



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 246 -2018-MIDIS/PNAEQW

Lima, 15 JUN. 2018

VISTOS:

El Memorando N° 2275-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° 641-2018-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, con fecha 25 de setiembre de 2015, entra en vigencia la norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, como instrumento facilitador que permite a las entidades potenciar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; y, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 087-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprueba el Manual de Gestión de la Calidad del PNAEQW – Versión N° 02;

Que, tomando en consideración que el citado Manual fue aprobado bajo la versión 2008 de la ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo se encuentra desactualizado; por lo que resulta



necesario contar con un Manual de Gestión de la Calidad que se encuentra alineado a la norma ISO 9001:2015, como parte del proceso de mejora continua instituido en el PNAEQW.

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 13 del Manual de Operaciones del PNAEQW, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización se encarga, entre otros, de *“proponer, implementar, mantener, asegurar y realizar el seguimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (...)”*;

Que, en atención a ello, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, mediante Memorando N° 2275-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, propone el proyecto de Manual del Sistema de Gestión de la Calidad – Versión N° 03, 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° 2275-2018-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización opina favorablemente para la aprobación del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad – Versión N° 03;

Que, mediante Informe N° 641-2018-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de Manual del Sistema de Gestión de la Calidad – Versión N° 03, 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 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad



Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con código MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 03, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. Derogación

Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 087-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Gestión de la Calidad – Versión N° 02.

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 QALIWARMA

MANUAL

Código de documento normativo	Versión N.º	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
MAN-004-PNAEQW-UPPM	03	32	Resolución de Dirección Ejecutiva N° -2018-MIDIS-PNAEQW	/ /2018

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos

Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y Modernización

Firma

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

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos

Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y Modernización

Firma

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

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
V.	ABREVIATURAS O SIGLAS	5
VI.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
VII.	LIDERAZGO	12
VIII.	PLANIFICACIÓN	17
IX.	APOYO	19
X.	OPERACIÓN	21
XI.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	27
XII.	MEJORA	28
XIII.	REGISTROS	29
XIV.	ANEXOS:	29
	ANEXO N° 01: Formato de la Matriz FODA	
	ANEXO N° 02: Formato de la Matriz de Partes Interesada	
	ANEXO N° 03: Cuadro de Control de Cambios	



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, estandariza su capacidad para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus clientes, dentro del marco legal aplicable y regido por las especificaciones de la norma ISO 9001:2015, resaltando las debidas exclusiones con sus justificaciones; y así mismo, demostrar su compromiso con la gestión de riesgos y mejora continua de sus procesos, con la finalidad de conseguir de manera eficiente y eficaz sus objetivos estratégicos.

II. 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 Compra con el seguimiento del pago de los Comités de Compra 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.

Los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015 no son aplicables para el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma:

- 2.1. Requisito **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**, debido a que la realización del servicio de supervisión y liberación de productos y raciones, así como el servicio de transferencia de recursos financieros son estándares, es decir que no requieren el diseño y/o desarrollo de nuevas metodologías y herramientas para su planificación y realización para cada prestación del servicio.
- 2.2. Requisito **8.5.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**, debido a que no se cuenta con partes constitutivas físicas del servicio para preservar durante su realización, ni durante la prestación del mismo, salvo los datos que conforman el servicio brindado.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Norma Internacional ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 3.2 Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 3.3 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9798-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del PNAEQW.
- 3.4 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 420-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Fase I.
- 3.5 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10081-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Instructivo de Respaldo de la Información del PNAEQW.



- 3.6 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 517-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Instructivo de Evaluación de Desempeño para el Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 535-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.8 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 7506-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Procedimientos Archivísticos.
- 3.9 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 111-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas
- 3.10 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 244-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Riesgos del PNAEQW
- 3.11 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 248-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.12 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9376-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.13 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 489-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento No Conformidades y Acciones Correctivas.
- 3.14 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 388-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Revisión por la Dirección.
- 3.15 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 488-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento Auditoría Interna.
- 3.16 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.17 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 146-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.18 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 022-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento Control de Documentos Normativos y Registros.
- 3.19 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 490-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento Control de Salidas No Conformes.
- 3.20 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 452-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Protocolo de Supervisión y Liberación de Productos y Raciones.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para un mejor entendimiento del presente Manual, deben ser observados las siguientes definiciones:

4.1. CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.



- 4.2. **CLIENTE**
Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.
- 4.3. **COMPETENCIA**
Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
- 4.4. **EFICACIA**
Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados programados.
- 4.5. **EXPECTATIVA**
Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.
- 4.6. **GESTIÓN**
Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- 4.7. **MEJORA CONTINUA**
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 4.8. **PROCESO**
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 4.9. **PRODUCTO**
Resultado de un proceso:
- a) El producto destinado a un cliente o solicitado por el,
b) Cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.
- Nota 1:** Existen cuatro categorías genéricas de productos:
- Servicios (por ejemplo, transporte);
 - Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
 - Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
 - Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).
- 4.10. **REQUISITO**
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 4.11. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.
- 4.12. **SERVICIO**
Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- 4.13. **SISTEMA**
Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- 4.14. **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

V. ABREVIATURA O SIGLAS

Dentro del contexto del manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:



SIGLA	NOMBRE
CAE	Comité de Alimentación Escolar
CC	Comité de Calidad
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
IIEE	Institución Educativa
JUT	Jefe de Unidad Territorial
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PC	Personal Computer
PNAEQW	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
POI	Plan Operativo Institucional
RDE	Resolución de Dirección Ejecutiva
RJ	Resolución Jefatural
SADE	Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos
SC	Supervisora o Supervisor de Compra
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
SIGO	Sistema Integrado de Gestión Operativa
SPA	Supervisora o Supervisor de Planta y Almacén
TDR	Términos de Referencia
UA	Unidad de Administración
UAJ	Unidad de Asesoría Jurídica
UGCTR	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
UPPM	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
URH	Unidad de Recursos Humanos
USME	Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
UT	Unidad Territorial
UTI	Unidad de Tecnología de la Información

VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 Comprensión de la organización y su contexto

- El PNAEQW mediante el establecimiento del contexto, articula sus objetivos a nivel institucional e identifica los elementos o circunstancias del contexto externo (oportunidades y amenazas) y del contexto interno (fortalezas y debilidades) a tener en cuenta para la planificación estratégica del SGC.
- Para el desarrollo de la Matriz FODA se debe de tener en cuenta las siguientes definiciones y consideraciones:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Definición: Hechos del entorno que resultan positivos para la empresa, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.	Definición: Situaciones que provienen del exterior (del programa) y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad.

Consideraciones:

- El análisis del contexto interno puede incluir, sin limitarse, al: la estructura del PNAEQW, las funciones y las responsabilidades, las políticas, los objetivos y las estrategias que se establecen para su realización.



- Por último toda validación de algún factor interno debe considerar las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores; la cultura del PNAEQW, los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones, las normas, directrices y los modelos adoptados por la entidad y la extensión de las relaciones contractuales. El registro de la identificación de las fortalezas y debilidades se realiza conforme al formato de la "Matriz FODA" (Anexo N° 01).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Definición: Capacidades especiales y características del programa, que le permiten contar con una ventaja sobre sus competidores.	Definición: Aquellos factores del programa que lo sitúan en una posición desfavorable con respecto a sus competidores.

