



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 universalización de la salud"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 024 -2020-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

27 ENE. 2020

VISTOS:

El Memorando N.º 000010-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 06 de enero de 2020 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización que traslada el Informe N.º 000001-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización; y el Informe N.º 30-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de enero de 2020 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

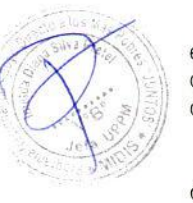
Que, mediante Resolución Ministerial N.º 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales,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

Que, en 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.º 158-2019-MIDIS/PNADP-DE de fecha 26 de agosto de 2019, se aprobó el "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora";

Que, de acuerdo a lo señalado en el 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, a través de Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 126-2019-MIDIS/PNADP-DE de fecha 26 de junio se aprobó el "Procedimiento para la gestión de documentos normativos" que establece las pautas y criterios para la emisión y gestión de documentos normativos durante las etapas de elaboración, revisión aprobación, difusión y control; a fin de normalizar las acciones y roles de los



servidores involucrados, para garantizar la calidad, oportunidad y resultado de los mismos, en tanto formen parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG), siendo responsabilidad de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización la emisión de la opinión técnica respectiva de las propuestas de los documentos normativos en la entidad, la que será derivada por el/la Jefe/a de Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con el informe de opinión favorable a la Unidad de Asesoría Jurídica para su evaluación en los aspectos legales de su competencia;

Que, mediante Memorando N° 000010-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 06 de enero de 2020, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 000001-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, el que contiene la propuesta de actualización del "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora", y formatos que lo acompañan señalando que dicha propuesta se encuentra articulada a la norma de control interno y al Macro Proceso "Modernización, Integridad y Gestión de la calidad", al proceso "Gestión de la Calidad" y al subproceso "Análisis y Mejora Continua"; asimismo, se encuentra acorde a la normativa vigente y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión e incorpora la NT ISO/IEC 27001:2013;

Que, con Informe N° 30-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 23 de enero de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación de la actualización del "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora", al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

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

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

SE RESUELVE:

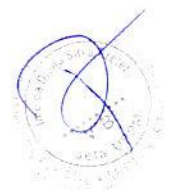
Artículo 1.- Aprobar, el "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora" y formatos que lo acompañan, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 158-2019-MIDIS/PNADP-DE de fecha 26 de agosto de 2019.

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

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

Regístrese y Comuníquese.

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

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora				
PNADP-UPPM-GC-P-004	Versión: 02	Fecha: 02/01/2020	Página 1 de 7	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5 Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.6 Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa JUNTOS.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 126-2019-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Procedimiento para la gestión de los documentos normativos.
- 3.8 Norma Internacional ISO 9001:2015. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9 Norma Internacional ISO 37001:2016. Requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno.
- 3.10 Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013. Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Silvia Villanueva Gavidia Coordinadora de Modernización de la Gestión.	Diana Silva Pretel Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.	Natalye Zúñiga Caparó Directora Ejecutiva.

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



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora

PNADP-UPPM-GC-P-004

Versión: 02

Fecha: 02/01/2020

Página 2 de 7

4. RESPONSABILIDADES

- Coordinador/a de Modernización de la Gestión : Realizar el seguimiento de los registros de las acciones de mejora derivadas de la reunión de revisión del SIG.
- Jefes/as de Unidades : Asegurar que se efectúan los análisis de causa y toman las acciones sin demoras injustificadas. Apoyar en el análisis de causas de las no conformidades según el ámbito de sus competencias.
- Jefes/as de Unidad JUT/CTT : Proponer e implementar oportunamente las acciones de mejora.

