

Santiago De Surco, 09 de Julio del 2021

## RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000181-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



# Resolución de Dirección Ejecutiva

### VISTOS:

El Memorando N° D001729-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000342-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

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, funciones específicas de las unidades que lo integran, así como los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la “Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, la cual establece disposiciones para la formulación, modificación, y aprobación de los documentos técnicos normativos que requieren los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para garantizar el desarrollo de sus procesos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, se aprueba la Directiva N° 004-2015-MIDIS “Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” cuya aplicación es para todos los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; la misma que se ejecuta tomando en consideración las características de cada programa social en materia de metas, objetivos, marco legal, estructura orgánica, necesidades y servicios que brinda;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 8.5 “Del mejoramiento de la calidad” del capítulo VIII de la citada Directiva, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con posterioridad a la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, debe promover la mejora del sistema a través

de la revisión anual de la política de calidad, objetivos de calidad, lecciones aprendidas y acciones de mejora;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e), del artículo 13 del Manual de Operaciones antes glosado, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización tiene, entre otras, la función de proponer, implementar, mantener, asegurar y realizar el seguimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en coordinación con el Comité de Calidad del Programa, conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000254-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 05, de alcance para la Sede Central y las Unidades Territoriales Arequipa, San Martín y Lima Metropolitana y Callao;

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000180-2021-MIDIS/PNAEQW-DE se aprueba el nuevo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Versión N° 03, incorporando a las Unidades Territoriales Huánuco, Cusco y Puno;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D001729-2020-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite a la Unidad de Asesoría Jurídica el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 06, a fin de continuar con el trámite para su aprobación, cuyo alcance es de aplicación para el proceso de liberación de productos o raciones destinadas a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna y para el proceso de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra, con el seguimiento del pago de parte 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, Cusco, Huánuco, Puno, San Martín y Lima Metropolitana y Callao;

Que, teniendo en consideración lo previsto en la normativa antes comentada, mediante Informe N° D000342-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que es conveniente la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el documento normativo “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 6, el cual tiene por objetivo establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos a través de los cuales el PNAEQW 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 asimismo, 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;

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 y normas modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 06, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO**, a partir de la fecha, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000254-2020-MIDIS/PNAEQW-DE que aprobó el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM, Versión N° 05.

**Artículo 3.- ENCARGAR** a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo, y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

**Artículo 4.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, y el “Manual del Sistema de Gestión de Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM Versión N° 06, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (<https://www.gob.pe/qaliwarma>) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

**MANUAL**

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
MAN-004-PNAEQW-Uppm	06	30	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000181-2021-MIDIS/PNAEQW-DE	09 /07/2021

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
Firma

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09.07.2021 22:58:14 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
Firma

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09.07.2021 22:58:00 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica  
Firma

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09.07.2021 23:18:55 -05:00

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
V.	ABREVIATURA O SIGLAS.....	4
VI.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
VII.	LIDERAZGO.....	10
VIII.	PLANIFICACIÓN.....	14
IX.	APOYO.....	16
XI.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	23
XII.	MEJORA.....	24
XIII.	ANEXOS.....	24



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 22:58:28 -05:00

## I. 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 asimismo, 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

El presente manual es de aplicación para el proceso de liberación de productos o raciones destinadas a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna y para el proceso de 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, Cusco, Huánuco, Puno, 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:

- a. 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.
- b. Requisito 8.5.4 PRESERVACIÓN, 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 Normativa

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Decreto supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.5 Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, que aprueba los lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 214-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la conformación del Comité de Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## IV. Documentos de Referencia

- 4.1 PRO-002-PNAEQW-UA, Procedimiento de orientación y atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DÍAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 22:58:38 -05:00

- 4.2 PRO-006-PNAEQW-UPPM, Procedimiento para la aplicación de las encuestas de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.3 PRO-033-PNAEQW-UGCTR, Procedimiento para la transferencia de recursos financieros a los Comités de Compra y rendición de cuentas en el marco del modelo de cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.4 PRT-039-PNAEQW-USME, Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.5 Norma Internacional ISO 9000:2015: Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 4.6 Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

## V. Abreviatura o Siglas

CC	:	Comités de Compra
DIGESA	:	Dirección General de Salud Ambiental
DNI	:	Documento Nacional de Identidad
ISO	:	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
IE	:	Institución Educativa Pública
IIEE	:	Instituciones Educativas Públicas
MIDIS	:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PC	:	Personal Computer
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
POI	:	Plan Operativo Institucional
RJ	:	Resolución Jefatural
SAC	:	Solicitud de Acciones Correctivas
SADE	:	Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos
SANIPES	:	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
SENASA	:	Servicio Nacional de Sanidad Agraria
SGC	:	Sistema de Gestión de la Calidad
SIAF	:	Sistema Integrado de Administración Financiera
SIGO	:	Sistema Integrado de Gestión Operativa
SPA	:	Supervisor/a de Plantas y Almacenes
TDR	:	Términos de Referencia
UA	:	Unidad de Administración
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 Presentación del PNAEQW

#### 6.1.1 ¿Qué es el PNAEQW?

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario como complemento educativo a niñas/os matriculadas/os en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria a nivel nacional, y de secundaria de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.