6.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El PNAEQW define y comprende en su "Matriz de Partes Interesadas" los efectos o efectos potenciales y su capacidad para proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de las partes interesadas, los legales y los establecidos por el PNAEQW.

- a) Para el establecimiento de las partes interesadas externas: debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto externo es importante para asegurarse de que los objetivos e inquietudes de los actores externos se tengan en cuenta cuando se desarrollan los criterios del SGC con la finalidad de la satisfacción de sus clientes externos.
 - El contexto externo puede incluir, pero no se limita a las entidades públicas que interactúan con el PNAEQW, la industria, los proveedores, usuarios, actores del proceso de cogestión, entre otros actores que participan o se ven impactados positiva y negativamente por la intervención de la entidad. Esta información es registrada en el formato de la "Matriz de Partes Interesadas" (Anexo N° 02).
- b) Para el establecimiento de las partes interesadas internas: debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto interno es importante porque constituye todo aquello que en el seno del PNAEQW puede influir en la manera en la que la entidad gestiona su SGC para que se encuentra lineado a las estrategias, los procesos y la estructura de la entidad.
 - El contexto interno puede incluir, pero no se limita a la estructura del PNAEQW, donde se contempla a las servidoras y servidores públicos para la identificación de sus necesidades, para que en función de las mismas se pueda establecer las estrategias dentro del SGC para su correspondiente satisfacción como clientes internos. Esta información es registrada en el formato de la "Matriz de Partes Interesadas" (Anexo N° 02).

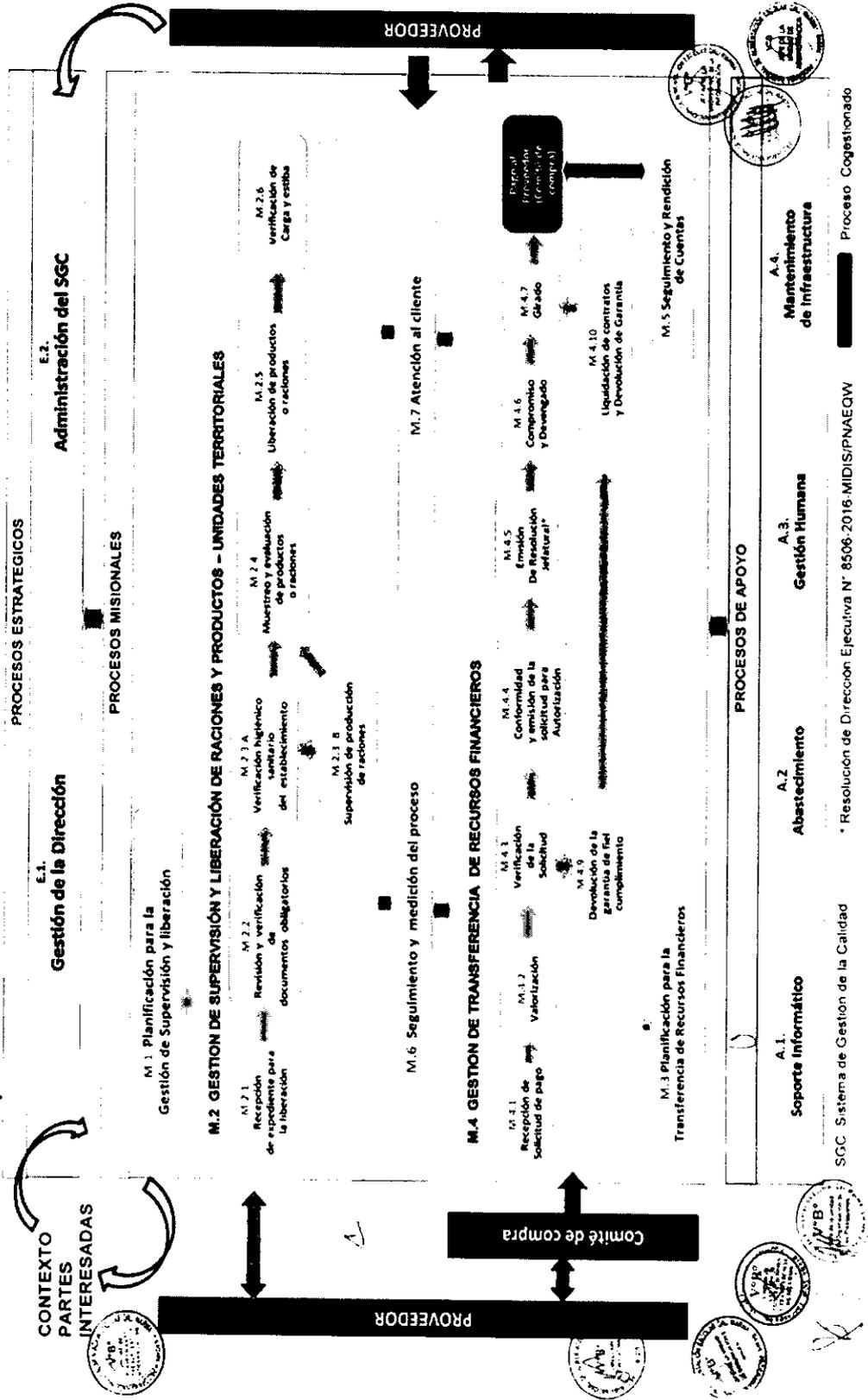


6.3

Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

El PNAEQW establece, implementa, mantiene y mejora los procesos necesarios para el SGC cuya interacción y descripción se presenta en la Figura N°1: "Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del PNAEQW".

Figura N° 01: MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PNAEQW

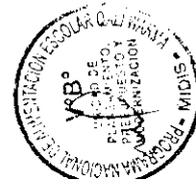


DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL SGC:

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
E.1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo del PNAEQW de forma colaborativa, así como la verificación continua de su avance llevando registro mediante la aprobación de los documentos de gestión.
E.2	Administración del SGC		Planificar, organizar y controlar la efectividad y mantener el SGC.
M.1	Planificación para la Gestión de Supervisión y Liberación		Planificar en el POI los recursos necesarios para la gestión de las supervisiones y liberaciones que se encuentran programadas durante el año académico de las IIEE.
M.2	Gestión de Supervisión y Liberación de Raciones y Productos – Unidades Territoriales		
	M.2.1	Recepción de expedientes para la liberación	Recibir los expedientes para la liberación presentados por el proveedor del servicio alimentario, en cumplimiento al cronograma establecido en su contrato.
	M.2.2	Revisión y verificación de documentos obligatorios	Revisar los documentos obligatorios presentados en el expediente para la liberación, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de alimentos, bases integradas del proceso de Compras y los documentos emitidos por DIGESA, SENASA, SANIPES y/o certificados emitidos por laboratorios particulares.
	M.2.3	M.2.3.A Verificación higiénico sanitario del establecimiento	Verificación higiénico sanitaria de la planta y/o almacene en compañía del personal responsable de Control de Calidad de la planta o almacén, solicitar el Certificado de Saneamiento Ambiental (trimestral), control médico del personal (semestral) y verificación de los compromisos del proveedor, además utiliza el Anexo N.º 02 – Ficha de Supervisión al establecimiento del proveedor en la modalidad raciones o el Anexo N.º 03 modalidad productos para completar la verificación del PRT-001-PNAEQW-USME.
	M.2.3.B	Supervisión de la producción de raciones	Supervisar los insumos y todo el proceso de producción de las raciones, la cual se debe realizar en óptimas condiciones higiénicas sanitarias y en el establecimiento declarado para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos.
M.2.4	Muestreo y evaluación de productos o raciones		Realizar el muestreo en la modalidad productos, de acuerdo al Anexo N.º 01 Instrucciones para el muestreo y verificación de las características organolépticas de alimentos y evaluar los productos muestreados, según el apéndice 01, 02, 03 y 04 de productos y raciones; y para la modalidad raciones, el muestreo y la evaluación se hará bajo lo establecido en el Apéndice 01 y 04 del PRT-001-PNAEQW-USME
M.2.5	Liberación de productos o raciones		Verificar que los productos o raciones conformes sean liberados, para ello se registra en el SIGO dicha actividad, y solo si fuera necesario se utiliza el Acta de Supervisión y Liberación.




PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
M.3	M.2.6	Verificación de carga y estiba	Verificar las condiciones higiénicas sanitarias del vehículo de transporte, según lo establecido en el Anexo N° 06 –ficha de verificación del vehículo de transporte, carga y estiba de alimentos, cuyo resultado debe registrarse en el SIGO.
		Planificación para la Transferencia de Recursos Financieros	Planificar los recursos necesarios para realizar las transferencias de recursos financieros a los Comités de Compra para el pago de los proveedores del servicio alimentario de acuerdo a los contratos vigentes.
M.4		Gestión de Transferencia de Recursos Financieros	
	M.4.1	Recepción de solicitud de pago	Recibir las solicitudes de pago de los proveedores del servicio alimentario en mesa de partes de las Unidades Territoriales.
	M.4.2	Valorización	Revisar y verificar en los documentos presentados en la solicitud de pago, el volumen, código modular de las IIEE, las guías de remisión; así como, la verificación en las actas de entrega fecha de entrega que coincida con la georreferenciación en SIGO, nombres, firma y DNI del representante del CAE que recibió los alimentos.
	M.4.3	Verificación de la solicitud	Verificar que la información de la solicitud de pago corresponda al número de entrega establecida en el contrato; así como la consistencia de los importes en el anexo que sustentan la solicitud, y validar las penalidades aplicadas en el caso que correspondan, a fin de asegurar que el proceso sea eficaz, eficiente y cumpla con los requisitos del cliente.
	M.4.4	Conformidad y emisión de la solicitud para la autorización	Otorgar la conformidad al expediente de transferencia y solicitar la autorización de la transferencia de recursos financieros a la UA.
	M.4.5	Emisión de Resolución Jefatural	Generar el informe legal para la elaboración de la RJ que aprueba la transferencia de recursos financieros para el pago de la prestación de servicio alimentario a favor del proveedor del servicio alimentario.
	M.4.6	Compromiso y Devengado	Revisar y verificar los importes de la valorización de cada solicitud de pago de proveedores de la prestación del servicio alimentario a usuarios del PNAEQW, por Comités de Compra y realizar el compromiso y devengado del monto de la valorización.
	M.4.7	Girado	Efectuar el giro del monto establecido en la RJ a la cuenta corriente del Comité de Compras para el pago a los proveedores del servicio alimentario.



PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
	M.4.8	Pago al proveedor (Comité de Compra)	Ejecutar el pago al proveedor del servicio alimentario por parte del Comité de Compra en conformidad al monto establecido en la RJ.
	M.4.9	Devolución de la garantía de fiel cumplimiento	El proveedor solicitará la liquidación de su contrato, devolución de garantía de fiel cumplimiento y/o carta fianza, al finalizar las entregas establecidas en el contrato y adendas.
	M.4.10	Liquidación de contratos y de devolución de garantía	Efectuar la liquidación del contrato con los proveedores de la prestación del servicio alimentario, así como la devolución de la garantía de fiel cumplimiento o de la carta fianza presentada al PNAEQW.
M.5	Seguimiento y Rendición de Cuentas		Supervisar continuamente el cumplimiento del pago de las obligaciones establecidas en los contratos suscritos para la prestación del servicio alimentario.
M.6	Seguimiento y medición del proceso		Efectuar el seguimiento y medición de la Gestión de Supervisión y Liberación de productos y raciones a través de los indicadores para liberación de productos (10 días) y en liberación de raciones diariamente, dichos indicadores se encuentran en una matriz de seguimiento. Para la gestión de transferencia de recursos financieros se utiliza indicadores de seguimiento contractual. Ambos procesos se soportan en SIGO y SADE, respectivamente.
M.7	Atención al cliente		Atender las solicitudes, denuncias, quejas y reclamos de nuestros clientes (proveedores del servicio alimentario) a efectos de que sean resueltos de forma oportuna por los responsables designados.
A.1	Soporte informático		Diseñar, construir, implantar y mantener los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de soporte a los sistemas de información, telecomunicaciones y demás servicios informáticos del PNAEQW. Por ser el soporte de los procesos de supervisión y liberación de productos y raciones en el SIGO y para las transferencias de recursos financieros en el SIGO y SADE
A.2	Abastecimiento		Dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los procesos de contrataciones de bienes y servicios requeridos por las áreas usuarias, a fin de dar atención oportuna a sus requerimientos para la continuidad de sus operaciones.
A.3	Gestión humana		Planificar y efectuar la selección del servidor público; así como capacitarlo y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad. Administrar su legajo personal.
A.4	Mantenimiento e infraestructura		Mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.



VII. LIDERAZGO

7.1 Liderazgo y compromiso

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso con el SGC al establecer lo siguiente:

- a) La "Política del Sistema de Gestión de la Calidad" (POL-002-PNAEQW-UPP), que fue aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW. Al respecto, la Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, así mismo es la única responsable de aprobar.
- b) El documento normativo "Objetivos de la Calidad" es el instrumento de gestión que permite estructurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política y son aprobados con Resolución de Dirección Ejecutiva. El PNAEQW, realiza la difusión de estos objetivos de manera conjunta con la política y, para garantizar su cumplimiento, se establece el "Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad" (PLA-001-PNAEQW-UPPM), donde se determinan las estrategias y actividades a ser desarrolladas para la ejecución de los objetivos de la calidad.
- c) De la misma forma, la Dirección Ejecutiva se compromete en asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC, así como el aumento de la satisfacción del cliente externo e interno.

Así mismo, la Dirección Ejecutiva promueve y comunica a las servidoras y servidores públicos las ventajas de llevar un SGC basado en los siguientes principios:

- d) Enfoque basado en procesos: El PNAEQW mantiene la información documentada a través del "Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad", que permite visualizar las entradas, salidas e interacción de los procesos.
- e) Pensamiento basado en riesgos: El PNAEQW establece la metodología de la gestión de riesgos a través del "Manual de Riesgos del PNAEQW" (MAN-006-PNAEQW-UPPM), lo comunica, capacita y sensibiliza a las servidoras y servidores con la finalidad de inculcar la gestión de riesgos en sus operaciones, y así asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
- f) Gestión eficiente y eficaz: El PNAEQW cuenta con servidoras y servidores públicos competentes y comprometidos que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.
- g) Liderazgo: La Dirección Ejecutiva asume, asegura y promueve con los recursos necesarios, el compromiso con el SGC.
- h) Mejora continua: El PNAEQW tiene establecido como una de sus valores organizacionales la mejora continua y promueve permanentemente la optimización de los recursos, la simplificación administrativa, optimización de procesos y mejor atención al ciudadano, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.



