los/as usuarios/as del Programa Juntos se realiza de manera personal, por vía telefónica, e-mail y a través de la página web del Programa. Las consultas o modificaciones son atendidas por la Unidad de Comunicación e Imagen y las Unidades Territoriales. Los mecanismos a seguir para la comunicación con los/as usuarios/as se detallan en la Directiva del proceso de Gestión de la información del Programa Juntos.

La Unidad de Comunicación e Imagen cuenta con el Procedimiento para la distribución de materiales de comunicación (PNADP-UCI-CI-P-001) y el Plan de Comunicaciones, como instrumento de apoyo en la ejecución de los procesos operativos del Programa Juntos, mediante formas y medios de comunicación adecuados a las zonas de intervención del Programa, para que las familias usuarias se sensibilicen y se informen respecto a la trascendencia de la salud y educación en la vida de sus hijos. Para ello, en las localidades donde ello amerita, establece como requisito el dominio de lenguas originarias, por parte del personal a contratar.

Adicionalmente, en la Directiva del Proceso de Gestión de la Información del Programa Juntos, sus procedimientos e instructivos se detallan los mecanismos para la comunicación externa y atención efectiva de las usuarias/os, así como los reclamos.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 20 de 43

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El Programa Juntos identifica los requisitos explícitos e implícitos de los/as usuarios/as, así como los requisitos legales y reglamentarios, incluyendo los requisitos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos y los posteriores al mismo, según lo presentado en Ficha de caracterización del proceso y Matriz de requisitos de calidad.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

JUNTOS revisa los requisitos a través de reuniones con los Jefes de Unidades de Sede Central y Dirección Ejecutiva para analizar los flujos de información y documentación relacionados con los procesos de Afiliación (AFI), Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades (VCC), Mantenimiento de Padrón de hogares (MPH), Liquidación y Transferencia (TIM), Entrega del Incentivo Monetario Condicionado (EIM), Acompañamiento Familiar (AFA), para asegurar la capacidad de cumplirlos, dejándose evidencia de esta revisión mediante la aprobación de los documentos con la firma de una Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE).

8.2.4. Cambios en los requisitos del servicio

El Programa Juntos se asegura que cuando se cambien los requisitos de los servicios, se actualicen y difundan los documentos normativos del SIG, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001).

8.3. Diseño y Desarrollo

No aplica (Ver justificación en el ítem 1.4)

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El Programa Juntos, a través del equipo del área de Logística de la Unidad de Administración, realiza la programación y atención de requerimientos de compras, donde la verificación de bienes y conformidad de servicios es realizada por el Jefe de la Unidad usuaria, para ello cuenta con el Procedimiento para la programación, requerimiento y conformidad de bienes y servicios (PNADP-UA-LOG-P-002).

Las contrataciones directas se desarrollan de acuerdo al Procedimiento para la contratación de bienes y servicios, igual o inferior a 8 UIT (PNADP-UA-LOG-P-001).

Las Unidades de Cumplimiento de Corresponsabilidades y de Operaciones, evalúan a los proveedores internos de los procesos a su cargo a través de la revisión de los insumos y productos resultantes.

El proveedor del Servicio de Pagaduría es evaluado después de cada operativo de pago, a través de la emisión del informe de incidencias, de acuerdo al





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 21 de 43

Instructivo para la consolidación e informe de incidencias de puntos de pago (PNADP-UOAL-RIM-I-001).

La Resolución Ministerial N° 004-2018-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2018-MIDIS: "Disposiciones para la Gestión de los Convenios de Cooperación Interinstitucional", establece la inclusión de cláusulas anticorrupción; para los convenios suscritos anteriormente, el Programa Juntos adiciona adendas que contienen esta cláusula, en los casos pertinentes.

En los Términos de referencia para las contrataciones y Especificaciones técnicas para las adquisiciones está incluida la cláusula anticorrupción y antisoborno.

(Nota: en cumplimiento con la cláusula 8.6 ISO 37001:2016)

8.5. Producción y Prestación del Servicio

8.5.1. Control de la Producción y Prestación del Servicio

JUNTOS controla sus procesos a través de la aplicación de los procedimientos documentados, que se encuentran referidos en la Directiva del proceso de Afiliación, Directiva del proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, Directiva del proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares, Directiva del proceso de Liquidación y transferencia, Directiva del proceso de Entrega del incentivo monetario condicionado y Directiva del proceso de Acompañamiento familiar, Fichas de Caracterización de procesos, Matriz de requisitos de calidad y Ficha de indicadores del proceso. El trabajo es controlado por medio de las actividades desarrolladas y los registros físicos e informáticos que de ellas se generan.

Asimismo, se desarrollan actividades de supervisión a los procesos en las diferentes Unidades Territoriales, las cuales se detallan en la Directiva de Supervisión.