Firmado digitalmente por VERA  
DÍAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 22:58:49 -05:00

### 6.1.2 Estructura Organizacional

La estructura orgánica del PNAEQW se encuentra establecida en el Manual de Operaciones, aprobado con Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, el cual describe los siguientes órganos y unidades orgánicas:

- Alta Dirección  
Dirección Ejecutiva.
- Órgano de Control  
Órgano de Control Institucional.
- Unidades de Asesoramiento  
Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.  
Unidad de Asesoría Jurídica.
- Unidades de Apoyo  
Unidad de Administración  
Unidad de Recursos Humanos  
Unidad de Tecnologías de la Información  
Unidad de Comunicación e Imagen
- Unidades Técnicas  
Unidad de Organización de las Prestaciones  
Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos  
Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- Unidad Territorial  
Unidades Territoriales a nivel Nacional

### 6.1.3 Comprensión de la organización y su contexto

- a) 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.
- b) Para el desarrollo de la Matriz FODA se deben tener en cuenta las siguientes definiciones y consideraciones:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>Definición:</b> Hechos del entorno que resultan positivos para la institución, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.	<b>Definición:</b> Situaciones que provienen del exterior (del Programa) y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>Definición:</b> Capacidades especiales y características del Programa.	<b>Definición:</b> Aquellos factores del Programa que lo sitúan en una posición desfavorable.

Consideraciones:

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



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 22:59:02 -05:00



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 (Anexo N° 02).

c) La/el responsable del SGC realiza el seguimiento de las estrategias establecidas en la “Matriz FODA” y de encontrar alguna desviación genera una SAC.

## 6.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

El PNAEQW define y comprende en su “Matriz de Partes Interesadas” (Anexo N° 03) 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 asegurar 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, las/ los proveedoras/es, las/los usuarias/os, actores del proceso de cogestión, entre otros actores que participan o se ven impactados de manera positiva y negativa por la intervención de la entidad. Esta información es registrada en la “Matriz de Partes Interesadas” (Anexo N° 03).

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 encuentre alineado 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/los servidoras/es civiles para la identificación de sus necesidades, a fin de 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 la “Matriz de Partes Interesadas” (Anexo N° 03).

c) La/el responsable del SGC realiza el seguimiento de las estrategias establecidas en la “Matriz de Partes Interesadas” y de encontrar alguna desviación genera una SAC.

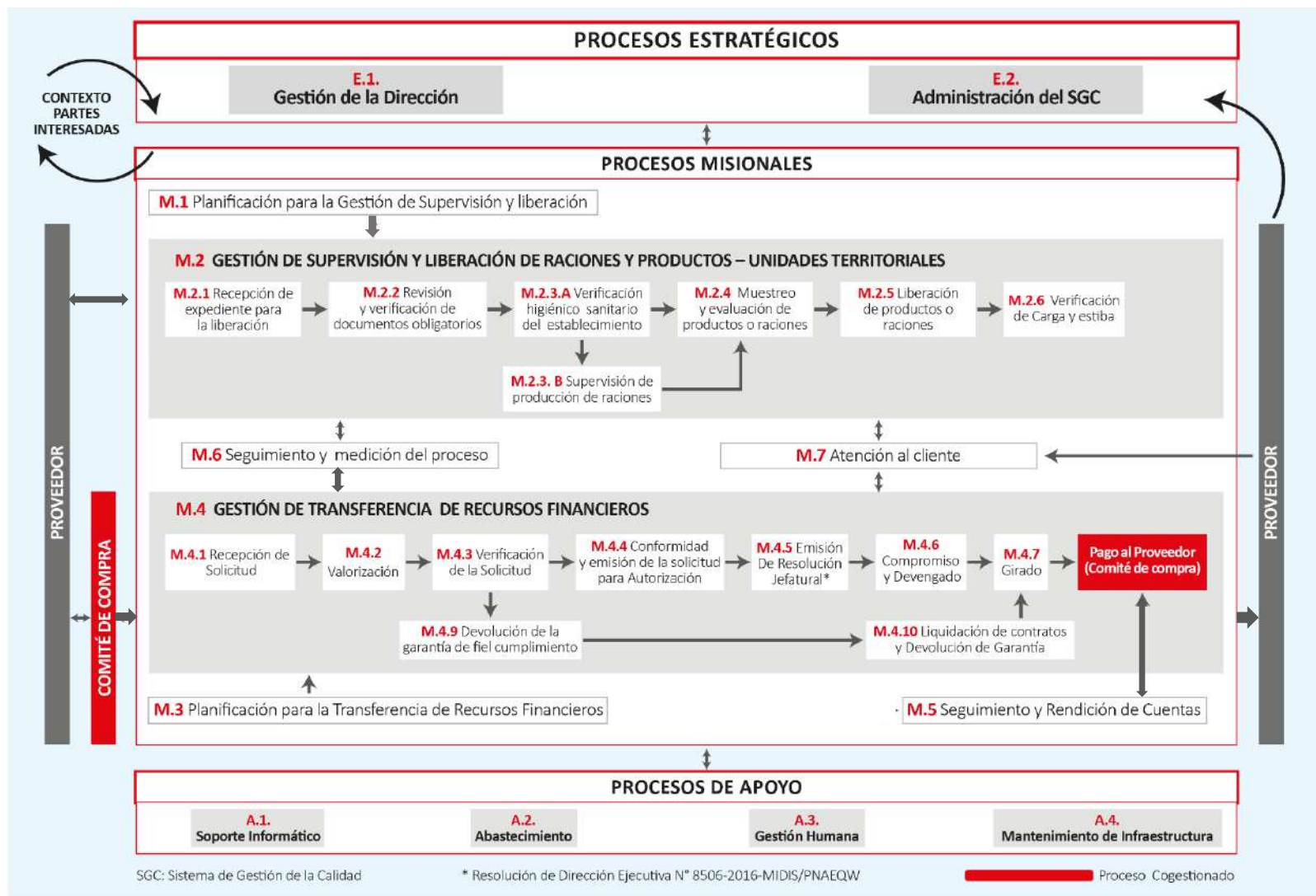
## 6.3 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

