



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 248 -2018-MIDIS/PNAEQW

Lima, 15 JUN. 2018

VISTOS:

El Memorando N° 2233-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° 635-2018-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS y N° 004-2015-MIDIS, dispone que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa social, funciones específicas de las unidades que lo integran, necesidades mínimas del personal, así como los principales procesos técnicos y/o administrativos del programa orientados al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el MIDIS;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 270-2018-MIDIS/PNAEQW, se aprueba el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2016;

Que, tomando en consideración que el citado plan fue aprobado únicamente para el ejercicio 2016, el mismo a la actualidad se encuentra desfasado, por lo que resulta necesario contar con un plan actualizado que permita continuar con el proceso de implementación de una cultura de calidad y gestión de riesgos en el PNAEQW, garantizando de esta manera la eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad;

Que, en atención a ello, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, mediante Memorando N° 2233-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, propone el proyecto de Plan Anual de Desarrollo



del Sistema de Gestión de la Calidad 2018, el mismo que se encuentra alineado a los Objetivos de la Calidad y a la Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 022-2016-MIDIS/PNAEQW, se aprueba el "Procedimiento de Control de Documentos y Registros", que establece los parámetros generales para la documentación respecto de su emisión, revisión, aprobación, actualización, control de cambios, distribución, manejo, identificación de documentos obsoletos y disposición final, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (...);

Que, los literales a) y c) del numeral 8.1.1 – Elaboración, Actualización y Aprobación de Documentos Normativos del procedimiento antes referido, señala que toda elaboración de documentos normativos seguirá las disposiciones descritas en la "Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el PNAEQW"; y asimismo, cuando se actualicen dichos instrumentos (a partir de la versión N° 02), la Unidad Orgánica proponente (...) registra todos los cambios efectuados en relación a la versión vigente en el "Cuadro de Control de Cambios";

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba la "Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", mediante la cual se establecen disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo las Unidades orgánicas del PNAEQW;

Que, mediante Memorando N° 2233-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización opina favorablemente para la aprobación del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2018;

Que, mediante Informe N° 635-2018-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2018, presentado y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con las condiciones señaladas en la "Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW; y, el "Procedimiento de Control de Documentos y Registros", aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 022-2016-MIDIS/PNAEQW;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, Decreto Supremo N° 004-2015-MIDIS, Decreto Supremo N° 012-2017-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 133-2018-MIDIS;

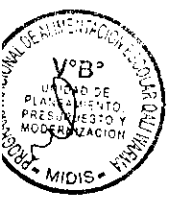
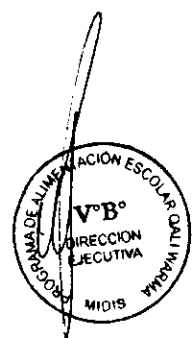
SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2018

Aprobar el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2018, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. Derogación

Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 270-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2016.



Artículo 3. Comunicación a las Unidades Territoriales, Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Encargar a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, hacer de conocimiento a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo, y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos, la aprobación del referido documento normativo.

Artículo 4. Publicación en el Portal Institucional

Publicar la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.



MARIO GILBERTO RÍOS ESPINOZA
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PLAN

Código de documento Normativo	Versión N.º	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
PLA-001-PNAEQW-UPPM	02	24	Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 2018-MIDIS-PNAEQW	/ /2018

PLAN ANUAL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - 2018

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Firma

Econ. ROCÍO FERNÁNDEZ DE PAREDES CHANG
Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Firma

Econ. ROCÍO FERNÁNDEZ DE PAREDES CHANG
Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe (a) de la Unidad de Asesoría Jurídica
Firma

María Teresa Cornejo Ramos
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

I.	FINALIDAD.....	3
II.	DIAGNÓSTICO.....	3
III.	BASE LEGAL.....	12
IV.	ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	12
V.	OBJETIVO GENERAL.....	12
VI.	ALCANCE.....	13
VII.	DESCRIPCIÓN DEL PLAN ANUAL DEL SGC.....	13
	7.1 Componente 1: Contar con personal competente y comprometido.....	14
	7.2 Componente 2: Orientar a nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos.....	15
	7.3 Componente 3: Satisfacción de los requisitos del cliente.....	18
	7.4 Componente 4: Mantenimiento del SGC.....	20
VIII.	PRESUPUESTO.....	21
IX.	CRONOGRAMA.....	22
X.	Anexo: Control de Cambios.....	24



PLAN ANUAL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. FINALIDAD

El presente documento tiene por finalidad presentar el plan de desarrollo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para continuar durante el 2018 con la implantación de una cultura de calidad y gestión de riesgos entre sus servidores y su estructura organizacional, garantizando de esta manera la eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

II. DIAGNÓSTICO

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma certificó su proceso de "Transferencia de recursos financieros a los Comités de Compra y el seguimiento del pago de los Comités de Compra a los proveedores del servicio alimentario, cuyas actividades se desarrollan en la Sede Central", bajo la norma ISO 9001 en su versión 2008 el día 28 de marzo del 2016; esta certificación es un reconocimiento de la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) al cumplimiento eficiente de un Sistema de Gestión de la Calidad, con los requisitos para un sistema de gestión basada en la calidad del servicio brindado.

El 14 de setiembre de 2015 la Organización Internacional de Normalización (ISO) aprueba una nueva versión de la norma ISO 9001, dictaminando que desde esa fecha todas las organizaciones certificadas tienen un plazo de tres (03) años para que los sistemas certificados bajo la norma 9001:2008 migren a la versión 2015. Es por eso que en este plan se consideran dos ejes centrales para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad; en primer lugar, llevar a cabo la migración de la versión 2008 hacia la 2015 y en segundo lugar la implantación de las oportunidades de mejora halladas como resultado del diagnóstico del año 2017.

El desarrollo del diagnóstico del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de 2017, se presenta en función a los tres compromisos establecidos en la Política de la Calidad, que fue aprobada mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW; estos a su vez fueron desarrollados en los Objetivos de la Calidad, que fueron aprobados mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 8529-2016-MIDIS/PNAEQW.

A continuación, se presentará los resultados del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW en función de las metas establecidas, de acuerdo a los Objetivos de la Calidad establecidos para el 2017.