7.2 Enfoque al Cliente

- a) La Dirección Ejecutiva se asegura de identificar los requisitos del cliente, mediante reuniones con los postores interesados en brindar el servicio alimentario, las cuales se desarrollan en las convocatorias para el Proceso de Compras; los postores

seleccionados y que firman contrato con el Comité de Compra se convierten en proveedores del servicio alimentario del PNAEQW. Asimismo, las servidoras y servidores públicos de las Unidades Territoriales, quienes trabajan de manera directa con los proveedores del servicio alimentario, remiten sus aportes y sugerencias para mejorar la calidad del servicio brindado, las cuales son evaluadas a nivel nacional e incluidas en la formulación del "Manual de Compras" y "Bases Integradas".

- b) Los requisitos identificados para el cliente del SGC se encuentran establecidos en el "Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR). Al respecto, la Dirección Ejecutiva asegura su cumplimiento mediante reuniones de seguimiento al desempeño del sistema, los que se reflejan en indicadores de gestión y resultados de la realización de encuestas; esta última información es analizada anualmente en la revisión por la dirección, según el "Procedimiento del desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de gestión de la Calidad" (PRO-006-PNAEQW-UPPM).
- c) Los clientes para el alcance del SGC del PNAEQW son los Proveedores del Servicio Alimentario.

7.3 Política

- a) La "Política del Sistema de Gestión de la Calidad" (POL-002-PNAEQW-UPP), aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW, establece los siguientes compromisos del PNAEQW:
 - Contar con servidoras y servidores públicos competentes para el desarrollo de las operaciones y comprometidos con la cultura organizacional, los valores y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PNAEQW.
 - Orientar sus procesos a la mejora continua y gestión de riesgos,
 - Satisfacer los requisitos del cliente,
 - Cumplir con los requisitos legales y operativos para la prestación de servicios del PNAEQW.
- b) La Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, así mismo es la única responsable de aprobarla.
- c) El PNAEQW se comunica la "Política del Sistema de Gestión de la Calidad", a través de su publicación en la página web de la entidad (<https://www.qaliwarma.gob.pe/>), durante el proceso de inducción a las servidoras y servidores públicos que ingresan a trabajar a la entidad, charlas de sensibilización a las servidoras y servidores públicos, charlas de difusión a los proveedores. Asimismo, imprime la política, la que es colocada en los espacios de más alto tránsito de personas en los locales del PNAEQW, también son colocados como fondo de escritorio en las PC de las servidoras y servidores públicos por períodos establecidos por el Responsable del SGC, entre otros medios de comunicación.
- d) A continuación se presenta la "Política del Sistema de Gestión de la Calidad" en la Figura N°02.



Figura N°02: Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW:



POLITICA 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 a:



- Contar con personal capacitado y comprometido
- Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del mismo 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



DIRECCION EJECUTIVA



Segunda Versión

POL-002-PNAEQW-UPP

RDE N° -2017-MIDIS/PNAEQW



7.4 Roles, Responsabilidad y autoridades en la Organización

Con el propósito de planificar, implementar y mantener el SGC en el PNAEQW, se ha establecido lo siguiente:

7.4.1. Dirección Ejecutiva es responsable de:

- a) Establecer, comunicar, asegurar su entendimiento y revisar continuamente la "Política del Sistema de Gestión de la Calidad", "Objetivos de la Calidad" y el "Plan Anual de Desarrollo del SGC", así como, brindar los recursos necesarios y suficientes para la implementación y mantenimiento del SGC.
- b) Asegurar que las funciones, responsabilidades y autoridades de las servidoras y servidores públicos se establezcan correctamente en las "Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del PNAEQW – Fase I" (ESP-001-PNAEQW-URH) y sean comunicadas de manera oportuna.
- c) Contar con información actualizada, con respecto a las necesidades del PNAEQW, a través de los medios necesarios con el fin de mantener el SGC.

7.4.2. Comité de Calidad el cual está conformado por Resolución de Dirección Ejecutiva y es responsable de:

- a) Apoyar a la o el Responsable del SGC en el desarrollo e implementación del o los sistemas de gestión.
- b) Llevar a cabo reuniones trimestral, con la finalidad de realizar el seguimiento y monitoreo del sistema y establecer las acciones de mejora que deben ser implementadas en el PNAEQW.
- c) Mantener la motivación de las servidoras y servidores hacia el mejoramiento continuo de los procesos y la gestión de riesgos.
- d) Evaluar el seguimiento a la implementación del proceso de mejoramiento.
- e) Apoyar el establecimiento del sistema de comunicación para transmitir el compromiso de la Dirección y los avances del proceso de mejoramiento continuo.

7.4.3. Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra a cargo de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y es responsable de:

- a) La administración operativa del SGC:
 - Dirigir, coordinar y supervisar la implementación del SGC.
 - Realizar el control de los documentos (revisión, modificación y distribución) del SGC.
 - Asegurar el mantenimiento del SGC.
 - Supervisar el funcionamiento del SGC en cada lugar de trabajo.
 - Monitoreo al cumplimiento del Plan Anual de Desarrollo del SGC y reporte a la Dirección Ejecutiva.



b) La administración de las oportunidades de mejora y gestión de riesgos:

- Registrar, el seguimiento y monitoreo de las oportunidades de mejora presentadas por el personal.
- Sensibilizar al personal respecto a la metodología de la gestión de riesgos, el análisis de sus procesos para la identificación de los riesgos, seguimiento y monitoreo de los planes establecidos en la "Matriz de Gestión de Riesgos del PNAEQW".
- Informar trimestralmente al Comité de Calidad, el avance de las oportunidades de mejora y de la ejecución de los planes de la Matriz de Gestión de Riesgos.

c) Control sobre las No Conformidades derivadas de Auditorías:

- Administrar las Auditorías Internas (programación, formación de equipos de auditores, ejecución, control y seguimiento del Programa Anual de Auditorías Internas).
- Distribuir las No Conformidades a los responsables de las unidades orgánicas auditadas.
- Conducir la investigación de causas de las No Conformidades, en coordinación con los responsables de unidades orgánicas involucradas.
- Conducir la aplicación del "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" para el levantamiento de No Conformidades.
- Monitorear la efectividad de la implementación de los planes de acción y mantener informado de los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva.
- Coordinar la reformulación del plan de acción para garantizar su efectividad.

d) Apoyo en la revisión del SGC:

- Generar la información del mantenimiento y eficacia del SGC para su presentación y análisis en reunión de Revisión por la Dirección.
- Elaborar las actas con los resultados de la Revisión por la Dirección ejecutadas.
- Seguimiento a los acuerdos de la reunión, en coordinación con los responsables de las unidades orgánicas.



7.4.4. El Representante del Sistema de Gestión de Calidad en las Unidades Territoriales es designado con memorando de la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial y es responsable de:

- a) Motivar a las servidoras y servidores públicos para el registro de las oportunidades de mejora como procesos.
- b) Identificar los riesgos o riesgos potenciales principales con el fin de tomar acciones de prevención.