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 la Calidad del PNAEQW”.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 22:59:14 -05:00

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



**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL  
 DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
 QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
 DIAZ Edgar Alejandro FAU  
 205501154065 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09.07.2021 22:59:27 -05:00

**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 gestionar 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/la proveedor/a 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 almacén 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/de la proveedor/a, además utiliza el Anexo N.º 02 – Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario al Establecimiento del/de la Proveedor/a-Modalidad de Atención Raciones o el Anexo N.º 03 - Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario del Establecimiento del/de la Proveedor/a – Modalidad de Atención Productos para completar la verificación del PRT-039-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 - Instructivo para el muestreo y verificación de las características físico organoléptico de alimentos del PNAEQW del PRT-039-PNAEQW-USME y evaluar los productos muestreados; el muestreo y la evaluación se realiza bajo lo establecido en el Apéndice 01,02 y 03. El muestreo y evaluación de raciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el apéndice 01 y 03.	
	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 Anexo N.º 7 - Acta de Supervisión y Liberación - Establecimiento del/de la Proveedor/a del PRT-039-PNAEQW-USME.	
M.2.6	Verificación de carga y estiba	Verificar las condiciones higiénicos sanitarias del vehículo de transporte, según lo establecido en el Anexo N.º 06 –Ficha de Verificación del Vehículo de Transporte, Carga y Estiba de Alimentos, cuyo resultado debe registrarse en el SIGO.		
M.3	Planificación para la Transferencia de Recursos Financieros		Planificar los recursos necesarios para realizar las transferencias de recursos financieros a los CC para el pago de las/los proveedoras/es del servicio alimentario de acuerdo a los contratos vigentes.	

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V.º B.º  
Fecha: 09.07.2021 22:59:41 -05:00

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
<b>M.4</b>	Gestión de Transferencia de Recursos Financieros		
	<b>M.4.1</b>	Recepción de solicitud de pago	Recibir las solicitudes de pago de las/los proveedoras/es del servicio alimentario en mesa de partes de las Unidades Territoriales.
	<b>M.4.2</b>	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, a fin que la fecha de entrega coincida con la georreferenciación en el SIGO, nombres, firma y DNI de la/del representante del Comité de Alimentación Escolar que recibió los alimentos.
	<b>M.4.3</b>	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.
	<b>M.4.4</b>	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.
	<b>M.4.5</b>	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/de la proveedor/a del servicio alimentario.
	<b>M.4.6</b>	Compromiso y devengado	Revisar y verificar los importes de la valorización de cada solicitud de pago de las/los proveedoras/es de la prestación del servicio alimentario a usuarias/os del PNAEQW, por CC y realizar el compromiso y devengado del monto de la valorización.
	<b>M.4.7</b>	Girado	Efectuar el giro del monto establecido en la RJ a la cuenta corriente del Comité de Compra para el pago a las/los proveedoras/es del servicio alimentario.
	<b>M.4.8</b>	Pago al proveedor (Comité de Compra)	Ejecutar el pago al/a la proveedor/a del servicio alimentario por parte del Comité de Compra en conformidad al monto establecido en la RJ.
	<b>M.4.9</b>	Devolución de la garantía de fiel cumplimiento	El/la proveedor /a solicita 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.
<b>M.4.10</b>	Liquidación de contratos y de devolución de garantía	Efectuar la liquidación del contrato con las/los proveedoras/es de la prestación del servicio alimentario, así como la devolución de la garantía de fiel cumplimiento o de la carta fianza presentada al PNAEQW.	
<b>M.5</b>	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.
<b>M.6</b>	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 (15 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 el SIGO y SADE, respectivamente.
<b>M.7</b>	Atención al cliente		Atender las solicitudes, denuncias, quejas y reclamos de nuestros clientes (proveedoras/es del servicio alimentario) a efectos de que sean resueltos de forma oportuna por las/los responsables designadas/os.
<b>A.1</b>	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
<b>A.2</b>	Abastecimiento		Dirigir, coordinar, seleccionar 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.
<b>A.3</b>	Gestión humana		Planificar y efectuar la selección de servidoras/es públicas/os; así como capacitarlas/os, garantizar las competencias y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad. Administrar su legajo personal.
<b>A.4</b>	Mantenimiento e infraestructura		Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 22:59:53 -05:00

## 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” aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000151-2020-MIDIS/PNAEQW-DE (en adelante la política).
- b) El documento normativo “Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad”, que es un instrumento de gestión que permite estructurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política y es aprobado 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 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, donde se determinan las estrategias y actividades a ser desarrolladas para la ejecución de los objetivos de la calidad.
- c) Asegura 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.
- d) Promueve y comunica a las/los servidoras/es civiles del PNAEQW las ventajas de llevar un SGC basado en los siguientes principios:
  - Enfoque basado en procesos: El PNAEQW mantiene la información documentada a través del “Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”, que permite visualizar las entradas, salidas e interacción de los procesos.
  - Pensamiento basado en riesgos: El PNAEQW establece la metodología de la gestión de riesgos, a través del “Manual de Gestión de Riesgos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (MAN-008-PNAEQW-UPPM), asimismo, comunica, capacita y sensibiliza a las/los servidoras/es civiles del PNAEQW con la finalidad de inculcar la gestión de riesgos en sus operaciones, asegurando que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
  - Gestión eficiente y eficaz: El PNAEQW cuenta con servidoras/es civiles competentes y comprometidas/os que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la calidad, y una gestión de procesos orientada a la mejora continua.
  - Liderazgo: La Dirección Ejecutiva asume, asegura y promueve con los recursos necesarios, el compromiso con el SGC.
  - Mejora continua: El PNAEQW tiene establecido como uno de sus valores organizacionales la mejora continua y promueve permanentemente la optimización de los recursos, la simplificación administrativa, optimización de procesos y mejor atención a la/al ciudadana/o, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