2.1. Compromiso 1: Contar con personal competente y comprometido

El primer compromiso de la política de la calidad tiene como objetivo General: "Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias del perfil del puesto", y este a su vez establece dos objetivos específicos: el primero es "Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC" y el segundo es "Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo de personas", por lo tanto, para medir los resultados del desempeño del primer componente en el 2017, se presentan a continuación los siguientes resultados:

- a) Primer Objetivo Específico: Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

La descripción del primer objetivo específico está descrito en el Cuadro N° 1, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.



Cuadro N° 1: Primer Objetivo Específico, “Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC”

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADOS
	General	Específico			
01	Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias del perfil de puesto	Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC	% de cumplimiento de la evaluación de desempeño	80%	100%

Fórmula para cuantificar el primer objetivo específico de la calidad :

$$ED = \frac{\# \text{ Personas evaluado} \times 100\%}{\# \text{ Personas contratadas dentro del Alcance del SGC}}$$

- La Unidad de Recursos Humanos, para el cumplimiento de este objetivo específico, gestionó la elaboración y aprobación del “Instructivo de Evaluación de Desempeño de los Servidores del PNAEQW”, el cual fue aprobado con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 517-2017-MIDIS/PNAEQW. Este instrumento establece la metodología aplicada para la evaluación de desempeño de las servidoras y los servidores públicos del PNAEQW.
- Cumpliendo con lo establecido en el instructivo, se realizó durante el mes de enero de 2018 la evaluación de desempeño de los servidores a nivel nacional, teniendo como resultado la aplicación al 100% de las servidoras y los servidores comprendidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad logrando pasar la meta del 80% de cumplimiento.

b) Segundo Objetivo Específico: Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas:

La descripción del segundo objetivo específico está descrito en el Cuadro N° 2, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.

Cuadro N° 2: Segundo Objetivo Específico, “Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo del Personal”

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADOS
	General	Específico			
01	Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias del perfil de puesto	Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo de Personas.	% de cumplimiento del Plan de Desarrollo del Personal	70%	123 %



Fórmula para cuantificar el segundo objetivo específico de la calidad :

$$PC = \frac{\# \text{ Personas Capacitadas} \times 100\%}{\# \text{ Personas programadas en el Plan de Desarrollo de Personal}}$$

- La Unidad de Recursos Humanos mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 205-2017-MIDIS/PNAEQW y la actualización de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 528-2017-MIDIS/PNAEQW, aprueba y modifica respectivamente el "Plan de Desarrollo de las Personas 2017 del PNAEQW", el cual cuenta con cincuenta (50) acciones de capacitaciones programadas.
- Como se aprecia en el Cuadro N° 2, la meta programa fue del 70% del personal dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, capacitado de acuerdo a lo programado. Al respecto la Unidad de Recursos Humanos mediante el Memorando N° 654-2018-MIDIS/PNAEQW-URH, presentó la evaluación anual del Plan de Desarrollo de las Personas 2017, donde se observa en el numeral 3.1.1 *Servidores Capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas 2017, se programó capacitar a 1,239 servidores que representan el 70% del total de servidores del PNAEQW. No obstante, 1530 servidores recibieron como mínimo una capacitación, lo que representa el 86.4% del total de servidores y el 123% de ejecución respecto a lo programado, por consiguiente, se superó en 53 puntos porcentuales la meta programada en el Objetivo de la Calidad.*

Conforme a los resultados del desempeño de los dos objetivos específicos, que fueron presentados en los literales a) y b), se concluye que el primer Objetivo General: "Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias del perfil del puesto", tuvo como resultado de desempeño el 100% de cumplimiento de las metas establecidas, por lo tanto, se recomienda reformular para el 2018 este Objetivo General, el indicador y/o la meta debido a que ya no representa un reto para el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2. Compromiso 2: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua

El segundo compromiso de la política de la calidad tiene como Objetivo General: "Generar una cultura de mejora continua en el personal del programa Qali Warma", y este a su vez establece el objetivos específicos: "Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad". Al respecto, para medir los resultados del desempeño del segundo componente en el 2017, se presentar a continuación los siguientes resultados:

a) Tercer Objetivo Específico: Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad:

La descripción de objetivo específico que conforma el segundo compromiso de la política de calidad, esta descrito en el Cuadro N° 3, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.

Cuadro N° 3: Objetivos de la Calidad "Generar una cultura de mejora continua en el personal del programa Qali Warma"

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADOS
	General	Específico			
03	Generar una cultura de mejora continua en el personal del programa Qali Warma	Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad	% de Oportunidades de mejoras implementadas y con resultados controlados	60 %	93.6 %

Fórmula para cuantificar el tercer Objetivo Específico de la Calidad :

$$MC = \frac{\# \text{ Oportunidades de mejora implementadas} \times 100\%}{\# \text{ Oportunidades de mejora emitidas}}$$



El sistema de gestión de la calidad, para la mejora continua de su sistema planteó a inicios de 2017 cinco proyectos, los cuales son presentados en el Cuadro N° 4, donde se nombra la oportunidad de mejora, el resultado obtenido en el 2017, la fuente de verificación de este resultado y la proyección para el 2018.

Cuadro N° 4: Evaluación de la implementación Oportunidades de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del periodo 2017

#	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PROYECCIÓN 2018
1	Migrar el Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW hacia la versión 2015 de la norma ISO 9001	100%	Informe de Auditoría Interna que se realizó en el mes de setiembre (Memorando N° 3804-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP)	La certificación del sistema bajo esta nueva versión de la Norma ISO 9001, se encuentra programada para cuando se termine el proceso de ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
2	Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW incorporando el proceso de "Supervisión y Liberación de Productos y Raciones en los Establecimientos de los Proveedores"	100%	Informe de Auditoría de Diagnóstico y el Plan de Trabajo para la ampliación del alcance en el mes de diciembre (Memorando N° 4732-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP)	De acuerdo al Plan de Trabajo se encuentra programado finalizar la ampliación en el mes de mayo de 2018
3	Implementar el Sistema de Gestión Anti Soborno, bajo el modelo de gestión de la norma ISO 37001:2016	100%	Informe de Auditoría de Diagnóstico y el Plan de Trabajo para el implementar el Sistema de Gestión Anti Soborno en el mes de diciembre (Memorando N° 066-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP)	La ejecución de este plan de implementación y su correspondiente certificación se encuentra programada para el 2018.
4	Implementar un Sistema de Administración basado en la firma digital de los documentos, teniendo como alcance el proceso de Transferencia de recursos financieros a los Comités de Compra para el pago de los proveedores del servicio alimentario	72%	Informe del Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos (SADE) con firma digital (Informe N° 043-2018-MIDIS/PNAEQW-UTI)	Se iniciaron las pruebas piloto durante el mes de enero de 2018, la puesta en producción se encuentra programada desde la primera transferencia del 2018