El Proceso de Liquidación y Transferencia se automatiza con la herramienta informática denominada SITC, la misma que contiene, además de la generación del padrón de abonados un módulo de control de integridad de la información que se ejecuta a través de los dueños del proceso gestión financiera sobre la información que se remite al Banco referente a los abonos

Control antisoborno: Organizaciones controladas, no controladas y socios de negocio

El Programa Juntos, posee interrelaciones institucionales con otras entidades del Estado, las cuales están sujetas al mismo marco normativo legal, así como los mecanismos de prevención y denuncias.

Los acuerdos con otras instituciones del Estado se realizan mediante documentos oficiales y convenios de cooperación interinstitucional

Estas entidades gestionan Sistemas de Gestión Antisoborno en base a la norma ISO 37001:2016, la legislación aplicable y modelos de gestión para la prevención y lucha contra la corrupción como los Sistemas de Buen Gobierno Corporativo, Gobierno Digital (enfocado en la protección de la información digital).



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 22 de 43

Respecto de proveedores que suministran los bienes y servicios necesarios para el desarrollo del Programa, estos son controlados de acuerdo a los lineamientos de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, el Procedimiento para la programación, requerimiento y conformidad de bienes y servicios (PNADP-UA-LOG-P-002), y el Procedimiento para la contratación de bienes y servicios igual o inferior a 8 UIT (PNADP-UA-LOG-P-001), así como la firma de compromisos antisoborno.

Para el control de los riesgos de soborno, el Programa Juntos ha implementado controles financieros y no financieros tanto para la ejecución de los procesos como para las interrelaciones con socios de negocios y organizaciones vinculadas, en el marco del Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003).

Nota: En cumplimiento con la cláusula 8.3, 8.4, 8.5.1 y 8.5.2 de ISO 37001:2016

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

JUNTOS, por la propia naturaleza del servicio que brinda a los hogares usuarios a nivel nacional, mantiene una adecuada identificación de las actividades que realiza, registrando esta información en los documentos establecidos para tal fin, siendo posible realizar una identificación y trazabilidad precisa de los procesos operativos. Una vez comprobada la afiliación del hogar, el SITC genera un código correlativo único de identificación del hogar (código de hogar).

La identificación y trazabilidad de los registros relacionados al cumplimiento de los procesos de Afiliación, Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidades, Liquidación y Transferencia, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Entrega del Incentivo Monetario Condicionado y Acompañamiento Familiar están contenidas en la normativa que los rige.

8.5.3. Propiedad de las Usuarías o Proveedores

JUNTOS, identifica, verifica, protege y resguarda la información de los/as usuarios/as proporcionada por ellas para ser incluidos en los procesos que realiza, con la finalidad de evitar su mal uso. La información personal de los/as usuarios/as del Programa es tratada de acuerdo a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Los productos entregados por los proveedores son canalizados y salvaguardados por la Unidad de Administración, de corresponder.

8.5.4. Preservación

El Programa Juntos, preserva el producto mediante los procesos internos y posteriores a la entrega del incentivo monetario condicionado para mantener la conformidad con los requisitos.

Para tal fin, el Programa Juntos cuenta con la Directiva del proceso de Gestión Documental, que define las actividades a seguir para la conservación de los documentos en los niveles de archivo del Programa.

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 23 de 43

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

El Programa Juntos, cumple los requisitos para las actividades posteriores al servicio de entrega de incentivos monetarios condicionados. Para ello cuenta con la Directiva de Acompañamiento Familiar, donde se detalla las pautas para promover la corresponsabilidad y el ejercicio de los deberes y derechos en salud y educación en beneficio de los miembros objetivo del Programa. Promueve prácticas saludables y cambios de comportamiento, tomando en consideración enfoque de derechos, género e interculturalidad.

8.5.6. Control de cambios

El Programa Juntos, revisa y controla los cambios en la prestación del servicio, de acuerdo al Procedimiento para la gestión del cambio (PNADP-DE-GC-P-001).

8.6. Liberación del servicio

El Programa Juntos, realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio y toma acciones en caso los resultados no satisfagan los criterios establecidos. Para ello cuenta con Matriz de requisitos de calidad descritas en cada Directiva de sus procesos misionales.

8.7. Control de los servicios no conformes

Los servicios no conformes pueden ser detectados tanto internamente como externamente.

Los mecanismos a seguir para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, se detallan el Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004).

8.8. Regalos atenciones, donaciones y beneficios similares

La Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión aprobada con RDE N° 091-2019-MIDIS/PNADP-DE, prohíbe que los servidores y funcionarios del programa "Juntos" reciban regalos, atenciones, las donaciones o cualquier beneficio similar.

Asimismo, el Programa Juntos no recibe donaciones de ningún tipo para el ejercicio de sus funciones, los recursos que emplea corresponden a los aprobados en la Ley de Presupuesto del Sector Público de cada ejercicio fiscal, y considerados en su POI.

De igual forma, cualquier servidor/a o funcionario/a que fuera objeto de suministro, oferta o aceptación, donde esto podría razonablemente ser percibido como soborno, se somete a lo establecido en los mecanismos de denuncia de presuntos actos de corrupción (ver 8.10 y 8.11).