### 7.2 Enfoque al Cliente

La Dirección Ejecutiva del PNAEQW desarrolla una gestión con liderazgo y compromiso basado en un enfoque al cliente asegurando:

- a) La identificación de los requisitos del cliente, recogiendo sus sugerencias y aportes, a través de canales presenciales y virtuales de atención a la/al ciudadana/o, talleres, mesas de diálogo, encuestas para mejorar la calidad del



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 23:00:18 -05:00

servicio brindado (“Procedimiento para la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”), las cuales son evaluadas a nivel nacional y de ser pertinentes son consideradas para la formulación del “Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, “Bases Integradas”, entre otros.

- b) El seguimiento y monitoreo permanente de los procesos a través de los indicadores permite identificar los riesgos y oportunidades de mejora para garantizar el servicio brindado y aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Los clientes para el alcance del SGC del PNAEQW son las/los proveedoras/es del servicio alimentario.

### 7.3 Política

- a) La “Política del Sistema de Gestión de la Calidad” aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000151-2020-MIDIS/PNAEQW, establece los siguientes compromisos del PNAEQW:
  - Contar con colaboradoras/es competentes y comprometidas/os.
  - Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir:
    - ❖ La satisfacción de las/los usuarias/os, brindando servicios eficientes y eficaces.
    - ❖ Cumplimiento de los requisitos legales y condiciones para la prestación adecuada del servicio alimentario.
- b) La Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, asimismo es la única responsable de aprobarla.
- c) El PNAEQW comunica la “Política del Sistema de Gestión de la Calidad”, a través de su publicación en la página web de la entidad, durante el proceso de inducción a las/los servidoras/es civiles que ingresan a trabajar a la entidad, charlas de sensibilización a las/los servidoras/es civiles y charlas de difusión a las/los proveedoras/es. Asimismo, imprime la política, que es colocada en los espacios de más alto tránsito de personas en los locales del PNAEQW, también es colocada como fondo de escritorio en las PC de las/los servidoras/es civiles del PNAEQW por períodos establecidos por la/el responsable del SGC, entre otros medios de comunicación.

A continuación, se presenta la “Política del Sistema de Gestión de la Calidad” en la Figura N° 02.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 23:00:37 -05:00

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



**POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Somos una Institución Pública que tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a las/los escolares usuarios del Programa, de acuerdo a sus características y las zonas donde viven contribuyendo a mejorar su atención en clases; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.

Para cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad, nos comprometemos a:

- Contar con colaboradores competentes y comprometidos.
- Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir:
  - ❖ La satisfacción de los usuarios, brindando servicios eficientes y eficaces.
  - ❖ Cumplimiento de los requisitos legales y condiciones para la prestación adecuada del servicio alimentario.

**Dirección Ejecutiva**

#### 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 La 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 Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, 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/los servidoras/es civiles del PNAEQW 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 respecto a las necesidades del PNAEQW, a través de los medios necesarios, con el fin de mantener el SGC.

**Firma Digital**  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:00:51 -05:00

**7.4.2 El Comité de Calidad, cuya conformación es aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva, es responsable de:**

- a) Apoyar a la/al responsable del SGC en el desarrollo e implementación del(los) sistema(s) de gestión.
- b) Realizar reuniones de acuerdo a las necesidades identificadas por la UPPM, en coordinación con la DE, para 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/los servidoras/es civiles del PNAEQW 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 Ejecutiva y los avances del proceso de mejoramiento continuo.

**7.4.3 La/el responsable del SGC, que se encuentra a cargo de la jefatura de la UPPM, 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.
  - Monitorear al cumplimiento del “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y reportar a la Dirección Ejecutiva.
  - Informar trimestralmente a la DE, el avance de las actividades establecidas en el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.
- b) La administración de las oportunidades de mejora y gestión de riesgos:
  - Registrar la oportunidad de mejora identificada por el personal o hallazgo en el proceso de auditoría, de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del PNAEQW” (PRO-003-PNAEQW-UPPM).
  - Realizar el seguimiento y monitoreo de las acciones propuestas para la implementación de la mejora.
  - 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 el marco del “Manual de Gestión de Riesgos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (MAN-008-PNAEQW-UPPM).



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:01:10 -05:00



- 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 las/los responsables de las unidades orgánicas auditadas.
  - Conducir la investigación de las causas de las No Conformidades identificadas en el proceso de auditoría, en coordinación con las/los responsables de unidades orgánicas involucradas.
  - Conducir la aplicación del “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-003-PNAEQW-UPPM) para el levantamiento de las 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 por la Dirección al SGC:
- Generar información sobre el mantenimiento y eficacia del SGC para su presentación y análisis en la reunión de revisión por la Dirección.
  - Elaborar las actas con los resultados de la revisión por la Dirección.
  - Seguimiento a los acuerdos de la reunión, en coordinación con las/los responsables de las unidades orgánicas.