#	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PROYECCIÓN 2018
5	Implementar la Asistencia técnica y supervisión del personal de las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Piloto: Unidades Territoriales de La Libertad y Loreto)	96%	Segundo informe del Avance de Ejecución del Piloto "Asistencia Técnica y Supervisión del Personal en las Unidades Territoriales de la Libertad y Loreto" (Informe N° 137-2018-MIDIS/PNAEW-UPPM)	Este proyecto se encuentra en proceso de implementación de las oportunidades de mejora y levantamiento de las observaciones identificadas, quedando pendiente para el 2018 la auditoría de verificación de la efectividad de las mejoras implementadas
TOTAL		93.6 %		

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados presentados en el Cuadro N° 4, se concluye que las oportunidades de mejora planificadas para el Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW – 2017, tuvo como resultado un 93.6% de cumplimiento en la implementación de las oportunidades de mejora implementadas con soluciones controladas, superando la meta establecida que era el 60%; por lo tanto, se superó en un 33.54% lo programado, entonces se recomienda que para el 2018, se evalué el incremento de la meta.

2.3. Compromiso 3: Satisfacción de los requisitos del cliente

El tercer compromiso de la política de la calidad tiene tres Objetivo General, los cuales son presentados a continuación:

- a) Primer objetivo general: Incrementar la atención oportuna de los expedientes de pago en los plazos establecidos por el programa:

La descripción del primer objetivo general que conforma el tercer compromiso de la política de calidad, esta descrito en el Cuadro N° 5, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.

Cuadro N° 5: Objetivos General de la Calidad "Incrementar la atención oportuna de expedientes de pago en los plazos establecidos por el programa"

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADO
	General	Específico			
01	Incrementar la atención oportuna de expedientes de pago en los plazos establecidos por el programa	Cumplir con el tiempo efectivo de trámite para pago de los expedientes ingresados a UGCTR	% de expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa	85%	90%

Fórmula para cuantificar el Objetivo General de la Calidad :

$$MC = \frac{\# \text{ Expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa} \times 100\%}{\# \text{ Expedientes conformes para pago ingresados a la UGCTR}}$$



Con la finalidad de verificar su cumplimiento se tomó como referencia los tiempos efectivos establecidos en el "Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10154-2015-MIDIS/PNAEQW.

- El tiempo establecido para todo el proceso de transferencia del PNAEQW es de 22 días hábiles, los cuales son contados a partir de la presentación de la solicitud de pago por el proveedor del servicio alimentario en la unidad territorial y finaliza con el pago del Comité de Compra al proveedor del servicio alimentario.
- Las etapas comprendidas para el **proceso de transferencia en Sede Central son de 15 días hábiles**, que se inician con la recepción de los expedientes de transferencia enviados a las 27 Unidades Territoriales a la UGCTR y finaliza con el pago del Comité de Compra al proveedor del servicio alimentario.
- Durante el ejercicio de 2017, los rangos de los indicadores se ajustaron a los plazos establecidos en el Manual de Transferencia considerando el tiempo establecido para el pago del Comité de Compras es de tres (03) días hábiles, entonces los plazos para gestionar las **transferencia en el PNAEQW es de 19 días hábiles**, y el plazo para gestionar los expedientes de **transferencia en la Sede Central es de 12 días hábiles**.

A continuación en el Cuadro N° 6 se presentan los porcentajes de los tiempos efectivos de trámite para los expedientes de transferencia de recursos financieros a los Comités de Compras para el pago de los proveedores del servicio alimentario, cuyas actividades son desarrolladas en la Sede Central, así como el promedio de días hábiles para los años 2015, 2016 y 2017.

Cuadro N° 6: Resultados del desempeño del proceso de Transferencia de Recursos Financieros, del 2015 al 2017.

Año	Alcance	Plazo de Atención de expedientes		Promedio de días hábiles
		Rango de días hábiles	% de cumplimiento	
2015	Todos los procesos	De 1 a 22	71.00%	Sin dato
	Sede Central	De 1 a 15	89.50%	Sin dato
2016	Todos los procesos	De 1 a 22	82.40%	15.71
	Sede Central	De 1 a 15	90.86%	8.27
2017	Todos los procesos	De 1 a 19	83.44%	13.95
	Sede Central	De 1 a 12	97.42%	6.33

Fuente: Indicadores mensuales del Sistema de Gestión de la Calidad, cuya fuente de la data es el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO)

De estos resultados se concluye lo siguiente:

- Que se incrementó el porcentaje de expedientes gestionados durante el plazo establecido; para la Sede Central aumentaron del 2015 al 2016 en 1.36% y del 2016 al 2017 en 6.56%, por ello se concluye, que del 2015 al 2017 se incrementó en 7.92% los expedientes de transferencia de recursos financieros en el plazo establecido; considerando que el 2017 se disminuyó el rango de 22 a 19 días hábiles.
- Respecto al tiempo promedio de gestión de las transferencias del 2016 al 2017, se disminuyó de 15.71 días hábiles a 13.95 días hábiles. Asimismo, el porcentaje de expedientes gestionados en la Unidad Territorial y la Sede Central durante el plazo establecido para todo el proceso aumentó del 2015 al 2016 en 11.1%, y del 2016 al 2017 en 1.04%; por consiguiente, del 2015 al 2017 se incrementó en 12.44%.