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				
PNADP-UPPM-GC-M-001	Versión: 01	Fecha: 18/09/2019	Página 24 de 43	

8.9. Gestión de la insuficiencia de controles antisoborno

Cuando un riesgo de acto de soborno, no pueda ser atendido por los controles existentes, el Programa Juntos establece medidas de control adicional y evalúa el riesgo.

Así mismo, si un riesgo se determinará imposible de controlar con los medios, tecnologías y regulaciones establecidas, y de acuerdo al Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (PNADP-UPPM-GC-P-003), el Programa Juntos a través de sus autoridades y como parte de sus funciones, denuncia cualquier tipo de coacción y/o amenaza externa y se niegan a participar directa o indirectamente en cualquier acto de corrupción, que involucre el incumplimiento de la Legislación, de aquello que aun no estando normado viola el Código de Ética e Integridad y/o implica el desconocimiento e incumplimiento de sus funciones y deberes como servidor o funcionario público, acorde a lo establecido por la OPIEI (Oficina de Promoción de la Ética e Integridad Institucional).

8.10. Denuncias de actos o presuntos actos de corrupción y su investigación

El proceso de denuncias, investigación y toma de acciones se rige por 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 demandante en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos", emitida por el pliego mediante Resolución Ministerial N° 051-2019-MIDIS modificada por la Resolución Ministerial N° 171-2019-MIDIS.

Estas normativas describen los distintos canales de atención, las modalidades de atención, la protección del denunciante, la intervención de Autoridades, los procesos de investigación y tratamiento, así como las sanciones administrativas correspondientes y la Directiva de Gestión de la Integridad.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Programa Juntos dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, planifica e implementa procesos de seguimiento, con el fin de demostrar la conformidad de los procesos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. Esto se realiza a través de la realización de auditorías internas del SIG, procedimientos para controlar el servicio no conforme, las denuncias de actos de corrupción y mediante el uso de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos involucrados en el alcance del SIG.

9.1.1. Satisfacción de los/as Usuarios/as

Para evaluar el desempeño de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, en relación con la satisfacción de los/as usuarios/as, se realiza la

encuesta anual de satisfacción, conforme a la metodología propuesta por la Coordinación de Seguimiento y Evaluación de la UPPM.

9.1.2. Análisis y evaluación

Los procesos son medidos y monitoreados para evaluar su desempeño. Estos monitoreos y mediciones incluyen aspectos como cumplimiento de plazos, capacidad de los procesos. Para ello, cuenta con herramientas informáticas que dan el soporte para el seguimiento oportuno.

Para el cumplimiento de plazos y capacidad de los procesos se utilizan indicadores de gestión presentados en la Ficha de indicadores del proceso establecido en el Procedimiento para la gestión de los documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001)

La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, a través de la Coordinación de Seguimiento y Evaluación realiza actividades relacionadas al cumplimiento de los lineamientos del Pliego según lo detallado en la Directiva N° 007-2012-MIDIS "Lineamientos para la evaluación, seguimiento y gestión de evidencia de las políticas, planes, programas y proyectos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social". Asimismo, realiza un seguimiento trimestral de los indicadores de todos los procesos del Programa.

El Programa Juntos se encarga de determinar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad del Sistema Integrado de Gestión y evaluar dónde se pueden realizar mejoras. Para ello, la Dirección Ejecutiva del Programa conjuntamente con los Jefes de las Unidades de Sede Central, realiza reuniones semestrales de Análisis de datos del SIG, donde se revisa la información sobre:

- Satisfacción de los/as usuarios/as, a través del análisis de los resultados de las encuestas.
- La conformidad con los requisitos de los procesos, a través del análisis de las acciones de mejora y su eficacia.
- Las características de los procesos y servicios, a través del análisis de los indicadores para los procesos.
- El proveedor del servicio de pagaduría, a través de la información relacionada a la evaluación periódica de los mismos.
- El desempeño y las mejoras en el SIG

Los acuerdos tomados en las reuniones de análisis de datos se plasman en el Acta de reunión de análisis de datos del SIG.

9.2. Auditorías Internas

El Programa Juntos establece la realización de auditorías al SIG con la finalidad de verificar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías internas se encuentran alineadas a la ISO 19011 y se gestionan según el Procedimiento para la Auditoría interna del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-008).

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 26 de 43

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

La evaluación de la conveniencia, adecuación y efectividad del SIG es llevada a cabo anualmente por el Director/a Ejecutivo/a, Coordinador/a Técnico/a, Jefes de Unidades de la Sede Central y Coordinador/a de Modernización de la Gestión. La revisión comprende la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en las cuestiones externas/internas del SIG, recursos, riesgos y oportunidades incluyendo la Política del SIG y los Objetivos del SIG.

Esta evaluación se realiza de acuerdo al Procedimiento para la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (PNADP- UPPM-GC-P-007).