**7.4.4 La/el representante del SGC en las unidades territoriales, designada/o con memorando de la/del jefa/e de la UT, es responsable de:**

- a) Motivar a las/los servidoras/es civiles del PNAEQW para la identificación y registro de las oportunidades de mejora.
- b) Identificar y registrar 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 la Supervisión de Acciones Preventivas y Correctivas (SAPC).
- f) Realizar inducción a las/los servidoras/es civiles nuevas/os.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 09.07.2021 23:01:21 -05:00

## VIII. Planificación

### 8.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

El PNAEQW revisa periódicamente a través de las reuniones del Comité de Calidad, el tratamiento de los riesgos y oportunidades asociados al SGC identificados por las unidades orgánicas, asegurando el cumplimiento de las actividades planificadas de

acuerdo a los lineamientos definidos en el “Manual de Gestión de Riesgos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (MAN-008-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 los que se consideran las necesidades actuales y futuras, el desempeño actual de los procesos, los 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 la/el responsable del SGC con ayuda del Comité de Calidad.

Los objetivos de la calidad son presentados en la Figura N° 03.

**Figura N° 03: Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW**

Compromisos de la Política de Calidad	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Responsable
Contar con colaboradoras/es competentes y comprometidas/os	Fortalecer capacidades de las/los colaboradoras/es del PNAEQW sobre el SGC.	% de colaboradoras/es del PNAEQW capacitadas/os sobre el SGC del PNAEQW	$CC=(\text{Número de colaboradoras/es capacitadas/os sobre el SGC del PNAEQW}) \times 100 / \text{Número de colaboradoras/es del PNAEQW}$	60%	Anual	UPPM/URH
	Ampliar el alcance del SGC del PNAEQW	% de unidades territoriales priorizadas que alcanzaron la certificación del proceso de liberación de productos o raciones.	$NUTC=(\text{Número de unidades territoriales programadas que alcanzaron la certificación}) \times 100 / \text{Número de unidades territoriales programadas}$	100%	Anual	UPPM- Unidades del PNAEQW
Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir: <ul style="list-style-type: none"> <li>La satisfacción de las/los usuarias/os, brindando servicios eficientes y eficaces.</li> <li>Cumplimiento de los requisitos legales y condiciones para la prestación adecuada del servicio alimentario.</li> </ul>	Promover la mejora continua de los procesos orientados a la prestación del servicio alimentario del PNAEQW	% de oportunidades de mejora implementadas en los procesos orientados a la prestación del servicio alimentario,	$OMI=(\text{Oportunidades de mejora implementadas}) \times 100 / \text{Total de oportunidades de mejora registradas}$	80%	Semestral	UPPM- Unidades del PNAEQW
	Promover la gestión de riesgos de los procesos del PNAEQW	% de cumplimiento de las medidas de control del plan de gestión riesgo del PNAEQW.	$CMC=(\text{Número de medidas de control cumplidas del Plan de la Gestión de Riesgo del PNAEQW}) \times 100 / \text{Número de medidas del Plan de Gestión de Riesgos del PNAEQW}$	75%	Semestral	UPPM- Unidades del PNAEQW
	Incrementar la atención oportuna de solicitudes de pago gestionadas en los plazos establecidos por el PNAEQW	Variación de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el PNAEQW	$VSPGP=[(\text{Total de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el PNAEQW en el presente año}) / (\text{Total de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el PNAEQW del año anterior}-1)] \times 100$	1%	Anual	UGCTR
		% de solicitudes de pago gestionadas en	$SPGP=(\text{Número de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el$	93%	Mensual	UGCTR



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:01:33 -05:00

Compromisos de la Política de Calidad	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Responsable
		el plazo establecido por el PNAEQW	$PNAEQW * 100 / \text{Total de solicitudes de pagos presentadas por las/los proveedoras/es.}$			
	Mejorar la entrega oportuna de alimentos a la población objetivo	Variación de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW	$VILP = [(\text{Total de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW en el presente año}) / (\text{Total de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW del año anterior} - 1)] * 100$	5%	Anual	USME
		% de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW	$ILP = (\text{Número de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW}) * 100 / \text{Total de ítems liberados por entrega de cada contrato vigente}$	70%	Mensual	USME
	Mejorar la satisfacción de las/los proveedoras/es del servicio alimentario del PNAEQW	Índice de satisfacción del/de la proveedor/a del servicio alimentario	Percepción-Expectativa	>=0	Semestral	UPPM

Leyenda: 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, A: Articulación de las normas técnicas al SGC.

### 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 reasignación 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 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

## IX. Apoyo

### 9.1 Recursos

#### 9.1.1 Generalidades

El PNAEQW determina y proporciona los recursos necesarios, a través del POI y presupuesto del PNAEQW para:

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

#### 9.1.2 Personas

El PNAEQW se asegura de determinar y proporcionar las/los servidoras/es civiles necesarias/os 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.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:01:43 -05:00

La URH actúa como proveedor interno brindando el servicio de selección y contrataciones bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicio (CAS), y al “Instructivo para la Administración de Legajos del Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (INS-003-PNAEQW-URH).

### 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. Se cuenta con la “Directiva para la gestión de copias de respaldo y resguardo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (DIR-023-PNAEQW-UTI)
- d) Iluminación adecuada para el desempeño de las funciones de las/las servidoras/es públicas/os del PNAEQW, así como la señalización respectiva de zonas de seguridad.

La gestión de las instalaciones y la supervisión del mantenimiento continuo de las mismas están a cargo de la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales de la Unidad de Administración.

El mantenimiento de software y hardware se realiza bajo la competencia de la UTI.

### 9.1.4 Ambiente de trabajo

Cada jefa/e 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/las servidoras/es civiles del PNAEQW, para así lograr la conformidad en el desarrollo de los procesos del Programa.

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 cuenta con el software adecuado para el seguimiento del proceso de la supervisión y liberación de productos o raciones (SIGO- Módulo de Liberaciones) y del proceso de la transferencia de recursos financieros (SIGO - SADE). Para la puesta a producción de los referidos softwares, se diseñan los casos de pruebas (informe de resultados de pruebas) con el fin de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados (soporte informático) de ambos procesos (SIGO Y SADE).