- Para finalizar, en el 2017 se tuvo como resultado el 97.42% de expedientes de transferencia de recursos financieros gestionados en el plazo de 19 días hábiles a nivel nacional; por lo tanto, se obtuvo un 12% más de la meta establecida (85%), concluyendo que al superar ampliamente la meta, se debe analizar el incremento de la misma para el 2018 o, en caso contrario, disminuir los plazos de las diferentes etapas del proceso de transferencia.

b) Segundo objetivo general: Incrementar el porcentaje de proveedores satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción:

La descripción del segundo objetivo general que conforma el tercer compromiso de la política de calidad, esta descrito en el Cuadro N° 7, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.

Cuadro N° 7: Objetivos de la Calidad “Incrementar el porcentaje de proveedores satisfechos como resultados de la encuesta de satisfacción”

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADOS
	General	Específico			
02	Incrementar el porcentaje de proveedores satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	Incrementar el porcentaje de solicitudes de transferencia pagadas dentro de los plazos establecidos en el programa	% de clientes satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	55%	63.75 %

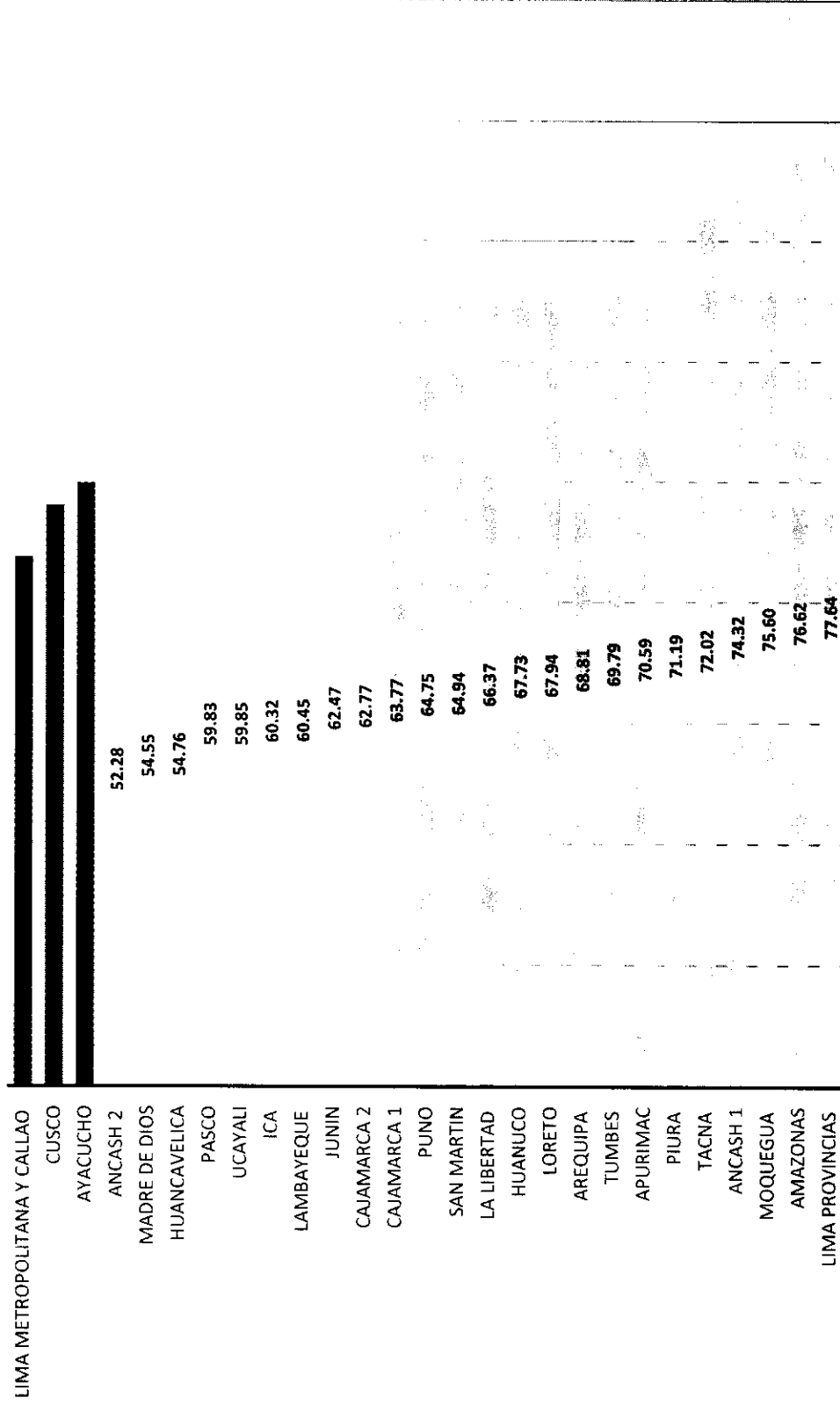
Fórmula para cuantificar el segundo Objetivo General del tercer compromiso de la política de la calidad:

$$SC 1 = \frac{\# \text{ Proveedores satisfechos} \times 100\%}{\# \text{ Proveedores que respondieron las encuestas}}$$

- En el 2015 se aplicó la encuesta establecida en el "Procedimiento del Desarrollo de Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad", que fue aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018-2016-MIDIS/PNAEQW, teniendo como resultado un nivel de satisfacción del 44%. La misma fue aplicada en el 2016 y obtuvo un nivel de satisfacción del 77%.
- En el proceso de mejora continua, para el 2017 se utilizó el instrumento SERVQUAL, que mide el nivel satisfacción de los proveedores del servicio alimentario sobre el servicio de pago realizado por el PNAEQW. Este instrumento se basa en la metodología de la "Existencia de una serie de discrepancias o brechas respecto a las distintas interpretaciones de los diferentes entes que intervienen en el proceso para brindar el servicio". (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).
- Durante el mes abril de 2017, se aplicó el instrumento SERVQUAL, cuyos resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario respecto al servicio de pago del PNAEQW, por Unidad Territorial son presentados en la Gráfica N° 2.