5. DEFINICIONES

- 5.1. Hallazgos:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría y supervisión.
- 5.2. No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito (necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria) del sistema integrado de gestión (SIG).
- 5.3. Acción de Mejora:** Son acciones que se toman para eliminar una situación indeseable o problema identificado (acciones correctivas y/o correcciones).
- 5.4. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable, se adoptan para prevenir que vuelvan a ocurrir.
- 5.5. Corrección:** Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.
- 5.6. Servicio No Conforme:** Incidencias o incumplimiento de un requisito originado en los procesos operativos que tienen impacto al usuario y/o potencial usuario.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Identificación de los hallazgos

6.1.1 Los servidores del Programa Juntos identifican hallazgos en los procesos a través de:

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

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora				
PNADP-UPPM-GC-P-004	Versión: 02	Fecha: 02/01/2020	Página 3 de 7	

- Administración de los riesgos de los procesos
- Reclamos, denuncias y alertas de la CTVC u otras partes interesadas
- Otros

6.1.2 Los hallazgos se clasifican¹ en:

- No Conformidad Mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión integrado para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:
 - Si existe una duda significativa referida a la implementación de un control eficaz del proceso o si los productos o servicios cumplen los requisitos especificados.
 - Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión, podría demostrar una desviación sistemática.
- No Conformidad Menor:** No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión integrado para lograr los resultados previstos.
- Oportunidades de Mejora:** Acciones tomadas para prevenir que se materialice una no conformidad (prevenir que algo suceda). Asimismo, son recomendaciones relacionadas a la implementación de buenas prácticas destinadas a la mejora continua del SIG.

6.1.3. Para el tratamiento de las no conformidades identificadas se analizan las causas que las originaron y sus consecuencias, planteándose las acciones de mejora considerando lo siguiente, de ser el caso:

- Acciones correctivas y correcciones para No Conformidades Mayores
- Correcciones para No Conformidades Menores

6.1.4 De considerarse que las no conformidades podrían generar la materialización de los riesgos, se procede a actualizarlos de acuerdo al Procedimiento para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos (PNADP-UPPM-GC-P-003) y hacer cambios al sistema integrado de gestión, considerando el procedimiento para el control de documentos normativos (PNADP-UPPM-GMI-P-001).

6.1.5 Los mecanismos para el registro y tratamiento de las no conformidades y oportunidades encontradas se detallan en la Tabla N° 01:

¹ La clasificación de los hallazgos está adecuada a la terminología que utiliza el organismo certificador de sistemas, alineado a la norma ISO/IEC 17021

Tabla N° 01: Registro y Tratamiento de No Conformidades y Oportunidades de Mejora

Macro Proceso	Unidades	Formato	Tratamiento	Seguimiento	Frecuencia de seguimiento
Modernización, Integridad y Gestión de la Calidad	DE	Matriz de Mejora de Supervisión Integral	Procedimiento para la supervisión a la gestión en la Sede Central y Unidades Territoriales del Programa Juntos (PNADP-DE-SCG-P-001)	Coordinador/a Técnico/a	Mensual ²
	UPPM	Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034)	- Procedimiento para la realización de Auditorías Internas del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-008). - Procedimiento para la revisión por la Dirección del SIG (PNADP-UPPM-GC-P-007)	Coordinador/a de Modernización de la Gestión	Trimestral
Gestión de Operaciones	- UOP - UCC	Informes que contienen incidencias en la ejecución de los procesos.	En caso se identifiquen no conformidades u oportunidades de mejora durante el periodo, se anexa al informe el Registro y Reporte de Acciones de Mejora (PNADP-UPPM-GC-F-034), en el cual se detalla las acciones tomadas.	Coordinadores	Bimestral

6.2 Salidas No Conformes.

- 6.2.1 Las salidas de los procesos se detallan en la Matriz de Requisitos de Calidad y Antisoborno, la cual contiene aspectos a controlar con sus respectivos criterios de aceptación.
- 6.2.2 En caso los resultados obtenidos de cada control se encuentren fuera de los criterios de aceptación, se procede a realizar las acciones detalladas en la referida Matriz.

6.3 Servicios No Conformes (SNC).

- 6.3.1 Los servicios no conformes, son aquellos incumplimientos en los procesos operativos que impactan negativamente a los requisitos de las usuarias del Programa.
- 6.3.2 Los servicios no conformes son identificados en:
 - a) Las supervisiones integrales por parte de Sede Central
 - b) Seguimiento, acompañamiento y supervisión a los procesos operativos de la Unidad Territorial.