La UTI realiza copias de respaldo diariamente y verifica la calidad de la información, asimismo realiza las renovaciones de las licencias de software de firmas, base de datos y desarrollo de aplicaciones.

### 9.1.6 Conocimiento de la organización

El PNAEQW determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de la generación de lecciones aprendidas, las cuales son socializadas por las jefaturas de las unidades a todas las/las servidoras/es civiles a su cargo.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:01:55 -05:00

En ese sentido, el PNAEQW cuenta con un repositorio digital de los documentos normativos vigentes y registros relacionados a la operación de los procesos, dichos documentos y registros se encuentran a disposición de las/los servidoras/es civiles del PNAEQW, a través de la intranet y con acceso que aplica restricciones de acuerdo al perfil del usuario.

## 9.2 Competencia

- 9.2.1 El PNAEQW cuenta con servidoras/es civiles competentes en base a la educación, formación, habilidades y/o experiencia necesarias, para cumplir con las funciones y responsabilidades de los puestos que se encuentran descritos en el documento “Fichas 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/los servidoras/es públicas/os, 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 de los requisitos del cliente.
- 9.2.2 El PNAEQW implementa la “Gestión de Rendimiento”, programada para la UPPM, USME, UGCTR y Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao (UTLM), como una herramienta que aporta a la gestión del talento humano, a la mejora de su desempeño y de la organización.
- 9.2.3 Las actividades anuales previstas para las/los servidoras/es civiles del PNAEQW se encuentran programadas en el “Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”; así como también, los registros de educación, formación, habilitación y experiencia de las/los mencionadas/os servidoras/es civiles se encuentran en los legajos de la URH.

## 9.3 Toma de Conciencia

El PNAEQW se asegura que las/los servidoras/es civiles del Programa 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 UPPM, en coordinación con la URH, realizan procesos de sensibilización y capacitación en la Política de Calidad, Objetivos y otros aspectos generales del SGC.

## 9.4 Comunicación

- a) El PNAEQW determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, de forma presencial y no presencial (correo electrónico, teléfono, video conferencia). El tratamiento de denuncias, consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadano del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-002-PNAEQW-UA).
- b) Las consultas del estado de expedientes del proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra para el pago a las/los proveedoras/es por la prestación del servicio alimentario” pueden ser visualizadas a través del aplicativo “SIGO proveedores”.
- 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 Estratégica del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”<sup>1</sup>.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 23:02:04 -05:00

<sup>1</sup> El Plan de Comunicación Estratégica del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se elabora de manera anual.

## 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 la Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la 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, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPMM).
- g) La información externa documentada para el desarrollo del proceso de liberación de productos y transferencia de recursos financieros se registra en la "Matriz de documentos externos del PNAEQW" (Anexo N°4).

## X. Operación

### 10.1 Planificación y Control Operacional

El MIDIS, con la aprobación del presupuesto del PNAEQW asegura la asignación de los recursos para el desarrollo de los procesos del SGC que son: liberación de productos o raciones, y transferencias de recursos financieros.

Para la planificación de la liberación de productos o raciones se tiene en cuenta lo siguiente: la programación del año académico escolar, el número de supervisoras/es de plantas y almacenes requeridas/os y el número de IIEE en el ámbito de las unidades territoriales comprendidas.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control se encuentran estipuladas en el "Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PRT-039-PNAEQW-USME).

La planificación de la transferencia de recursos financieros en el PNAEQW se realiza en base al número de contratos y adendas suscritas. La ejecución de la transferencia a proveedoras/es se realiza a través de los CC.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control se encuentran descritas en el "Procedimiento para la Transferencias de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PRO-033-PNAEQW-UGCTR).

### 10.2 Requisitos para los Servicios

#### 10.2.1 Comunicación con el cliente

El PNAEQW mantiene comunicación adecuada con el cliente vía correo electrónico, teléfono o de manera presencial, con el fin de difundir los



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 09.07.2021 23:02:13 -05:00

documentos normativos aplicables a sus actividades y entrenarlos en el uso de las herramientas que provee el PNAEQW. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-002-PNAEQW-UA); así como las actividades y responsabilidades, y según el resultado de estas se toman las acciones que se consideran necesarias para lograr superar las expectativas del cliente.

### 10.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

El PNAEQW determina los requisitos de los servicios comprendidos en el alcance del SGC y los establece en los respectivos contratos y adendas.

Los requisitos para el proceso de supervisión y liberación de productos o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, se encuentran en las especificaciones técnicas y en las bases integradas del Proceso de Compra, en el contrato del/de la proveedor/a y en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME).

Los requisitos del servicio de transferencia de recursos financieros a los CC para el pago de las/los proveedoras/es del servicio alimentario se encuentran establecidos en el “Procedimiento para la Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-033-PNAEQW-UGCTR).

### 10.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

El PNAEQW para asegurar el cumplimiento de los servicios planificados debe evaluar y actualizar regularmente los requisitos establecidos en el “Procedimiento para la Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW” (PRO-033-PNAEQW-UGCTR), en las especificaciones técnicas de las bases integradas del Proceso de Compra, en el contrato del/de la proveedor/a y en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del PNAEQW” (PRT-039-PNAEQW-USME).

## 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 II 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 complementarios que dan soporte al desarrollo de los procesos del SGC han sido identificados e implementados (limpieza de infraestructura, seguridad y vigilancia, mantenimiento de equipos, entre otros).