Gráfica N° 2: Porcentaje de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario por Unidad Territorial



Fuente: Resultados de la encuesta SERVQUAL, aplicada a los proveedores del servicio alimentario por Unidad Territorial respecto al servicio de pago realizado por el PNAEQW, 2017

- En base a los porcentajes de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario por Unidad Territorial, se observa que tres (03) Unidades Territoriales, Lima Metropolitana y Callao, Cusco y Ayacucho presentan niveles de satisfacción menores al 50%; nueve (09) Unidades Territoriales tienen porcentaje de satisfacción mayor al 50% y menor al 63%; y quince (15) Unidades Territoriales tienen porcentaje mayores al 63%, llegando a un 77.64% de satisfacción, de este último grupo se destaca las cinco Unidades Territoriales con mayor porcentaje de satisfacción que son: Lima Provincias, Amazonas, Moquegua, Ancash 1 y Tacna.
- Por lo tanto, se concluye que el nivel de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario a nivel nacional es de 63.75% de satisfacción con relación al servicio de pago realizado por el PNAEQW, es decir se superó en un 8.75% la meta establecida para el 2017. Asimismo, por contar el instrumento SERVQUAL con una metodología que es reconocida a nivel mundial, se recomienda que se continúe con este instrumento para medir la calidad del servicio brindado por el PNAEQW.

c) Tercer objetivo general del tercer compromiso: Incrementar el porcentaje de atención de las consultas realizadas por los proveedores sobre sus transferencias financieras:

La descripción del tercer objetivo general que conforma el tercer compromiso de la política de calidad, esta descrito en el Cuadro N° 8, donde se aprecia el objetivo general, objetivo específico, indicador, meta y el resultado del desempeño del 2017.

Cuadro N° 8: Objetivos de la Calidad “Incrementar el porcentaje de las atenciones de las consultas realizadas por los proveedores sobre sus transferencias financieras”

N°	OBJETIVOS		INDICADOR	META	RESULTADOS
	General	Específico			
04	Incrementar el porcentaje de las atenciones de las consultas realizadas por los proveedores sobre sus transferencias financieras	Atender las consultas realizadas por los proveedores a través de Atención al Usuario	% de consultas atendidas hasta el pago del proveedor en el plazo de 30 días calendario	85%	100%

Fórmula para cuantificar el tercer Objetivo General del tercer compromiso de la política de la calidad:

$$SC 2 = \frac{\# \text{ Consultas atendidas hasta el pago del proveedor en el plazo de 30 días calendario}}{\# \text{ Consultas ingresadas durante el mes}} \times 100\%$$

Durante el 2017 se realizaron las siguientes estrategias para incrementar el porcentaje de atención de consultas:

- La primera estrategia fue sistematizar el seguimiento realizado por los proveedores del servicio alimentario a su expediente de pago en el Sistema Integrado de Gestión Operativa- Proveedores (SIGO PROVEEDORES), al cual accede el proveedor mediante usuario y clave de acceso;
- La segunda estrategia fue realizar campañas de difusión para enseñar a los proveedores del servicio alimentario, el acceso a “Consulta amigable del MEF”, que les permitió verificar el estado de sus pagos en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).



- Finalmente, el desempeño de este proceso fue presentado por el Coordinador de Gestión de Documentos y Atención al Ciudadano, mediante el Informe N° 252-2018-MIDIS/PNAEQW-UA-CGDAC, donde se informa la atención del 100% de las consultas realizadas por los proveedores del servicio alimentario, dentro del plazo de treinta días calendario; por lo que se concluye que se superó la meta establecida del 85% en 15 puntos porcentuales; por lo tanto, se recomienda evaluar el incremento de la meta o disminuir el tiempo de atención para el 2018.

Finalmente, conforme a los resultados del desempeño de los tres (03) objetivos generales, presentados en las literales a), b) y c) precedentes, se concluye, que el desempeño del tercer compromiso de la política de la calidad, superó las metas establecidas en los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW, por lo tanto, se recomienda para el 2018, la reformulación de los objetivos, los indicadores y/o metas, por haber sido superadas las metas planteadas.

III. BASE LEGAL

- 3.1 ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 3.2 ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de Calidad
- 3.3 Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del estado
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública
- 3.5 Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad
- 3.6 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 087-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.8 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 111-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Transferencia y Rendición de cuentas del PNAEQW.

IV. ABREVIATURAS O SIGLAS

Siglas	Significado
CC	Comités de Calidad
INS	Instructivo
MAN	Manual
PDP	Plan de Desarrollo de Personas
PNAEQW	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PRO	Procedimiento
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SIGO	Sistema Integrado de Gestión Operativa
UPPM	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
UGCTR	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
UT	Unidad Territorial

V. OBJETIVO GENERAL

Implantar de manera progresiva la Cultura de la Calidad en la cultura organizacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para consolidar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de cumplir con los compromisos establecidos en la Política de la Calidad, los cuales se encuentran establecidos estratégicamente en los Objetivos de la Calidad del PNAEQW.



VI. ALCANCE

Liberación de productos o raciones destinadas a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna y transferencia de recursos financieros a los Comités de Compras con el seguimiento del pago de los comités de compras a los proveedores del servicio alimentario, cuyas actividades son desarrolladas en la Sede Central y las Unidades Territoriales de Arequipa, San Martín y Lima Metropolitana y Callao.

VII. DESCRIPCIÓN DEL PLAN ANUAL DEL SGC

La descripción del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de 2018 es realizado en función a los compromisos establecidos en la Política de la Calidad, que fue aprobada mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N°491-2017-MIDIS/PNAEQW, la cual es presentada en la Gráfica N° 3.

Gráfica N° 3: Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene como finalidad brindar un servicio de calidad garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país y de secundaria en las comunidades nativas de la Amazonia peruana, contribuyendo a mejorar su atención en clases favoreciendo su asistencia y permanencia, y promoviendo mejores hábitos de alimentación

Qali Warma para cumplir con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, se compromete

- ↳ Contar con personal competente y comprometido
- ↳ Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua gestión de riesgos y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir
 - ✓ La satisfacción de los requisitos del cliente
 - ✓ Cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el programa
 - ✓ Cumplir con los requisitos propios de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa

DIRECCIÓN EJECUTIVA

Diciembre 2017

Segunda Versión

POL-002-PNAEQW-UPP

RDE N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW



A continuación, se presenta el Plan Anual de Desarrollo del SGC -2018:

7.1 Componente 1: Contar con personal competente y comprometido

El primer compromiso de la Política de la Calidad tiene dos (02) Objetivo, los cuales son presentados en el Cuadro N° 9, donde se nombra el objetivo, su indicador, la fórmula matemática que permite cuantificar, la meta establecida para el 2018 y la unidad orgánica responsable de su ejecución.