10. MEJORA**10.1. No Conformidad y acción correctiva**

Las acciones son generadas ante la detección de no conformidades en el Sistema Integrado de Gestión implementado; estas no conformidades pueden ser detectadas por:

- Proceso de Supervisión y control de la gestión.
- Auditorías del SIG (internas y externas).
- Revisiones del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Dirección.
- Reclamos, denuncias y alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, y de la Función cumplimiento y Órgano de Gobierno.
- Informes de los procesos en cada periodo del servicio.

El Procedimiento para la gestión de las no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004) explica los pasos a seguir para el tratamiento de las no conformidades e implementación de las acciones de mejora

10.2. Mejora Continua

El Programa Juntos mejora constantemente su Sistema Integrado de Gestión en el alcance citado, mediante el uso de la política y los objetivos del SIG, los resultados de las auditorías internas, las reuniones de Análisis de Datos del SIG, el seguimiento de las acciones de mejora y la revisión por la dirección.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		DE-GC
02	07/12/15	Actualización	Informe 028-2015-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
03	14/12/15	Actualización	Informe 031-2015-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
04	06/07/16	Actualización	Informe 063-2016-	DE-CGC



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 27 de 43

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
			MIDIS/PNADP-DE-SVG	
05	19/12/16	Reestructuración	Informe 017-2016-MIDIS/PNADP-CGC	DE-CGC
01	18/09/2019	Rediseño a SIG (Integración de la norma ISO 9001 y 37001)	Informe 99-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM

12. ANEXOS

- Anexo 1: Asignación de roles y responsabilidades del personal clave del SIG
- Anexo 2: Matriz de comunicaciones Externas del Programa Juntos
- Anexo 3: Matriz de comunicaciones Internas del Programa Juntos



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 28 de 43

Anexo N°01**Asignación de Roles y Responsabilidades del personal clave del SIG**

ROLES	RESPONSABILIDADES
ÓRGANO DE GOBIERNO	<p>En el Programa Juntos, el órgano de gobierno se encuentra a cargo de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Las responsabilidades del Órgano de Gobierno son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobar la Política del Sistema Integrado de Gestión Calidad y Antisoborno. Asegurar que la estrategia del Programa Juntos y la Política antisoborno se encuentran alineadas. Recibir y revisar a intervalos planificados, la información sobre el contenido y el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Calidad y anti soborno. Requerir que los recursos adecuados y apropiados, necesarios para el funcionamiento eficaz del Sistema Integrado de Gestión sean asignados y distribuidos.
ALTA DIRECCIÓN	<p>En el Programa Juntos, la Alta Dirección se encuentra a cargo de la Dirección Ejecutiva, las responsabilidades a su cargo son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del SIG. Asegurar que el SIG, 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 SIG. Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno en los procesos de la organización. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Desplegar los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. Comunicar interna y externamente lo relacionado con la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. Comunicar 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. Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad y antisoborno esté diseñado adecuadamente para lograr sus objetivos y los resultados previstos. Dirigir y apoyar al personal para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno. Promover una cultura antisoborno apropiada dentro de la organización. Promover la mejora continua. Apoyar 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. Fomentar el uso de los procedimientos para reportar la sospecha



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 29 de 43

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<p>de soborno y el soborno real.</p> <p>n. Asegurar 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 del Sistema Integrado de Gestión, o por negarse a participar en el soborno, incluso si tal negativa podría dar lugar a la pérdida de negocios para la organización (excepto cuando el individuo participó en el incumplimiento)</p> <p>o. Reportar 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 sistemáticas.</p>
<p>COMITÉ DE CALIDAD</p>	<p>El Comité de Calidad del Programa Juntos (RDE N° 157-2019-MIDIS/PNADP-DE) está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Ejecutiva • Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización • Unidad de Recursos Humanos • Unidad de Administración • Unidad de Cumplimiento de Corresponsabilidades • Unidad de Operaciones • Unidad de Asesoría Jurídica • Unidad de Comunicación e Imagen <p>Las funciones del Comité de Calidad son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que determine la implementación de soluciones e identificación de oportunidades de mejora. b. Revisar y aprobar las propuestas elevadas al Comité de Calidad. c. Aprobar el Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa o el que haga sus veces. d. Revisar y aprobar la Política y Objetivos de la Calidad del Programa, o el que haga sus veces, la cual debe ser comunicada y entendida por el personal. e. Gestionar la provisión de recursos para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. f. Monitorear las disposiciones de Gestión de la Calidad impartidas a nivel nacional. g. Informar sobre las actividades realizadas a la Dirección Ejecutiva.
<p>FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO</p>	<p>La DE ha designado la Función cumplimiento Anti soborno mediante RDE N° 152-2019-MIDIS/PNADP-DE, en:</p> <p>La Jefatura de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG con las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización. • Asegurar que el sistema de gestión antisoborno es conforme con los requisitos de la norma NTP ISO 37001.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 18/09/2019