- c) Capacitar y organizar auditorías internas para su ejecución.
- d) Verificar los indicadores e implementar acciones correctivas en los puntos débiles del SGC.
- e) Gestionar las Supervisión de Acciones Preventivas y Correctivas (SAPC).
- f) Realizar inducción a las servidoras y servidores públicos nuevos.

VIII.PLANIFICACIÓN

8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El PNAEQW gestiona periódicamente a través de las reuniones de Comité de Calidad los riesgos y oportunidades asociados al SGC, así se asegura el cumplimiento de las actividades planificadas para el tratamiento de los riesgos y oportunidades, de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Gestión de Riesgos" (MAN-006-PNAEQW-UPPM).

8.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Dirección Ejecutiva establece los objetivos estratégicos generales del PNAEQW los cuales se describen en los "Objetivos de la Calidad", basados en su planeamiento estratégico en la que se considera las necesidades actuales y futuras, desempeño actual de los procesos, resultados de las encuestas de satisfacción al cliente, aspectos externos e internos, partes interesadas, entre otros; y a su vez, define el despliegue de dichos objetivos a los niveles pertinentes de la organización. El seguimiento del cumplimiento de los mismos lo realiza el Responsable del SGC con ayuda del Comité de Calidad.

Los Objetivo de la Calidad son presentados en la Figura N°03.

8.3 Planificación de los cambios

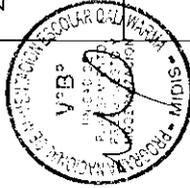
El PNAEQW planifica el SGC al cumplir los requisitos generales de la Norma ISO 9001:2015, mediante la elaboración del presente "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad". Para ello, considera y controla el propósito de sus cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del SGC; la disponibilidad de sus recursos; y la asignación o resignación de las responsabilidades y autoridades.

Asimismo, planifica los procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse; quién debe aplicarlos; y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto o proceso, a través del "Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad". (PLA-001-PNAEQW-UPPM).



Figura N° 03: OBJETIVOS DE LA CALIDAD DEL PNAEQW

N°	Compromiso de la Política	Objetivos	Indicador	Expresión Matemática	Meta	Frecuencia	Responsable	Horizonte
1	Contar con personal competente y comprometido	Implementar el piloto del Sistema de Gestión del Rendimiento en UPPM, UGCTR y UT de Lima Metropolitana y Callao Propiciar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores	% de cumplimiento del Cronograma Institucional del Ciclo de Gestión del Rendimiento 2018 -2019 % de cumplimiento del Plan de Bienestar Social	SGR=# Actividades ejecutadas del Cronograma Institucional del Ciclo de GR *100/# Actividades programadas del Cronograma Institucional del Ciclo de GR PBS=# Actividades ejecutadas del Plan de Bienestar Social *100/# Actividades programadas en el Plan de Bienestar Social	100% 100%	Anual Anual	URH URH	2018-2019 2018
2	Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos	Generar una cultura de mejora continua en el personal del PNAEQW Implementar la Gestión de riesgos en los procesos del PNAEQW	% de Oportunidades de mejoras implementadas y con resultados controlados % de cumplimiento a los planes de acción de la Gestión de Riesgos	MC=# Oportunidades de mejora implementadas*100/=# Oportunidades de mejora programadas GR=# Planes de acción de gestión de riesgos ejecutados *100/=# Planes de acción de gestión de riesgos programadas	90% 60%	Semestral Semestral	UPPM UPPM	2018 2018
3	Satisfacción de los requisitos del cliente	Incrementar la atención oportuna de solicitudes de pago gestionadas en los plazos establecidos por el programa Incrementar el número de ítems liberados en los plazos establecidos por e programa Incrementar el porcentaje de proveedores del servicio alimentario satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	% de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el programa % de ítems liberados en los plazos establecidos por el programa % de clientes satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	PO= # Solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el programa *100 / # Solicitudes de pago presentadas por los proveedores LO= # ítems liberados en los plazos establecidos por el programa *100 / # ítems liberados por entrega de cada contrato vigente SC = # Proveedores satisfechos*100 /# proveedores que respondieron las encuestas	90% 70% 70%	Mensual Semestral Anual	UGCTR USME UPPM	2018 2018 2018



Legenda: SGR: Sistema de Gestión del Rendimiento, PBS: Plan de Bienestar Social, MC: Mejora Continua, GR: Gestión de Riesgos, PO: Pago Oportuno, LO: Liberaciones Oportunas, SC: Satisfacción del Cliente.
UPPM: Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, UGCTR: Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos y UT: Unidad Territorial

IX. APOYO

9.1. Recursos

9.1.1. Generalidades

El PNAEQW determina y proporciona los recursos necesarios, a través del Plan Operativo Institucional - Presupuesto del PNAEQW para:

- a) Implementar, mantener y mejorar la eficacia del SGC y de sus procesos.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

9.1.2. Personas

El PNAEQW se asegura de determinar y proporcionar las servidoras y servidores públicos necesarios para la implementación eficaz de su SGC con el adecuado funcionamiento y control de sus procesos, y monitorea su eficiente labor en evaluaciones de desempeño realizadas en forma anual.

La Unidad de Recursos Humanos actúa como proveedor interno brindando el servicio de selección y contrataciones bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicio (CAS), de acuerdo al "Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", de acuerdo al "Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

9.1.3. Infraestructura

El SGC del PNAEQW cuenta con la infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos, tales como:

- a) Oficinas limpias, ordenadas y equipadas de la tecnología necesaria para el desarrollo de las actividades.
- b) Mantenimiento de los equipos.
- c) Asistencia y Soporte Técnico de hardware y software.
- d) Iluminación adecuada para el desempeño de las funciones de las servidoras y servidores públicos, así como la señalización respectiva de zonas de seguridad.

Las instalaciones son gestionadas por la Unidad de Administración y la supervisión del mantenimiento continuo de las mismas está a cargo de la Coordinación de Abastecimiento-Servicios Generales, el cual es verificado a través del "Plan de trabajo del Mantenimiento y Limpieza", conforme a lo establecido en las bases del contrato. Así mismo, se cuenta con la "Directiva para la gestión de copias de respaldo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 178 -2018- MIDIS / PNAEQW.

9.1.4. Ambiente de Trabajo

Cada Jefa o Jefe de Unidad es responsable de la identificación de los factores físicos (iluminación, ventilación, vigilancia y limpieza) del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño de las servidoras y servidores públicos, para así lograr la conformidad en el desarrollo de los procesos del PNAEQW.



Además, el PNAEQW cuenta con servicios de Vigilancia y Limpieza subcontratados para asegurar el ambiente de trabajo adecuado.

9.1.5. Seguimiento y Medición

El PNAEQW determina el seguimiento para la Gestión de Supervisión y Liberación de productos y raciones a través de la ejecución del "Plan de Prueba del Módulo de Liberación" y para la Gestión de Transferencia, el "Plan de Prueba del SADE" ambas, se ejecutan anualmente por la Unidad de Tecnología de la Información, con el fin de asegurar validez y fiabilidad de los resultados (soporte informático) de ambos procesos (SIGO y SADE); y el seguimiento se realiza a través de la plataforma informática "Test link" para verificar la conformidad y la idoneidad continua del propósito de los módulos en los procesos mencionados.