Cuadro N° 9: Objetivos de la Calidad del componente: “Contar con Personal competente y comprometido”

N°	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Responsable
01	Implementar el piloto del Sistema de Gestión del Rendimiento en UPPM, UGCTR, UT Lima Metropolitana y Callao	% de cumplimiento del Cronograma Institucional del Ciclo de Gestión del Rendimiento 2018 -2019	$SGR = \frac{\# \text{ Actividades ejecutadas del Cronograma Institucional del Ciclo de GR}}{\# \text{ Actividades programadas del Cronograma Institucional del Ciclo de GR}} * 100$	100%	URH
02	Propiciar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores	% de cumplimiento del Plan de Bienestar Social	$PBS = \frac{\# \text{ Actividades ejecutadas del Plan de Bienestar Social}}{\# \text{ Actividades programadas en el Plan de Bienestar Social}} * 100$	100%	URH

7.1.1 Objetivo 01: Implementar el piloto del Sistema de Gestión del Rendimiento en la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos; y, la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao:

a) Estrategias:

- El Cronograma Institucional del Ciclo de Gestión de Rendimiento 2018-2019 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene programado actividades hasta el mes de abril de 2019; por lo tanto, para el año 2018, se establece el cumplimiento de las actividades hasta el mes de diciembre del presente año.
- La Unidad de Recursos Humanos, como estrategia para la implementación del Sistema de Gestión del Rendimiento, tomó un piloto el cual se encuentra conformado por las unidades orgánicas que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad como son la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos; y, la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao.

b) Actividades:

- Planificación: elaboración del cronograma institucional, acciones de comunicación y sensibilización, Conformar el Comité Institucional de Evaluación.
- Establecimiento de metas y compromisos.
- Seguimiento que comprende tres hitos: Primero, registro y documentación de evidencia; Segundo, reunión de seguimiento; y Tercero, identificación de dificultades y mejora.



7.1.2 Objetivo 02: Propiciar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores:

a) **Estrategias:**

- La Unidad de Recursos Humanos, dentro de su programación anual para el 2018, formuló y gestionó la aprobación del "Plan de Bienestar Social del PNAEQW", con código PLA-004-PNAEQW-URH, el cual fue aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 228-2017-MIDIS/PNAEQW. Dicho documento tiene como uno de sus objetivos propiciar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.
- Para el cumplimiento del Plan de Bienestar, la Unidad de Recursos Humanos tiene como estrategia lo siguiente: formación de comisiones de trabajo para la ejecución de las actividades, diseñar medios de comunicación permanentes de manera que se difunda de manera eficaz y oportuna las actividades y/o acciones desarrolladas, promover el compromiso y la participación de las colaboradoras y los colaboradores en las actividades desarrolladas, impulsar el reconocimiento de los servidores que destaquen positivamente y aporten a favor del programa y establecer alianzas con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de los programas.

b) **Actividades:**

Las actividades establecidas en el Plan de Bienestar Social se encuentran divididas en actividades periódicas y permanentes como se presenta a continuación:

- **Actividades Periódicas:** las cuales se encuentran establecidas en tres (03) ejes que son los siguientes: primero, mejorando la calidad de vida; segundo, fortaleciendo la integración laboral; y tercero, construyendo el compromiso con la familia.
- **Actividades Permanentes:** las cuales se encuentran establecidas en la Gestión administrativa asistencial (ESSALUD-EPS) y está compuesta por las siguientes actividades: gestión de prestaciones económicas, inscripción de titulares y derechos de habientes, gestión y promoción de uso adecuado de lactario y difusión de la licencia por paternidad y por maternidad.

7.2 Componente 2: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos.

El segundo compromiso de la política de la calidad tiene dos (02) objetivos, los cuales son presentados en el Cuadro N° 10, donde se nombra el objetivo, su indicador, la fórmula matemática que permite cuantificar, la meta establecida para el 2018 y la Unidad Orgánica responsable de su ejecución.

Cuadro N° 10: Objetivos de la Calidad del componente: "Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos"

N°	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Responsable
01	Generar una cultura de mejora continua en el personal del PNAEQW	% de Oportunidades de mejoras implementadas y con resultados controlados	$MC = \frac{\# \text{ Oportunidades de mejora implementadas}}{\# \text{ Oportunidades de mejora programadas}} \times 100$	90%	UPPM



02	Implementar la Gestión de riesgos en los procesos del PNAEQW	% de cumplimiento a los planes de acción de la Gestión de Riesgos	GR=# Planes de acción de gestión de riesgos ejecutadas *100/=# Planes de acción de gestión de riesgos programadas	60%	UPPM
----	--	---	---	-----	------

7.2.1 Objetivo 01: Generar una cultura de mejora continua en el personal del PNAEQW:

a) Estrategias:

- Sensibilizar al personal de la Sede Central y de las Unidades Territoriales sobre el proceso de mejora continua, motivar su participación y reconocer las mejoras implementadas que generen un mayor impacto en el desempeño de los procesos del PNAEQW.
- Comunicar continuamente al personal del PNAEQW vía correo electrónico, sobre el seguimiento de las mejoras propuestas, las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos.

b) Actividades a realizar para el primer proyecto de mejora: Certificar la ampliación y migración del sistema de gestión de la calidad del PNAEQW:

- Revisar y verificar el alcance, la Política y los Objetivos de la Calidad del SGC, los cuales deben estar conforme al contexto del Programa y a las partes interesadas.
- Revisar el diseño del mapa de procesos, asegurando que grafique el ciclo PHVA de la versión ISO 9001:20015.
- Revisar y actualizar los indicadores del sistema del PNAEQW y reportar periódicamente sus resultados para tomar acciones de mejora.
- Revisar, actualizar, aprobar y comunicar los documentos normativos y formatos del SGC, incluyendo la nueva terminología de la ISO 9001:2015.
- Consolidar la información presentada en la reunión de Revisión por la Dirección, programar y ejecutar la reunión, plasmar los acuerdos en el acta, difundir los mismos a los Jefes de las Unidades Orgánicas para su cumplimiento y por último realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos tomados.
- Revisar el diseño de las encuestas para medir la calidad del servicio prestado (tipo escrita, electrónica, telefónica u otro medio), aplicar la encuesta, procesar los datos, analizar los resultados obtenidos, en base a esta información presentar el plan de implementación de acciones correctivas y realizar el seguimiento a la ejecución.
- Revisar, procesar, analizar e incluir en el sistema las recomendaciones de los buzones de sugerencia.

c) Actividades a realizar para el segundo proyecto de mejora: Implementar el Sistema de Gestión Anti Soborno, basado en la norma ISO 37001:2016:

- Elaborar el diagnóstico y Plan de implementación en la Sede Central y tres (03) Unidades Territoriales.
- Elaborar, revisar y aprobar los documentos normativos de acuerdo al diseño del Sistema de Gestión Anti Soborno.



- Capacitar e implementar el Sistema de Gestión Anti Soborno.
 - Realizar la Auditoría Interna y gestionar la ejecución de la Revisión por la Dirección del sistema de gestión.
 - Gestionar la ejecución de la Auditoría de Certificación
- d) **Actividades a realizar para el tercer proyecto de mejora: Asistencia técnica y supervisión al personal en las Unidades Territoriales.**
- Elaborar el documento normativo para establecer los lineamientos para la asistencia técnica y supervisión al personal de las Unidades Territoriales.
 - Conformar el Equipo Multidisciplinario de la Sede Central para brindar la asistencia técnica y supervisión en la Unidad Territorial.
 - Sensibilizar al personal en las Unidades Territoriales, entrevistarlos para elaborar el diagnóstico de los procesos desarrollados.
 - Identificar oportunidades de mejora y observaciones.
 - Presentar los hallazgos al Jefe, Coordinador Territorial, Administrador y demás personal de la Unidad Territorial que se considere necesario, para la presentación y formular recomendaciones para la implementación y la subsanación de las observaciones.
 - Firmar el Acta de Compromiso de los acuerdos tomados, entre el Jefe de la Unidad Territorial y los miembros del Equipo Multidisciplinario.
 - Los miembros del Equipo Multidisciplinario deberán realizar el seguimiento de los acuerdos tomados en función a sus competencias hasta concluir la implementación o el levantamiento de las observaciones.
 - Visitar la Unidad Territorial para realizar la auditoría de verificación de las implementaciones realizadas y la efectividad de las mismas.
 - Realizar informes periódicos a la Dirección Ejecutiva de la auditoría de diagnóstico, avance de la implementación y de la auditoría de verificación de la efectividad de las acciones implementadas.

7.2.2 Objetivo 02: Implementar la Gestión de riesgos en los procesos del PNAEQW

a) **Estrategias:**

- Sensibilizar y capacitar al personal de la Sede Central y las Unidades Territoriales de Arequipa, San Martín y Lima Metropolitana y Callao, sobre "Gestión de Riesgos".
- Generar equipos de trabajo para elaborar las matrices de riesgo para identificar, evaluar y establecer las actividades de control a los riesgos identificados de sus procesos.

b) **Actividades:**

- Elaborar, gestionar su aprobación y difundir el documento normativo que establece los lineamientos para la Gestión de Riesgos del PNAEQW.



- Capacitar y sensibilizar en Gestión de Riesgos, al personal de la Sede Central y las Unidades Territoriales de Arequipa, Lima Metropolitana y Callao y San Martín.
- Elaborar las matrices de riesgos del SGC del PNAEQW y gestionar su correspondiente aprobación de las Jefas o Jefes involucrados, comunicar las matrices.
- Realizar el seguimiento y control de la ejecución de las acciones tomadas de acuerdo al tipo de tratamiento establecido.
- Informar periódicamente a la Dirección Ejecutiva el avance de la implementación de las acciones definidas en las matrices de riesgo e implementar las disposiciones realizadas por la Dirección Ejecutiva.

7.3 Componente 3: Satisfacción de los requisitos del cliente

El tercer compromiso de la Política de la Calidad tiene tres (03) objetivos, los cuales son presentados en el Cuadro N° 11, donde se nombra el objetivo, su indicador, la fórmula matemática que permite cuantificar, la meta establecida para el 2018 y la Unidad Orgánica responsable de su ejecución.

Cuadro N° 11: Objetivos de la Calidad del componente: "Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos"

N°	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Responsable
01	Incrementar la atención oportuna de solicitudes de pago gestionadas en los plazos establecidos por el programa	% de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el programa	$PO = \frac{\# \text{ Solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el programa} * 100}{\# \text{ Solicitudes de pago presentadas por los proveedores}}$	90%	UGCTR
02	Incrementar el número de ítems liberados en los plazos establecidos por el programa	% de ítems liberados en los plazos establecidos por el programa	$LO = \frac{\# \text{ ítems liberados en los plazos establecidos por el programa} * 100}{\# \text{ ítems liberados por entrega de cada contrato vigente}}$	70%	USME
03	Incrementar el porcentaje de proveedores del servicio alimentario satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	% de clientes satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	$SC = \frac{\# \text{ Proveedores satisfechos} * 100}{\# \text{ proveedores que respondieron las encuestas}}$	70%	UPPM

7.3.1 Objetivo 01: Incrementar la atención oportuna de solicitudes de pago gestionadas en los plazos establecidos por el programa:

a) Estrategias:

- Coordinar con la Jefa o Jefe de la UGCTR, la Jefa de UTI, la ejecución de la producción del Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos (SADE), en la Sede Central y las 27 Unidades Territoriales desde las primeras



transferencias de recursos financieros a los comités de compras para el pago del servicio alimentario a los proveedores.

b) Actividades a realizar:

- Revisar y verificar el alcance, la Política y los Objetivos de la Calidad del SGC, los cuales deben estar conforme al contexto del PNAEQW y a las partes interesadas.
- Iniciar el proceso de transferencia basado en el SADE, basado en la firma digital.
- Capacitar a los supervisores de compras de las Unidades Territoriales sobre el proceso actualizado de transferencia.
- Capacitar a los proveedores con contratos del ejercicio 2018.
- Capacitar a los Comités de Compra.
- Seguimiento a la ejecución de los pagos con el sistema y del cumplimiento del Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas.
- Medir la eficacia de las transferencias utilizando el SIGO.

7.3.2 Objetivo 02: Incrementar el número de ítems liberados en los plazos establecidos por el programa.

a) Estrategias:

- Seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los plazos establecidos para las diferentes etapas de la liberación de productos o raciones, en función de sus resultados, iniciar la sistematización de este proceso en SIGO.

b) Actividades a realizar:

- Elaborar el diagrama de bloques, el flujograma y la caracterización del proceso de liberación de productos o raciones de los ítems para la prestación del servicio alimentario.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los plazos establecidos en el proceso de liberación de productos o raciones de los ítems para la prestación del servicio alimentario.
- Identificar las oportunidades de mejora del proceso, para su posterior análisis, planificación, implementación y verificar su efectividad.
- Estandarizar el protocolo de supervisión y liberación de acuerdo al levantamiento de la información.

7.3.3 Objetivo 03: Incrementar el porcentaje de proveedores del servicio alimentario satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción.

a) Estrategias:

- En el mes de junio aplicar la encuesta de satisfacción a los proveedores del servicio alimentario con contrato vigente, con la finalidad de medir el porcentaje de satisfacción, analizar los resultados obtenidos de las Unidades Territoriales que presentan un menor porcentaje de satisfacción y cuáles son las dimensiones que



tienen menor nivel de satisfacción, para elaborar los planes de mejora y ejecutar los mismos durante el año.

- En el mes de diciembre, aplicar de nuevo la encuesta para medir la efectividad de las mejoras implementadas.

b) Actividades a realizar:

- Elaborar las preguntas de las encuestas de expectativas y percepción, validarlas con juicio de expertos.
- Revisar y actualizar el documento normativo que establece los lineamientos para medir la satisfacción de los clientes del SGC (proveedores del servicio alimentario).
- Programar el cronograma de la semana de encuestas, difundirla mediante memorando a todas las Unidades Territoriales.
- Diseñar la propaganda de la semana de encuesta y colocarla en SIGO Proveedores para que sea de conocimiento.
- Aplicar encuesta y tabular sus resultados a efectos de analizarlos para la toma de decisiones.
- Reportar a la Dirección Ejecutiva los resultados de la encuesta de satisfacción y en reunión del Comité de Calidad establecer las oportunidades de mejora, así como las debilidades existentes dentro del PNAEQW para que puedan ser subsanadas.

7.4 Mantenimiento del SGC

- a) **Objetivo:** Mantener la certificación ISO, mediante el seguimiento y control de los procesos que están dentro del alcance del SGC.
- b) **Meta:** Alcanzar la recertificación del SGC en la nueva versión de la Norma ISO 9001: 2015 y con la ampliación del alcance.
- c) **Estrategia:** Gestionar los recursos para el cumplimiento de las actividades programadas en el Cronograma del Plan Anual de Desarrollo del SGC.

d) Actividades a realizar

- Elaborar anualmente el Plan de Desarrollo del SGC, de acuerdo a los planes de mejora establecidas el año anterior, así como las políticas del PNAEQW.
- Establecer el presupuesto para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el Plan.
- Realizar en periodos de trimestrales las reuniones del Comité de Calidad para informar el desempeño del SGC.
- Gestionar la ejecución de las auditorías internas del SGC y las auditorías de recertificación.
- Informar a la Dirección General de Calidad de la gestión de los programas sociales, cuando remitan sus fichas de asistencia técnica a las Unidades Territoriales y de manera periódica el avance de la ejecución del Plan Anual de Desarrollo del SGC, 2018.



VIII. PRESUPUESTO

El presupuesto presentado para la ejecución del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad es el siguiente:

CONCEPTO	MONTO (S/.)
Viáticos	17,920.00
Pasajes	9,170.00
Costo de la auditoría de recertificación	22,000.00
Costo para el diseño y elaboración de documentos de normativos bajo la norma ISO 37001:2016	32,000.00
Costo de capacitación e implementación del Sistema de Gestión Anti Soborno	32,000.00
Auditoría de certificación del Sistema de Gestión Anti Soborno	20,000.00
Total del Presupuesto	133,090.00



CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

ANEXO

Versión N.º	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado respecto a la versión anterior	Justificación del cambio
01		Versión inicial	
01		Se modificó el documento en su totalidad	Migración del SGC a la Norma ISO 9001:2015
01	En todo el proceso	Se incorpora el lenguaje inclusivo Jefa o Jefe de Unidad La o el responsable La o el especialista	Se incorpora las disposiciones de Lineamiento para la Promoción y utilización del Lenguaje inclusivo en el PNAEQW, Aprobada por resolución de Directiva Ejecutiva N° 7729-2016-MIDIS/PNAEQW.
01	2.3	Se amplió la información del numeral 2.3.2, en la que se sustenta un cuadro (N° 2) de porcentaje de satisfacción de los proveedores del servicio alimentario por UT.	Se amplió de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción
01	V	El objetivo se modificó parcialmente: "(...) con los compromisos establecidos en la Política de la Calidad (...)"	Se actualizó de acuerdo a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015
01	VI	Se cambió el alcance: "Liberación de productos o raciones destinadas a garantizar la calidad del servicio (...)"	Se modificó por la ampliación del alcance
01	VII	El componente 7.1, 7.2 y 7.3 han sido modificados en sus objetivos, metas, estrategias y actividades; se amplió el numeral 7.4 Mantenimiento del SGC, que también contempla objetivos, metas, estrategias y actividades.	Se actualizó de acuerdo a los nuevos objetivos de la calidad y se establecieron nuevas metas, estrategias y actividades.
01	VIII	El presupuesto ha sido modificado	De acuerdo a las nuevas mejoras