Página 30 de 43

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre el desempeño en el marco de sus funciones del sistema de gestión antisoborno al Órgano de Gobierno y a la Alta Dirección. Otras funciones de cumplimiento, según corresponda. <p>El/la Coordinador/a de Integridad, Ética y Lucha contra la corrupción en lo relativo a las a las responsabilidades que competen a los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión antisoborno y las cuestiones relacionadas con el soborno. Informar sobre el desempeño en el marco de sus funciones del sistema de gestión antisoborno al Órgano de Gobierno y la Alta Dirección. Otras funciones de cumplimiento, según corresponda.
DUEÑO DEL PROCESO	Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar controlar y mejorar los procesos a su cargo, considerando los lineamientos establecidos en la gestión por procesos, gestión de riesgos, sistema integrado de gestión y en materia del control interno, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado.
SERVIDORES DEL PROGRAMA JUNTOS	Entender, cumplir, aplicar y hacer cumplir los requisitos del Sistema Integrado de Gestión Calidad y Antisoborno en lo relacionado con su rol y ámbito de competencias en la organización.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 31 de 43

ANEXO N° 2 – MATRIZ DE COMUNICACIONES EXTERNA

ENTES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	MEDIOS Y/O CANALES		PUESTOS QUE COMUNICAN AL EXTERIOR DEL PROGRAMA								
	FORMAL	PREVIOS	Director/a Ejecutivo/a	Coordinador/a Técnica	Coordinador/a Integridad, Ética y Lucha contra la Corrupción	Jefatura de Unidades	Coordinador/a de Unidades	JUT	CTT	CTZ	GEL
   Instituciones públicas (nacional, provincial o local)			X	X		X					
	Presidencia del Consejo de Ministros			X	X		X				
	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social			X	X	X	X	X			
	Ministerio de Salud			X	X		X	X	X	X	
	Ministerio de Educación			X	X		X	X	X	X	
	Ministerio de Economía y Finanzas			X	X		X				
	MINDEF			X			X	X			
	Contraloría General de la República			X			X		X	X	
	Defensoría del Pueblo			X	X		X	X			X
	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)			X	X		X	X	X	X	X
	Banco de la Nación			X	X		X	X	X	X	X
	Gobiernos Regionales			X	X		X	X	X	X	X
	Gobiernos Locales			X	X		X	X	X	X	X
Unidades Locales de Empadronamiento			X	X		X		X	X	X	
Ministerio de Cultura			X			X					

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 32 de 43

ENTES DE COMUNICACIÓN EXTERNA		MEDIOS Y/O CANALES		PUESTOS QUE COMUNICAN AL EXTERIOR DEL PROGRAMA								
		FORMAL	PREVIOS	Directora/ Ejecutiva/a	Coordinador/a Técnica	Coordinador/a Integridad, Ética y Lucha contra la Corrupción	Jefatura de Unidades	Coordinador/a de Unidades	JUT	CTT	CTZ	GEL
Instituciones privadas	Instituto Nacional de Estadística			X			X					
	Medios de comunicación			X					X			
	Otras empresas			X	X		X	X				
	Instituciones de investigación y educación			X	X		X	X				
	Universidades			X	X		X	X				
	Comité de transparencia y vigilancia ciudadana			X	X		X	X	X	X	X	X
	Sociedad Civil/ Organizaciones sin fines de lucro.			X	X		X	X	X	X	X	X
	Mesa de concertación de lucha contra la pobreza			X	X		X	X	X	X	X	X
	Cooperación internacional			X	X		X	X				
	Ciudadanos			X			X		X			



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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 33 de 43

ANEXO N° 3 – MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNA

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR															FRECUENCIA								EMISOR Responsable									
			(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actos de reunión / coordinación															Diario	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral		Anual								
			DIRECCIÓN EJECUTIVA	Comunicación Intermodal, Elos y Lucha contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	OD	ICC	UDP	UPPM	UAU	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Fomento	Coordinación Operatividad	Coordinación de Gestión Documentaria	URH											UTI	UCI	UNIDADES TERRITORIALES					
1	TODOS	Reuniones y coordinaciones que generen obligaciones de hacer, dar, informar) se registran los resultados en actas de reunión / coordinación, correos, y/o memos.	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	X														TODOS
2	TODOS	Denuncias de acto de corrupción		4																	X													TODOS	
3	TODOS	Requerimiento de pasajes y viáticos por supervisión																			X													TODOS	
4	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Remisión de RDE de suplencias								1	1	1	1	1								1	1	1	1									DIRECTOR EJECUTIVO	
5	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Cronograma general de procesos operativos del programa juntos								2	2	2	2	2								2	2	2	2									DIRECTOR EJECUTIVO	
6	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Implementación de recomendaciones de órganos de control								2	2	2	2	2								2	2	2	2									DIRECTOR EJECUTIVO	
7	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Remisión de RDE de procesos administrativos																			X													DIRECTOR EJECUTIVO	
8	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Requerimiento de procesos cas																				X												DIRECTOR EJECUTIVO	
9	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Requerimiento de servicios de consultorías																				X												DIRECTOR EJECUTIVO	
10	DIRECCIÓN EJECUTIVA	Remisión de normativa aprobada por el Midis								2	2	2	2	2								2	2	2	2									DIRECTOR EJECUTIVO	
11	COORDINACIÓN TÉCNICA	Seguimiento a la implementación de las acciones de mejora																							2										COORDINADOR TÉCNICO
12	COORDINACIÓN TÉCNICA	Cronograma general de procesos	3																													X		COORDINADOR TÉCNICO	
13	COORDINACIÓN TÉCNICA	Informe de atención de alertas CTVC		3																						X								COORDINADOR TÉCNICO	
14	COORDINACIÓN TÉCNICA	Programa Anual de supervisión		3																							X							COORDINADOR TÉCNICO	
15	COORDINACIÓN TÉCNICA	Seguimiento y evaluación del POI												1																X	X	X		COORDINADOR TÉCNICO	