9.1.6. Conocimiento de la Organización

El PNAEQW determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y garantiza la conformidad de su servicio a través de la intranet; por ello, se ha desarrollado el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO), la cual está dividida en varios módulos y son transversales a todos sus procesos misionales, tal como se detalla a continuación:

- Para el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor" existe el aplicativo "QW Liberación" y "QW Establecimiento"; y,
- Para el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario" se utiliza el Sistema de Expedientes basados en la firma digital "SADE" y el aplicativo "SIGO Proveedores".

9.2. Competencia

9.2.1. El PNAEQW cuenta con servidoras y servidores públicos competentes en base a la educación, formación, habilidades o experiencia necesarias, para cumplir con las funciones y responsabilidades de los puestos que se encuentran descritos en el documento: "Ficha Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Fase I (ESP-001-PNAEQW-UA)", así también; el PNAEQW se compromete con la sensibilización de las servidoras y servidores públicos, por lo que proporciona inducción, capacitación, entrenamiento u otras acciones necesarias para lograr las competencias, formación y toma de conciencia requeridas y así asegurar la prestación del servicio y el cumplimiento con los requisitos del cliente.

9.2.2. El PNAEQW implementará la "Gestión de Rendimiento", la cual está programada para el 2018 y 2019 en la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao y en Sede Central; en las unidades de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y Transferencia de Recursos Financieros.

9.2.3. Cabe resaltar que las actividades previstas para las servidoras y servidores públicos se encuentran programadas en el "Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PLA-006-PNAEQW-UA) en su cuarta versión aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva; así como también, los registros de educación, formación, habilitación y experiencia de las servidoras y servidores públicos se encuentran en los legajos de la Unidad de Recursos Humanos.



9.3. Toma de Conciencia

El PNAEQW se asegura que las servidoras y servidores públicos sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad; por ello, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, realizan capacitaciones de sensibilización en la Política de Calidad, Objetivos y otros aspectos generales al SGC.

9.4. Comunicación

- a) El PNAEQW mantiene comunicación adecuada con el cliente o parte interesada vía mail, teléfono, video conferencia o presencial. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma". Según el resultado de estas se toma las acciones que se consideran necesarias para lograr superar sus expectativas.
- b) Las consultas del estado de expedientes del proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario" pueden ser visualizadas a través del aplicativo "SIGO proveedores"; en ella también los proveedores confirmar su cobro.
- c) Para las comunicaciones internas en el PNAEQW, los medios formales establecidos son los memorando, correo electrónico e intranet; y estas se encuentran detalladas en el "Plan de Comunicación".

9.5. Información Documentada

La información documentada del SGC ha sido determinada como necesaria para la eficacia de la misma; por lo que se detalla:

- a) Una declaración documentada de la Política y Objetivos de Calidad.
- b) Un Manual de Gestión de Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- d) Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del SGC.
- e) Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.
- f) La creación, actualización y control de la información documentada son controlados en la Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el Procedimiento de Control de documentos y registros.

X. OPERACIÓN

10.1 Planificación y Control Operacional

El MIDIS, con la aprobación del Presupuesto del PNAEQW (resolución de aprobación del Presupuesto Inicial de apertura del MIDIS) asegura la proporción de los recursos

necesarios tanto para supervisión y liberación de productos y raciones y las transferencias de recursos financieros.

La gestión de supervisión y liberación de productos y raciones se planifican con la programación del año académico escolar y el número de SPA requeridos a nivel nacional e IIEE a nivel nacional; así como, los contratos firmados con los proveedores que brindarán el servicio alimentario; para ello el POI, les permite conocer y verificar sus logros en función a las metas establecidas anualmente.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control, se encuentran estipuladas en el "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-001-PNAEQW-USME) y se ejecuta lo planificado a través de una "Matriz de Liberación" y el SIGO.

En cuanto, la ejecución de la Gestión de Transferencia de Recursos Financieros en el PNAEQW se planifica recibiendo la información para la transferencia a proveedores de servicio alimentario mediante contratos y adendas presupuestales, para ello la Jefa o el Jefe de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos es responsable de identificar los objetivos y los requisitos para el servicio, todo ello se encuentra en el "Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR)

10.2 Requisitos para los Servicios

10.2.1. Comunicación con el cliente

El PNAEQW mantiene comunicación adecuada con el cliente vía mail, teléfono o presencial, con el fin de difundir y entrenar a los proveedores. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PRO-002-PNAEQW-UA), así como las actividades y responsabilidades, y según el resultado de estas se toma las acciones que se consideran necesarias para lograr superar sus expectativas.

10.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La Dirección Ejecutiva del PNAEQW determina los requisitos relacionados con el servicio y los establece en los contratos.

Para el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor", los requisitos del PNAEQW se encuentran en las especificaciones técnicas (Anexo 03 - A y B de las bases integradas del proceso de Compra), en el Contrato del Proveedor y en el "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-001-PNAEQW-USME).

Los requisitos del servicio de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra para el pago de los proveedores del servicio alimentario se encuentran establecidos en el "Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR).

10.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios

El PNAEQW se asegura de contar con la capacidad de cumplir los servicios planificados de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR) y las especificaciones técnicas (Anexo 03 - A y B de las bases integradas del proceso de Compra), en el Contrato del Proveedor y en el Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones.

10.3 Diseño y Desarrollo de los Servicios

Requisito que no es aplicable al alcance del SGC del PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección 2 de este manual.

10.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente

10.4.1. Generalidades

El PNAEQW se asegura que los bienes y servicios que influyen en la realización de los procesos han sido identificados a través del análisis de sus procesos y de experiencias previas; para ello, se han identificado los bienes y servicios críticos los cuales se muestran a continuación:

UNIDAD	PRODUCTO O SERVICIO INDISPENSABLE IDENTIFICADO
UGCTR	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. b) Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). c) Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros). d) Expedientes de Transferencia de Recursos (incluidos documentos sustentatorios).
USME	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. b) Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). c) Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y equipos de cómputo y Suministros) d) Abastecimiento de equipamiento técnico (lupas, tamiz, etc.), tecnológicos (celular) y equipos de protección personal para las supervisiones y monitoreo en las Unidades territoriales a nivel nacional.
DE / UA / UAJ / URH / UTI	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura b) Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). c) Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y equipos de cómputo y Suministros)
UT	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. b) Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). c) Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros). d) Expedientes de Transferencia de Recursos (incluidos documentos sustentatorios). e) Abastecimiento de equipamiento técnico (lupas, tamiz, etc.), tecnológicos (celular) y equipos de protección personal para las supervisiones y monitoreo en las Unidades territoriales a nivel nacional.

10.4.2. Tipo y Alcance del Control

El PNAEQW controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente, mediante la Coordinación de Abastecimiento, dentro del marco establecido por la Ley N° 30225, "Ley de Contrataciones del Estado" y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 350-2015-EF, para la aplicación del Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco.