### 10.4.2 Tipo y alcance del control

El PNAEQW controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente (servicio de limpieza, servicio de seguridad y vigilancia, entre otros), mediante la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales, de acuerdo a la normatividad vigente.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:02:26 -05:00

### 10.4.3 Información para los clientes externos

Corresponde a las/los proveedoras/es que no se vinculan directamente a los procesos del SGC. La información se encuentra descrita en las “Especificaciones Técnicas” para el bien y los “Términos de Referencia” (TDR) para servicios.

## 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 o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, las/los supervisoras/es de plantas y almacenes son responsables de realizar el procedimiento establecido en el documento “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME),” en el 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 Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW” el control del servicio es realizado por la/el jefa/e de la UGCTR, quien se asegura de cumplir con los lineamientos establecidos en los documentos del SGC y el “Procedimiento para la Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW” (PRO-033-PNAEQW-UGCTR); así como la validación de lo planificado para la transferencia de recursos financieros se efectúa a través de las aprobaciones del “Expediente de Transferencia” en el SADE.

### 10.5.2 Identificación y trazabilidad

- a) El proceso de supervisión y liberación de productos o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, la identificación y la trazabilidad del servicio se realizan a través del SIGO y del Sistema de Gestión Documental.
- b) Para el proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW”, la identificación se realiza por medio del número único del expediente de transferencia a nivel nacional y la trazabilidad es realizada por medio del SADE.
- c) El proceso de identificación y trazabilidad al seguimiento se efectúa a través del Comité de Compra a las/los proveedoras/es del servicio alimentario, el cual se realiza por medio del registro en Excel “Control de Pagos 20\_\_”, y contiene 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/a la proveedor/a del servicio alimentario.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:02:41 -05:00



- Monto de la carta orden.
  - Monto del vóucher.
  - Documento de conformidad de abono al/a la proveedor/a del servicio alimentario.
  - Monto de transferencia menos monto de carta orden.
  - Monto de carta orden menos monto de vóucher.
- d) La trazabilidad del proceso de pago de los CC a las/los proveedoras/es del servicio alimentario está bajo la responsabilidad del/de la especialista en rendición de cuentas de la UGCTR.

### 10.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedoras/es externas/os

El PNAEQW en el marco del SGC custodia lo siguiente:

- a) Retenciones por garantía de fiel cumplimiento  
La/el especialista de la Coordinación de Tesorería se encarga de depositar las retenciones a la “Cuenta de Garantía del Banco de la Nación” que se encuentra a nombre del PNAEQW.
- b) Carta fianza.  
La/el asistente/e de la Coordinación de Tesorería recibe y registra los datos de la carta fianza en el reporte denominado “Control de Cartas Fianza - Unidades Territoriales” de forma cronológica por fecha de vencimiento, con la finalidad de controlar el vencimiento.

Las cartas fianzas son custodiadas por la/el asistente/e de la Coordinación de Tesorería en la caja fuerte de Sede Central.

### 10.5.4 Preservación

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

### 10.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Los procesos comprendidos en el alcance del SGC del PNAEQW no cuentan con requisitos de garantía, obligaciones legales y reglamentarios o de mantenimiento posteriores a la entrega; sin embargo, pueden reportar denuncias, quejas y reclamos de la prestación del servicio alimentario.

### 10.5.6 Control de los cambios

Si durante la ejecución de los procesos del SGC se modifican los requisitos del servicio alimentario, el PNAEQW asegura que la información sea difundida mediante los canales presenciales y no presenciales e implementada por las/los servidoras/es civiles.

## 10.6 Liberación de los Servicios

La/el SPA es responsable de liberar los productos o raciones que califican como conforme, para ello utiliza el “Acta de Liberación” estipulada en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME) e inmediatamente completa la información en el SIGO.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 09.07.2021 23:02:54 -05:00

La/el jefa/e 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 de recursos financieros a los CC, por medio de la firma digital en el SADE.

## 10.7 Control de las Salidas No Conformes

El servicio no conforme es aquel que no cumple con un requisito especificado. La identificación y tratamiento de los procesos de “Supervisión y Liberación de Productos y Raciones en los Establecimientos de las/los Proveedoras/es” y “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW”, se realiza en base a lo establecido en el “Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes” (PRO-009-PNAEQW-UPPM).

## XI. Evaluación del Desempeño

### 11.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La medición y seguimiento del proceso “Supervisión y Liberación de Productos y Raciones en los Establecimientos de las/los Proveedoras/es” se realiza a través de una “Matriz de Seguimiento de Liberación”, la cual constituye una herramienta de seguimiento, medición y monitoreo para las unidades territoriales dentro del alcance del SGC. Todo lo descrito tiene un respaldo en el SIGO.

El seguimiento y medición del proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra y Rendición de Cuentas en el marco del Modelo de Cogestión del PNAEQW” se efectúa por medio del reporte SIAF, siendo responsable la/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/la proveedor/a
- b) Auditorías internas
- c) Conformidad del producto/servicio
- d) Evaluación a las/los proveedoras/es de servicios generales.
- e) Indicadores de gestión
- f) Riesgos y oportunidades
- g) Revisión por la Dirección

La evaluación del desempeño del SGC se realiza a través del cumplimiento de sus objetivos, definidos en el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

### 11.2 Auditoría Interna

El PNAEQW cuenta con el documento normativo “Procedimiento para la Auditoría Interna en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-005-PNAEQW-UPPM), en el que se describe el mecanismo 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.

### 11.3 Revisión por la Dirección

La Dirección Ejecutiva realiza el monitoreo, seguimiento y verificación del SGC de forma permanente para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:03:08 -05:00

La revisión del desempeño y eficacia del SGC se realiza de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad” (PRO-004-PNAEQW-UPPM).