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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 34 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR <i>(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actos de reunión / coordinación</i>																FRECUENCIA								EMISOR Responsable			
			DIRECCIÓN EJECUTIVA Coordinación Ejecutiva, Oficina y Lucha contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	CG	UCC	UOP	UPPM	UJO	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Tesorería	Coordinación de Competitividad	Coordinación de Gestión Documental	URH	UTI	UCI	UNIDADES TERRITORIALES	Diario	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral		Semestral	Anual	
16	COORDINACIÓN TÉCNICA	Reporte de indicaciones del Sistema Integrado de Gestión						2																	X					COORDINADOR TÉCNICO
17	COORDINACIÓN DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Denuncias por presuntos actos de corrupción	3												1					X										COORDINADORA DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
18	UOP	Cronogramas de pago modalidad agencias Banco de la Nación																2								X				Jefatura- CLTE
19	UOP	Cronogramas de pago modalidad ETV																2								X				Jefatura- CLTE
20	UOP	Solicitud de reversión en cuentas de ahorros de usuarios del programa, por recuperación de los pagos indebidos del ITF	3																		X									Jefatura- CLTE
21	UOP	Informe de avance de las actividades de inclusión financiera correspondiente al operativo de pago	1																						X					Jefatura- CLTE
22	UOP	Difusión y publicación del padrón de abonados y no abonados a autoridades locales, previo al operativo de pago																4							X					Jefatura- CLTE
23	UOP	Solicitud de información de estudiantes de zona VRAEM	1																									X		Jefatura- CAGIO
24	UOP	Resolución de dirección ejecutiva, para el abono a titulares de hogares afiliados al Programa Juntos.	3																						X					Jefatura- CLTE-CMP
25	UOP	Solicitud de cotejo masivo RENIEC del PHA	1																						X					Jefatura- CMP
26	UOP	Precisiones al corte del PHA																								X				Jefatura - CAGIO
27	UOP	Marcar titulares fallecidos resultado del cotejo RENIEC																								X				Jefatura- CMP
28	UOP	Padrón Hogares Afiliados						1	1																	X				Jefatura - CAGIO
29	UOP	Revisión y validación de proyecto de resolución de alertas de CTVC		1														4		X	X									Jefatura- CLTE-CMP- CAGIO-ASIST DE OPER

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 36 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR													FRECUENCIA							EMISOR Responsable								
			(1) Memo, (2) Memo múltiple (3) Informe, (4) Correo, (5) Actas de reunión / coordinación																												
			DIRECCION EJECUTIVA	Coordinación Ejecutiva, Plan y Seguimiento a la Cooperación	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	COO	LUCC	UDP	UPPM	UKU	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Trabajos	Coordinación Consultoría	Departamento de Gestión Documentaria	URH	UTI	UCI	UNIDADES TERRITORIALES	Diario	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral	Anual		
45	UPPM	Remisión de archivos versión editable de los documentos normativos que han sido aprobados					4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			X									Especialista en Modernización de la Gestión
46	LPPM	Informe técnico con opinión favorable de propuesta convenio de cooperación institucional para su revisión y proseguir con el trámite de aprobación									3														X						Jefe de UPPM
47	LPPM	Coordinar con las unidades del programa la actualización del MOP	2		2		2	2	2		2	2					2	2	2	2									X	Jefe de UPPM Especialista en Modernización de la Gestión	
48	UPPM	Coordinar la actualización del TUPA										1																	X	Jefe de UPPM Especialista en Modernización de la Gestión	
49	UPPM	Remir la propuesta de actualización de MOP y TUPA	2																										X	Jefe de Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización	
50	UPPM	Solicitud de información para Formulación/Reformulación del Plan Operativo Institucional	2		2		1	2	2		2	2					2	2	2							X	X	X	Jefe de Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización		
51	UPPM	Formulación/Reformulación del Plan Operativo Institucional	3																							X				Jefe de UPPM	
52	UPPM	Solicitud de información para seguimiento/ evaluación del Plan Operativo y Presupuesto Institucional	2				1	2	2	2	2	2					2	2	2	2						X	X			Jefe de UPPM	
53	UPPM	Informe de seguimiento/Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto Institucional	3																							X	X	X		Jefe de UPPM	
54	UPPM	Propuesta y revisión de POR	3		4														4	2							X	X		Jefe de UPPM	
55	LPPM	Seguimiento a las matrices de políticas nacional	4				4	4		4	4						4	4	4									X	X	Especialista en Planeamiento y Presupuesto	
56	UPPM	Remisión de Informe para la liquidación de proyectos de Inversión Pública que han culminado su ejecución	3																			X								Jefe de UPPM	
57	UPPM	Seguimiento a proyectos de cooperación internacional	3																			X				X				Jefe de UPPM	