Los criterios de selección de proveedores de bienes y servicios, establecidos por el SEACE, para las contrataciones del Estado, con relación al "Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco" (Art. 81° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado) y compras directas, son los siguientes:

Criterios para la selección de proveedores:

- Especificaciones Técnicas de Producto / Términos de Referencia del Servicio
- Tiempo de respuesta
- Precio

Se genera el "informe sustentatorio de la elección del bien o servicio, del proveedor", donde se detalla el cuadro comparativo para la selección de la mejor oferta, dicho informe debe ser registrado en el SEACE conjuntamente con la orden de compra o servicio respectiva, en cumplimiento de la Directiva N° 007-2017-OSCE/CD.

La o el responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores de bienes y/o servicios es la o el "Especialista de Logística" de la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales.

La reevaluación de proveedores internos se realiza por comunicación directa para cada caso:

En caso de UT: Se realiza a través de memorando.

En caso de retroalimentación entre unidades orgánicas en la Sede Central, se evalúa la calidad de información recibida y se evidencia, tal como se indica:

- Entre las unidades de Administración y Asesoría Jurídica, a través de comunicación directa con cargo de devolución de información corregida.
- Entre las unidades de Asesoría Jurídica y Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos Financieros a través de comunicación directa, con cargo de devolución de información corregida.

Para las órdenes de servicios de servidoras o servidores públicos, al concluir el tiempo de servicio se realiza la reevaluación de los productos establecidos en sus términos de referencia en el "informe de conformidad".

10.4.3. Información para los Proveedores Externos

La información se encuentra descrita en las "Especificaciones Técnicas" para el bien y los "Términos de Referencia" (TDR) para servicios, describe el bien o servicio a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, información sobre:

- Requisitos de la aprobación
- Requisitos de las competencias del personal.

10.5 Producción y Provisión del Servicio

10.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

- a) Para el control de producción y provisión en el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor", las o los SPAs son responsables de realizar el procedimiento establecido en el documento "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-001-PNAEQW-USME) en las que se contempla la supervisión del establecimiento (Anexos N° 02 y N° 03), las condiciones higiénicas sanitarias y la producción propiamente dicha.
- b) Para el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", el control del servicio es realizado por la Jefa o el Jefe de UGCTR quien se asegura de cumplir con los lineamientos establecidos en los documentos del SGC y el "Manual de Transferencias y

Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UGCTR); así como la validación de lo planificado para la transferencia de recursos financieros se da a través de las aprobaciones del “Expediente de Transferencia” en SADE (en los anexos 01, 02, 04, 05-A y 06).

10.5.2. Identificación y trazabilidad

- c) El proceso de “Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor”, la identificación y trazabilidad del servicio se realiza por a través del SIGO como medio de información y del Sistema de Trámite Documentario para los expedientes de liberación.
- d) Para el proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario”, la identificación se realiza por medio del número único de Expediente de Transferencia a nivel nacional y la trazabilidad es realizada por medio del SADE.
- e) El proceso de identificación y trazabilidad al seguimiento de pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario, se realiza por medio del registro en Excel “Control de Pagos 20__”, el cual contienen los siguientes datos:
- Número de Resolución que autoriza la transferencia financiera.
 - Número de carta orden emitida por la Coordinación de Tesorería y la fecha de giro de la cuenta corriente del Comité de Compra.
 - Número de la carta orden emitida por el Comité de Compra.
 - Fecha de comunicación a la UT de la transferencia de recursos financieros.
 - Fecha de pago al proveedor del servicio alimentario.
 - Monto de las carta orden.
 - Monto del voucher.
 - Documento de conformidad de abono al proveedor del servicio alimentario.
 - Monto de transferencia menos monto de carta orden.
 - Monto de carta orden menos monto de voucher.
- f) La trazabilidad del proceso de pago de los Comités de Compra a los proveedores del servicio alimentario está bajo la responsabilidad del Especialista en rendición de Cuentas de la UGCTR.

10.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Cliente, para el alcance del SGC, es el Proveedor de Servicio Alimentario. El proceso de pago al proveedor del servicio alimentario se lleva a cabo mediante el modelo de cogestión del PNAEQW con el Comité de Compra.

El PNAEQW identifica y cuida la propiedad de su cliente:

- a) Retenciones por garantía de fiel cumplimiento, la Especialista o el Especialista en Tesorería se encarga de verificar, proteger y salvaguardar las

retenciones, las cuales son depositadas únicamente a la "Cuenta de Garantía 00068-329264 del Banco de la Nación", cuyo fin es custodiar las retenciones para devolverlas al proveedor.

Verifica los movimientos de las retenciones en el SIAF (Visualiza el Registro de devolución del SIAF), así como el Libro Banco, y número de Resolución, para hacer seguimiento y evitar un mal uso de esa cuenta.

- b) La Carta Fianza es recibida y custodiada por la Especialista o el Especialista en Tesorería y procede a registrar los datos (Proveedor, fechas de emisión y vencimiento y a quien envía la carta en caso de ejecución, fecha de vencimiento, que tipo de garantía, entre otros) en el formato "Control de Cartas Fianzas" a fin de llevar un control y hacer seguimiento de las fechas de vencimiento.

Las Cartas Fianzas serán salvaguardadas en la caja fuerte de la Coordinación de Tesorería.

El Control de Arqueos físicos periódicos y sorpresivos es realizado por la Coordinación de Contabilidad.

En caso que la Carta Fianza esté próxima a vencer la Especialista o el Especialista de Tesorería comunica a la UT vía correo electrónico y mantiene un registro del mismo. A fin de prevenir la ejecución de la Carta, según lo establecido en el artículo 134 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado. La UT comunica al cliente por correo del pronto vencimiento de la misma y mantiene el registro de dicha comunicación, cuando el proveedor actualiza la carta la presenta en la UT y esta procede a remitirla a la Coordinación de Tesorería para su custodia.

10.5.4. Preservación

Requisito que no es aplicable al alcance del SGC del PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección 2 de este manual.

10.5.5. Actividades posteriores a la entrega

- a) Los servicios brindados por el PNAEQW no cuentan con requisitos de garantía, obligaciones legales y reglamentarios o de mantenimiento posteriores a la entrega.
- b) Sin embargo, el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor", le sigue el proceso de preparación de los alimentos en las IIEE bajo la responsabilidad del CAE y la entrega de los alimentos también bajo la responsabilidad del CAE. Durante este proceso se pueden reportar denuncias, quejas y reclamos de la prestación del servicio alimentario, las cuales se atienden de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo de Acción frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario" (PRT-019-PNAEQW-USME).
- c) Asimismo, el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y Seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", cuenta con los canales adecuado para recibir las consultas, quejas y/o reclamos en el proceso de atención al cliente, habilitado vía web, telefónica y presencial, la metodología empleada para ello se describe en el "Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PRO-002-PNAEQW-UA).

10.5.6. Control de los cambios

Cada vez que se modifiquen los requisitos del servicio alimentario del PNAEQW se asegura que la información sea modificada y que las servidoras y servidores públicos correspondientes sean consciente de los requisitos modificados, mediante la generación de Adendas a los contratos. Esta situación no es considerada como servicio No Conforme.

10.6 Liberación de los Servicios

La o el SPA es responsable de liberar los productos o raciones conforme, para ello utiliza el "Acta de Liberación" estipulado en el "Protocolo de Supervisión y Liberación de raciones y productos" (PRT-001-PNAEQW-USME) e inmediatamente completa la información en el SIGO.