² Considerando un corte a 3 meses después de la remisión del informe de supervisión de la última UT supervisada de acuerdo al Programa Anual de Supervisión Integral.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora				
PNADP-UPPM-GC-P-004	Versión: 02	Fecha: 02/01/2020	Página 5 de 7	

6.3.3 La Tabla N° 02 detalla los tipos de incumplimientos registrados que son calificados como SNC y las acciones a tomar:

Tabla N° 02: Tipos de incumplimientos que generan servicio no conforme (SNC)			
Proceso	Servicio No Conforme	Acciones a tomar	Responsable
Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades	Resultado del proceso VCC no es conforme a la información según fuente oficial del sector.	Procedimiento para la revisión posterior de resultados de VCC (PNADP-UCC-VCC-P-003)	JUT/ CTT – Jefe/a de UCC
Gestión de la Información del Programa JUNTOS	Reclamos y denuncias calificados ACEPTADOS	Procedimiento para la atención de reclamos, denuncias de las usuarias y/o partes interesadas (PNADP-UCI-GIN-P-002)	Jefe/a de UCI
	Alertas calificadas como FUNDADAS	Procedimiento para la atención de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) (PNADP-DE-GIN-P-001)	Coordinador/a Técnico/a
Entrega del Incentivo Monetario Condicionado	No se cumple el Cronograma de pagos, a excepción de ocurrir riesgo de desastre y/o conflicto social.	Procedimiento para el seguimiento a la entrega del incentivo monetario (PNADP-UOP-EIM-P-002).	Jefe/a de UOP JUT/CTT/CTZ
	Usuarios que han recibido abono, no tienen saldo en cuenta y se comprueba que no han realizado retiros. Ausencia de personal del programa durante los operativos de pago, por modalidad de pago ETV		
Mantenimiento de Padrón de Hogares	Procesamiento de Padrón de aptos para liquidación incorpora familias que no les corresponde el pago.	Procedimiento para la generación de hogares aptos para la liquidación (PNADP-UOP-MPH-P-004).	JUT, CTT, CTZ y Jefe/a de UOP
	Hogares brindaron información oportuna para la actualización del padrón, y fueron suspendidos.	Procedimiento para la actualización de información de hogares (PNADP-UOP-MPH-P-001).	

6.4 Evaluación de la eficacia de las acciones de mejora

La evaluación de la eficacia de las acciones de mejora para cada tipo de hallazgo/desviación se detalla en la Tabla 03:

Tabla N°03: Evaluación de la Eficacia de las Acciones de Mejora		
Procedencia	Evaluación de la Eficacia	Responsable
Matriz de Mejora de la Supervisión Integral	Se realiza en la siguiente supervisión a través del análisis del tipo y recurrencia de no conformidades y resultados de la eficacia de la supervisión.	Coordinador/a Técnico/a
Matriz de Mejora de la Supervisión a los Procesos Operativos UT	Se realiza en cada periodo de seguimiento, acompañamiento y supervisión de los procesos en la UT, detallando el tipo y recurrencia de no conformidades.	CTT
Registro y Reporte de Acciones de Mejora	El/la Coordinador/a de Modernización de la Gestión evalúa la efectividad del cierre de las no conformidades y/o la implementación de las acciones de mejora identificadas durante el proceso de Auditoría del Sistema Integrado de Gestión del Programa Juntos, así como de auditorías externas, a través del análisis de la información proveniente de las supervisiones, alertas CTVC, denuncias u otros. Dicha información es presentada en las reuniones semestrales de análisis de datos del SIG.	Jefe/a de la UPPM

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		UPPM-CMG
02	02/01/2020	Actualización	Informe N° 01-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG	UPPM-CMG