Toda copia de este documento que circule 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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 37 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR													FRECUENCIA								EMISOR						
			(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actos de reunión / coordinación													Diario	A requerimiento	Semana	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral		Anual					
			DIRECCIÓN EJECUTIVA	Cooperación Integrada Ética y Lucha contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	OCI	LOC	LOP	UPPM	UAJ	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Tecnología	Coordinación Contabilidad											Coordinación de Gestión Documentario	URH	UT	UCI	UNIDADES TERRITORIALES
58	UPPM	Informes sobre conformidades emitidas por las Unidades Responsables, con relación a productos o servicios financiados con cooperación internacional	3																											Jefe de UPPM
59	UPPM	Certificación Presupuestal																			1					X				Jefe de UPPM
60	UPPM	Ejecución presupuestal (Programación del gasto)	3																				2							Jefe de UPPM
61	UPPM	Modificaciones presupuestarias	3																											Jefe de UPPM
62	UPPM	Seguimiento presupuestal	4		4		4		4		4		4		4		4										X	X		Jefe de UPPM / Coordinación de Planeamiento y Presupuesto
63	UPPM	Previsión Presupuestaria	3																							X		X		Jefe de UPPM
64	UPPM	Seguimiento de estudios y evaluaciones del Programa	3																								X			Jefe de UPPM / Coordinador de seguimiento y evaluación
65	UPPM	Seguimiento al Plan Anual de Evaluaciones	3		1																								X	Jefe de UPPM
66	UPPM	Seguimiento al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 - 2018	3																										X	Jefe de UPPM
67	UPPM	Seguimiento al Plan Sectorial de Acción por la Infancia	3																										X	Jefe de UPPM
68	UPPM	Informe al sistema MOCHICA de los programas sociales	3																								X			Jefe de UPPM
69	UPPM	Respuestas a pedidos externos	3																								X			Jefe de UPPM
70	UPPM	Seguimiento al tablero de control	3																									X		Jefe de UPPM
71	UPPM	Actualización del Anexo 2 del Programa Presupuestal	3		1																								X	Jefe de UPPM
72	UPPM	Seguimiento al sistema de calidad del Programa	3																									X		Jefe de UPPM
73	UPPM	Opinión sobre documentos derivados por el M DIS	3																								X			Jefe de UPPM
74	UPPM	Seguimiento al Plan de Intervención Multisectorial del Gobierno Central en el VRAEM	3																										X	Jefe de UPPM



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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 39 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR															FRECUENCIA							EMISOR Responsable									
			(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actos de reunión / coordinación															Diario	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral		Semestral	Anual							
			DIRECCIÓN EJECUTIVA	Coordinación de Ingresos, Egresos Y Lucha contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	CCI	UCC	DOP	UPPM	UAJ	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Tesorería	Coordinación Contabilidad	Coordinación de Gestión Documentaria	UPH	UTI	UCI	UNIDADES TERRITORIALES														
85	UAJ	Emisión de informes de carácter legal en los casos que correspondan de acuerdo a ley.	3									1													X									Jefatura
86	UAJ	Informe trimestral de actividades de acuerdo al PCI.	3																													X	Jefatura	
87	UA-Coordinación Logística	Remisión de penalidades, retención de garantías, requerimientos, remisión y custodia cartas fianza entre otros.										3		1	1										X							Coordinador		
88	UA-Coordinación Logística	Control de bienes, bajas y altas, para emitiendo resolución entre otros.										3													X							Coordinador		
89	UA-Coordinación Logística	avisos y comunicados de procesos, altas y bajas de bienes.										3													X							Coordinador		
90	UA-Coordinación Logística	Atención de requerimientos de bienes y servicios de toda la institución	4	4			4	4	4	4	4	4	4				4	4	4	4				X								Coordinador		
91	UA-Coordinación Logística	Atención de información solicitada por los Órganos de Control y Fiscalización					5																		X							Coordinador		
92	Coordinación de Tesorería	Comunicación vencimiento Cartas Fianzas											1												X		X					Coordinador		
93		Comunicación Condicionales Bancarias													1															X		Coordinador		
94		Remisión de Depósitos Judiciales, Cheques a SUNAT Cobranza Coactiva																							5	X			X				Coordinador	
95		Requerimiento de información de Órganos de Control u otras Unidades											3												X	X							Coordinador	
96	Coordinación de Contabilidad	Comunica las rendiciones por viáticos atrasados y que adeudan.										3																			X		Coordinador	
97		Presentación de información financiera y presupuestaria al pliego										3																					Coordinador	
98		Arquives de fondos y valores.													1																		Coordinador	
99	Coordinación de Gestión Documentaria	Informe de gestión semestral										3																			X		COORDINADOR EN GESTIÓN DOCUMENTAL	
100		Reporte de actividades desarrolladas en los archivos desconcentrados de las UT's (Consolidado)										3																				X	COORDINADOR EN GESTIÓN DOCUMENTAL	