La Jefa o el Jefe de la UGCTR es responsable de verificar que las actividades operativas se hayan realizado de acuerdo a lo planificado y de liberar el expediente de transferencia por medio de la firma digital en el SADE.

10.7 Control de las Salidas No Conformes

El PNAEQW se asegura que en los diferentes procesos de la producción se identifiquen aquellos productos que no estén conformes con los requisitos del producto final, el cual debe ser identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no prevista.

La identificación y tratamiento de los Productos No Conformes para el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor", se realiza conforme a lo establecido en el "Protocolo de Acción frente a Denuncias, Quejas y Reclamos durante la Gestión del Servicio Alimentario" (PRT-019-PNAEQW-USME).

Asimismo, la identificación y tratamiento de los Productos No Conformes para el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y Seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", se realiza en base a lo establecido en el "Procedimiento Control de Salidas No Conformes" (PRO-009-PNAEQW-UPP).

XI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

11.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La medición y seguimiento en el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor" se realiza a través de un "Matriz de seguimiento de Liberación", el cual constituye un espacio accesible para todas las UT, ya que este medio permite visualizar el cumplimiento de las metas diarias y anuales. El análisis y evaluación de los resultados se verifican con los "indicadores para la liberación", que establece a partir de un cronograma, la liberación propiamente dicha en un plazo de 10 días para la modalidad de productos y diario para la modalidad raciones. Todo lo descrito tiene un respaldo en el SIGO.

En cuanto la medición, seguimiento del servicio del proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario" se da a través del reporte seguimiento de Excel: "Base de datos con programación" (mes), la fuente de la información es el SIAF, siendo el responsable el Especialista en Seguimiento de Metas Físicas y Presupuestales de la UGCTR.

El PNAEQW para el SGC determina, recopila, analiza y evalúa los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia del SGC.

Entre los datos que se analizan se encuentran:

- a) Satisfacción del cliente
- b) Auditorías internas
- c) Conformidad del producto / servicio
- d) Evaluación a los proveedores
- e) Indicadores de Gestión
- f) Riesgos y Oportunidades

La información relacionada al desempeño de los procesos es analizada periódicamente por las o los responsables de los procesos, quienes describen el resultado de sus análisis, el cual es enviado a la Dirección Ejecutiva, a fin de identificar, mejorar y proporcionar los recursos necesarios para la mejora de los procesos.

11.2. Auditoría Interna

El PNAEQW ha establecido el procedimiento documentado "Procedimiento Auditoría Interna" (PRO-005-PNAEQW-UPP) en el que se describe el mecanismo usado para planificar las auditorías con la finalidad de determinar si el SGC del PNAEQW es eficaz y se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015; la selección de las o los auditores y la conducción de las auditorías asegura objetivamente e imparcialmente el proceso de auditoría.

11.3. Revisión por la Dirección

La Dirección Ejecutiva revisa el SGC una vez al año para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La Revisión por la Dirección es realizada por la Dirección Ejecutiva, la cual es llevada a cabo según lo establecido en el "Procedimiento de Revisión por la Dirección" (PRO-004-PNAEQW-UPP).

XII. MEJORA

12.1 Generalidades

El PNAEQW selecciona las oportunidades de mejora a implementar, en las reuniones de Revisión por la Dirección, con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos del cliente. Para ello, utiliza el instructivo de oportunidades de mejora.

12.2 No Conformidad y Acción Correctiva

El PNAEQW toma acción para eliminar las causas de las No Conformidades detectado con el objetivo de evitar que estas vuelvan a ocurrir.

Para ello, se ha establecido un procedimiento documentado denominado "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" (PRO-003-PNAEQW-UPP).

12.3 Mejora Continua

El PNAEQW mejora continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SGC además de sus procesos, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización, oportunidades de mejora y la revisión por la Dirección Ejecutiva.

Así mismo, a través de reuniones periódicas:

- a) Reuniones internas en una unidad orgánica
- b) Reuniones entre unidades orgánicas por necesidad de dar solución a problemas
- c) Reuniones del Comité de Calidad

Cuyos acuerdos y compromisos se encuentran en actas de reunión y ayudas memorias para el seguimiento a las acciones de mejora.

XIII. REGISTROS

La información generada por la aplicación del presente documento, se encuentra en el formato:

- MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR001: Matriz FODA
- MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR002: Matriz de Partes Interesadas

XIV. ANEXOS

ANEXO N°01: Formato de Matriz FODA

ANEXO N°02: Formato de Matriz de Partes Interesadas

ANEXO N°03: Cuadro de Control de Cambios



ANEXO N° 01: FORMATO DE MATRIZ FODA

 Versión N°01		MATRIZ FODA										MAN-004-PNAEQW-UJPPM- FOR-001								
		Páginade.....																		
FODA	ASPECTO ESTRATÉGICO																			
	FORTALEZA																			
	DEBILIDAD																			
	AMENAZA																			
	OPORTUNIDAD																			

Handwritten mark

Leyenda:
 A: Alto M: Medio B: Bajo
 E: Evitar R: Reducir A: Asumir

ANEXO N° 03. Cuadro de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N.º	Número del Texto Vigente	Cambio Realizado	Justificación del Cambio
V02	Índice	Se cambió la estructura del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Cambio de versión de la norma ISO 9001 de la versión 2008 hacia la versión 2015
V02	Alcance del SGC	"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 Compra con el seguimiento del pago de los Comités de Compra 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".	Ampliación del alcance incorporando el proceso de liberación y las UTs de Arequipa, San Martín y Lima Metropolitana y Callao.
V02	VI	Eliminación del REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Ya no es un requisito de la Norma ISO 9001:2015
V02	VI	Incorporación de la sección VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Cumplimiento del requisitos 4 de la norma ISO 9001:2015
V02	VII	Responsabilidad de la Dirección fue incluida en la sección VII. LIDERAZGO	Cumplimiento del requisitos 5 de la norma ISO 9001:2015
V02		Incorporación de la sección VIII. PLANIFICACIÓN	Cumplimiento del requisitos 6 de la norma ISO 9001:2015
V02	VIII	La sección Gestión de los Recursos fue incluida en la sección IX. APOYO	Cumplimiento del requisitos 7 de la norma ISO 9001:2015
V02	IX	La sección Realización del Producto fue incluido en la sección X. OPERACIÓN	Cumplimiento del requisitos 8 de la norma ISO 9001:2015
V02	X	La sección Medición, Análisis y Mejora fueron incluidos los dos primeros en la sección XI. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Cumplimiento del requisitos 9 de la norma ISO 9001:2015
V02		La sección Mejora fue incluida en la sección XII. MEJORA	Cumplimiento del requisitos 10 de la norma ISO 9001:2015
V02	XI	Fueron eliminados los anexos N°1 Matriz de factores de ambiente de trabajo, N°2 Cuadro de criterios para la verificación del ingreso de compras, N°3 Plan de Calidad, N°4 Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y fueron incorporados los Anexos N°1 Matriz FODA y Anexo N°2 Matriz de Partes Interesadas.	Incorporación de los formatos Matriz FODA y Matriz de Partes Interesadas para cumplimiento del requisito 4 de la norma ISO 9001:2015. Los formatos eliminados fueron reemplazados por otras herramientas utilizadas en el PNAEQW o por simplificación administrativa.