## **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.

### **12.2 No Conformidad y Acción Correctiva**

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

Para ello, se ha establecido un procedimiento documentado denominado “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-003-PNAEQW-UPPM).

### **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 y oportunidades de mejora.

Los acuerdos y compromisos que se adopten en las reuniones presenciales y no presenciales del Comité de Calidad son registradas en actas de reunión y ayudas memorias para el seguimiento a las acciones de mejora.

## **XIII. Anexos**

- Anexo N° 01 : Definición de Términos
- Anexo N° 02 : MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-001, Matriz FODA
- Anexo N° 03 : MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-002, Matriz de Partes Interesadas
- Anexo N° 04 : MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-003, Matriz de Documentos Externos del PNAEQW
- Anexo N° 05 : Cuadro de Control de Cambios



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:03:21 -05:00

**Anexo N° 01:****Definición de Términos**

- a. Alta Dirección**  
Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.
- b. Auditoría**  
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.
- c. Calidad**  
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- d. Competencia**  
Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- e. Desempeño**  
Resultado medible.  
Nota 1: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.  
Nota 2: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones
- f. Eficacia**  
Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- g. Expectativa**  
Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.
- h. Gestión**  
Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- i. Información Documentada**  
Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que la contiene.
- j. Mejora Continua**  
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- k. Partes Interesadas**  
Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad.
- l. Proceso**  
Conjunto de actividades que agregan valor, mutuamente relacionadas y/o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- m. Producto**  
Resultado de un proceso:  
a) El producto destinado a un cliente o solicitado por él.  
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).




Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065.pdf  
Motivo: Doy Vº Bº  
Fecha: 09.07.2021 23:03:36 -05:00

- n. Requisito**  
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- o. Satisfacción del Cliente**  
Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.
- p. Servicio**  
Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- q. Sistema**  
Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos.
- r. Sistema de Gestión de la Calidad**  
Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- s. Riesgo**  
Efecto de la incertidumbre en los objetivos.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:03:59 -05:00

**ANEXO N° 02**

 <b>PERÚ</b>		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-001						
Versión N° 06		<b>MATRIZ FODA</b>							Pág. 1 de 1		
FODA	ASPECTO ESTRATÉGICO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CAUSAS	ESTRATEGIA DE TRATAMIENTO DEL RIESGO	PLAN DE TRATAMIENTO			
								ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	
FORTALEZA											
DEBILIDAD											
AMENAZA											
OPORTUNIDAD											

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
 20550154065 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09.07.2021 23:04:16 -05:00

**ANEXO N° 03**



		<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</b>	<b>Viceministerio de Prestaciones Sociales</b>	<b>Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA</b>	<b>MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-002</b>
Versión N° 06	<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>				Pág. 1 de 1

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS DE PARTE INTERESADA	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CAUSAS	ESTRATEGIA DE TRATAMIENTO DEL RIESGO	PLAN DE TRATAMIENTO		
									ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 09.07.2021 23:04:32 -05:00

**ANEXO N° 04**

		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR-003
Versión N° 06	<b>MATRIZ DE DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PNAEQW</b>				Pág. 1 de 1

NOMBRE DEL DOCUMENTO	NORMA / CÓDIGO	RESOLUCION DE APROBACION	FECHA DE APROBACION	ELABORADO POR	TIPO DE DOCUMENTO	SISTEMA DE GESTION	ESTADO DEL DOCUMENTO APROBADO	PREDECESOR		
		DOCUMENTO		ENTIDAD	(CODIGO)		(VIGENTE/DEROGADO)	NOMBRE DEL PREDECESOR	RESOLUCION DE APROBACION	ESTADO DEL DOCUMENTO PREDECESOR
									PREDECESOR	(VIGENTE/DEROGADO)

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU  
 20550154065 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09.07.2021 23:04:45 -05:00



## ANEXO N° 05

## Cuadro de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N.º	Número del Texto Vigente	Cambio Realizado	Justificación del Cambio
05	II	Modificación del Alcance del SGC.	Se incluye las unidades territoriales de Cusco, Huánuco y Puno.
05	II	<b>2.2</b> Modifica la redacción.	Precisar la justificación de la preservación de la información.
05	III	<b>3.7</b> Incluye documento normativo RDE N°024-2017-MIDIS/PNAEQW.	Conformación del Comité de Calidad.
05	IV, VI, VII, IX,X	Actualización de los nombres y códigos de los documentos normativos citados y mejoras en la redacción.	Se actualizan los nombres y códigos de los documentos normativos, de acuerdo a lo registrado en la Lista Maestra de Documentos Normativos del PNAEQW. Se realiza mejoras en la redacción.
05	VIII	<b>8.2</b> Actualización del indicador y meta del objetivo.	Se actualiza el indicador y meta, de acuerdo a la metodología establecida en el Procedimiento para la aplicación de las encuestas de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad (PRO-006-PNAEQW-UPPM).
05	IX	<b>9.5 (g)</b> Registro de la Información externa documentada.	Control de los documentos externos.
05	XI	11.1 (d) Se precisa las/los proveedores de servicios generales.	Se realiza mejoras en la redacción.
05	XIII	Incluye la "Matriz de documentos externos del PNAEQW"	Matriz para el registro y control de los documentos externos.
05	Todo el documento	Actualización y/o precisión del uso del lenguaje inclusivo.	Se actualiza el documento conforme a los "Lineamientos para el uso del Lenguaje Inclusivo en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (LIN-006-PNAEQW-UCI).

## Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09.07.2021 23:04:53 -05:00