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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 41 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR <small>(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actos de reunión / coordinación</small>														FRECUENCIA							EMISOR Responsable								
			DIRECCIÓN EJECUTIVA	Coordinación Integral, Elico y Lucha contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	OCI	UCC	UCP	UPPM	UAJ	UA	Coordinación Logística	Coordinación de Tesorería	Coordinación de Controlabilidad	Coordinación de Gestión Documentaria	UPH	UPH	UCI	UNIDADES TERRITORIALES	Diario	A requerimiento	Semanal		Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral	Anual		
																														INFORMACIÓN		
117		Atención de incidencias del SITC																	1		X										JEFE DE LA UNIDAD COORDINADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
118		Respuesta de atención de requerimientos de software y hardware																	1		X										JEFE DE LA UNIDAD COORDINADOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN COORDINADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
119	UCI	Envío y respuesta de información requerida	1, 3	1, 3	1				1, 3	1, 3	1, 3	1, 3	1, 3	1, 3	1, 4	1, 4	1, 4	1	1, 4	1, 3	1, 4										Jefe	
120	UCI	Envío de información y materiales de comunicación																		1	X										Jefe	
121	UA	Reporte de solicitudes de Acceso a la Información Pública atendidas en la Sede Central	3																					X							Jefe	
122		Reporte de solicitudes de Acceso a la Información Pública atendidas a nivel nacional	3																							X						Jefe
123		Remisión de estados financieros	3																			X										Jefe
124		Seguimiento del PAC	3																			X										Jefe
125		Seguimiento a la implementación de recomendaciones del OCI																				X										Jefe
126		Reporte del seguimiento de convenios coordinados por la UA										1										X										Jefe
127		Seguimiento de contratos																			2	X										Jefe
128	UNIDAD TERRITORIAL	Requerimiento de procesos cas	3															1		X										JUT		
129		Levantamiento de no conformidades																		1		X									JUT	
130		Cronograma de procesos operativos																		1		X									JUT	
131		Cronograma de aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios																												X	JUT	



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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

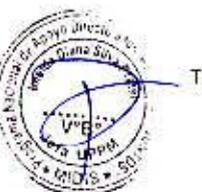
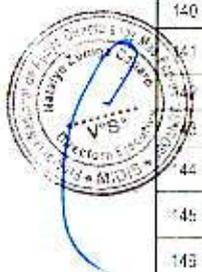
PNADP-UPPM-GC-M-001

Versión: 01

Fecha: 02/09/2019

Página 42 de 43

Item	Unidad/cargo	Descripción	RECEPTOR <i>(1) Memo (2) Memo múltiple (3) Informe (4) Correo (5) Actas de reunión / coordinación</i>													FRECUENCIA							EMISOR						
			DIRECCIÓN EJECUTIVA Coordinación Integrada, Eje y Lugar contra la Corrupción	Coordinación Técnica	Coordinación de Modernización de la Gestión	CCI	UCC	UOP	UPPM	UJU	UA	Coordinación Legal	Coordinación de Tesorería	Operación - Control de Calidad	Coordinación de Gestión Documentaria	UJI	UTI	UCI	UNIDADES TERRITORIALES	Diaro	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Bimestral	Semestral	Anual	Responsable
132		Informe de supervisión de la Unidad Territorial		3																									JUT
133		Cronogramas de pago modalidad agencias Banco de la Nación						4												X									CTT
134		Cronogramas de pago modalidad ETV						4												X									CTT
135		Información de actividades de inclusión financiera correspondiente al operativo de pago						1												X									JUT
136		Padrón general de hogares						5												X									CTT
137		Requerimiento de pasajes y viáticos														1				X									JUT
138		Reporte nominal de inconsistencias del P-4A																		X									CTT
139		Solicitudes de MP																		X									CTT
140		Padrón Hogares Afiliados																		X									CTT
141		Revisión y validación de respuesta de alertas del CTVC																		X									JUT
142		Solicitud cambio de punto de pago																		X									CTT
143		Reporte de incidencias de los puntos de pagos																		X									JUT
144		Envía padrones de abonados y no abonados a instituciones pública																		X									JUT
145		Solicitud actualización de datos personales, en las cuentas de las usuarias																		X									CTT
146		Informe de resultados del periodo operativo del proceso VCC																		X									JUT-CTT
147		Formato de control de calidad de formatos																		X									CTT
148		Solicitud de revisión posterior de la VCC																		X									JUT-CTT
149		Formato F11																						X					JUT
150		Solicitud de información para Formulación/Reformulación del Plan Operativo Institucional																									X		JUT



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

Folio en Blanco