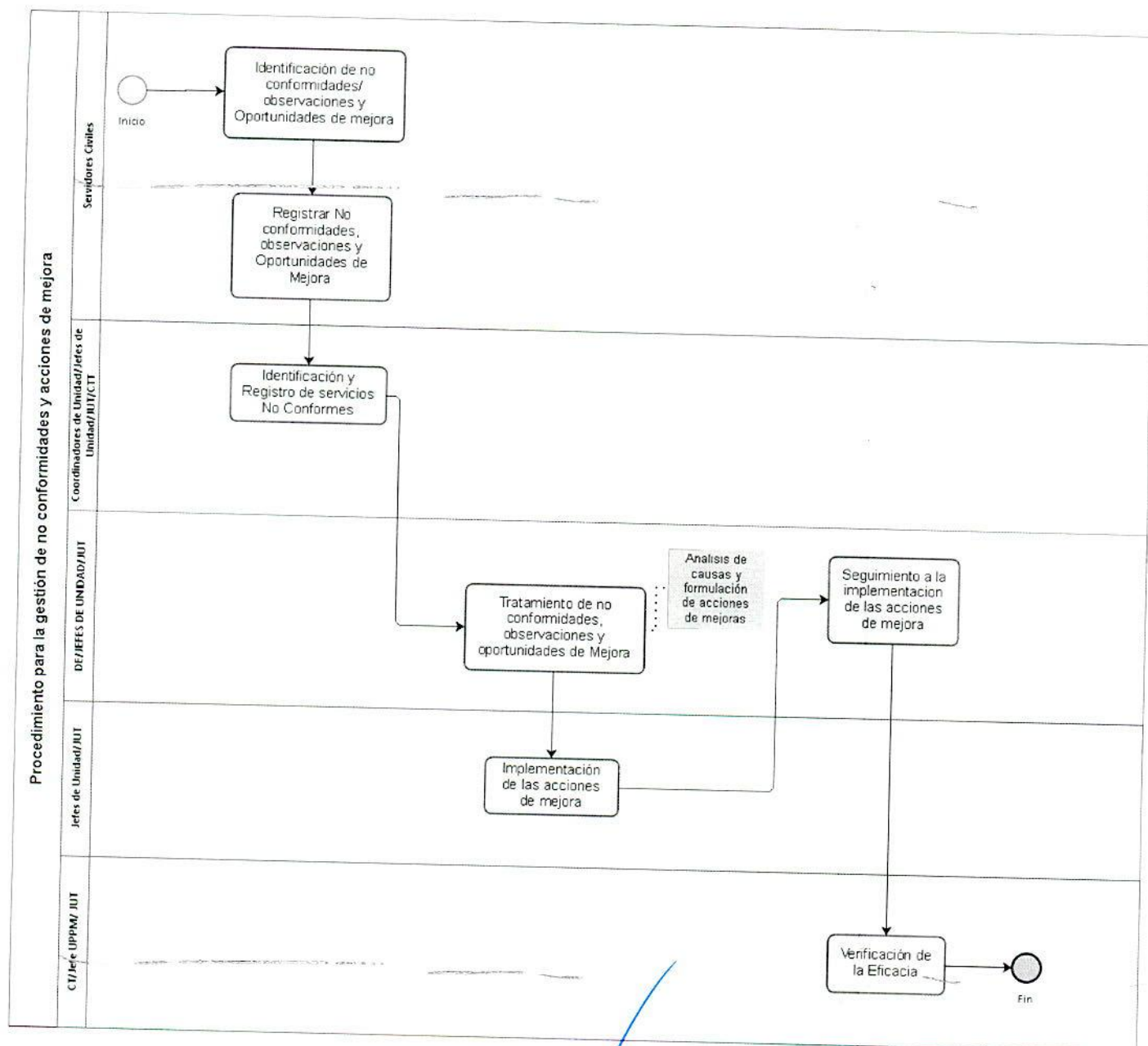
8. FORMATOS

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

9. ANEXOS

Anexo 1: Flujograma de información

Anexo 1: Flujoograma de información



REGISTRO DEL HALLAZGO										PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO							VERIFICACIÓN				
N°	FECHA DE REGISTRO	ORIGEN	Responsable del Registro	N° de Hallazgo	PROCESO	TIPO DE HALLAZGO	UNIDAD RESP	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE NO CONFORMIDAD (EJE TEMÁTICO)	REQUISITO DEL SGC	CAUSAS DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS	ACCIONES DE MEJORA	Fecha Inicio	Fecha Cierre	EVIDENCIA	ESTADO	EFICAZ	EVIDENCIA DE LA VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN

