

Santiago De Surco, 25 de Marzo del 2022

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000156-2022-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D000753-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000249-2022-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 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 de Dirección Ejecutiva N° D000140-2021-MIDIS/PNAEQW-DE de fecha 13 de mayo de 2021 se aprueba el "Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 3;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 13 del "Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es responsable 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 Memorando N° D000094-2022-MIDIS/PNAEQW-UTI, la Unidad de Tecnologías de la Información remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el Informe N° D000045-2022-MIDIS/PNAEQW-UTI-DER, conteniendo las propuestas de modificación al Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa

Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a fin de incluir disposiciones relativas a la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC27001:2014. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D000753-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, emite opinión favorable a la propuesta de modificación del “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 4, cuyo objetivo es establecer el procedimiento para gestionar las acciones correctivas de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las no conformidades y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que estas vuelvan a ocurrir; así como gestionar las oportunidades de mejora que lleven a mejorar los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del PNAEQW; asimismo, señala que lo dispuesto en la mencionada propuesta se enmarca y es congruente con las funciones señaladas en el Manual de Operaciones del Programa;

Que, mediante Informe N° D000249-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica señala que con 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”; 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, se señala en el citado Informe que en el sub numeral 9.2.6 “De la mejora continua” de la Directiva mencionada se dispone que: *“a) El programa social debe evaluar el desempeño de los SGC implementados, considerando el monitoreo de resultados de los indicadores establecidos y las acciones de retroalimentación y mejora continua. b) Las acciones de mejora del SGC deben fundamentarse en los resultados de la medición y seguimiento de los procesos, la satisfacción de los(as) usuarios(as), la implementación de acciones de control del servicio no conforme y el análisis de datos. c) La DGCPs, realizará el respectivo seguimiento y evaluación de resultados, lo cual servirá de base para mejorar las herramientas de implementación y mantenimiento de SGC y proveer recomendaciones de mejora.”;*

Que, teniendo en consideración lo previsto en la normativa antes comentada, la Unidad de Asesoría Jurídica opina que es legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 4, propuesto por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el cual no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia;

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 “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 4, 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° D000140-2021-MIDIS/PNAEQW-DE que aprueba el “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 3.

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 que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva y el “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 4, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe) 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

PROCEDIMIENTO

Código de documento normativo	Versión N°	Total, de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
PRO-003 -PNAEQW-UPPM	04	13	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000156-2022-MIDIS/PNAEQW-DE	25/03/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

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: 25.03.2022 15:26:01 -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: 25.03.2022 15:27:29 -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: 25.03.2022 16:05:39 -05:00

ÍNDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE NORMATIVA	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS	5
VII.	RESPONSABILIDADES	5
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
IX.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	6
X.	ANEXOS	7
XI.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	13



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:27:35 -05:00

I. Objetivo

Establecer el procedimiento para gestionar las acciones correctivas de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las no conformidades y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que estas vuelvan a ocurrir; así como gestionar las oportunidades de mejora que lleven a mejorar los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

II. Alcance

Las disposiciones establecidas en el presente procedimiento son de obligatorio cumplimiento para todas las Unidades Orgánicas que conforman el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, involucradas en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

III. Base Normativa

- 3.1 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y modificatorias.
- 3.2 Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- 3.3 Resolución Ministerial N°148-2015-MIDIS, que aprueba los lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC-27001:2014. Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.5 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 002-2021-MIDIS, que aprueba los “Lineamientos de Seguridad de la Información del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o reemplace, de ser el caso.

IV. Documentos de Referencia

- 4.1 PRO-005-PNAEQW-UPPM, Procedimiento para la Auditoría Interna en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 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-009-PNAEQW-UPPM, Procedimiento para el control de las Salidas No Conformes en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
- 4.4 Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 4.5 Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 4.6 Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:27:45 -05:00

V. Definición de Términos

- 5.1. **Acción Correctiva**
Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación no deseable identificada, con la finalidad de que ésta no vuelva ocurrir.
- 5.2. **Calidad**
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 5.3. **Conformidad**
Cumplimiento de un requisito.
- 5.4. **Corrección**
Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 5.5. **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.
- 5.6. **Eficacia**
Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- 5.7. **Gestión**
Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- 5.8. **Hallazgos de la Auditoría**
Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Nota 1: Los hallazgos de auditoría indican conformidad o no conformidad.
Nota 2: Los hallazgos de auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.
Nota 3: Si los criterios de auditoría se seleccionan entre los requisitos legales o los requisitos reglamentarios, el hallazgo de la auditoría se denomina cumplimiento o no cumplimiento.
- 5.9. **Mejora**
Actividad realizada para mejorar el desempeño.
- 5.10. **Mejora Continua**
Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 5.11. **No Conformidad**
Incumplimiento de un requisito.
- 5.12. **Oportunidad de Mejora**
Información que permite realizar cambios en los procesos para la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y/o del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- 5.13. **Requisito**
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 5.14. **Sistema**
Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.



Firmado digitalmente por VERA
DÍAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:27:53 -05:00

5.15. **Sistema de Gestión de la Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5.16. **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información**

Sistema de gestión para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información aplicando un proceso de gestión de riesgos y proporciona confianza a las partes interesadas en el sentido en que los riesgos se manejan adecuadamente.

VI. Abreviaturas y Siglas

ISO	:	International Organization for Standardization
NC	:	No Conformidad.
OM	:	Oportunidad de Mejora
PNAEQW	:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
SAC	:	Solicitud de Acción Correctiva
SGC	:	Sistema de Gestión de la Calidad
SGSI	:	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
SOM	:	Solicitud de Oportunidad de Mejora
UPPM	:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

VII. Responsabilidades

Las/los jefas/es, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente documento normativo.

VIII. Disposiciones Generales

8.1 La identificación de una NC se da en situaciones que afectan el desempeño del SGC, SGSI, servicios o procesos y se genera como resultado de:

- Auditorías internas o externas
- Medición de la satisfacción del cliente
- Quejas, reclamos y/o sugerencias
- Seguimiento y medición de los procesos
- Producto o servicios no conformes
- Revisión por la Dirección
- Salidas no conformes

8.2 Una OM es aquella que aumenta la capacidad y optimiza el desempeño de los procesos del SGC o SGSI

8.3 Todo el personal del PNAEQW, en el marco de sus competencias, puede registrar hallazgos relacionados a NC y/u OM, en los formatos creados para dicho fin.

8.4 Las NC se registran en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas" (Anexo N° 1) y las OM se registran en el formato "Solicitud de Oportunidades de Mejora" (Anexo N° 2).

8.5 Los formatos de las NC y/u OM, relacionados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, serán remitidos al responsable del SGSI al correo electrónico sgsi@qw.gob.pe; asimismo, las relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad, serán remitidos al responsable del SGC al correo calidadqw@qw.gob.pe.

8.6 El análisis de la causa raíz de una NC es realizado por la/el jefa/e inmediata/o, personal que ejecuta el proceso y la/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda.



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:28:02 -05:00

- 8.7 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, realiza el seguimiento del estado de implementación de las Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Solicitudes de OM.
- 8.8 En caso el cierre de la NC y/u OM requiera de recursos presupuestales, la/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, gestiona dicha acción con las/los jefas/es involucradas/os.

IX. Descripción del Procedimiento

- 9.1 El personal del PNAEQW identifica una NC, por cualquiera de las fuentes señaladas en el numeral 8.1 (excepto en los casos de las auditorías internas o externas, dado que la identificación la realiza la/el auditor/a), que altere o ponga en riesgo el normal funcionamiento de un proceso y/o una OM a fin de aumentar la capacidad y optimizar el desempeño de sus procesos.
- 9.2 El personal del PNAEQW registra la NC en el formato de “Solicitud de Acciones Correctivas” (Numeral I del Anexo N° 01) y/o la OM en el formato de “Solicitud de Oportunidades de Mejora” (Numeral I - II del Anexo N° 02), según corresponda y envía dicho(s) formato(s) al/a la responsable del SGC o SGSI, a través del correo electrónico calidadqw@qw.gob.pe (SAC/SOM del SGC), sgsi@qw.gob.pe (SAC/SOM del SGSI), respectivamente, previa validación de su jefa/e inmediata/o.
- 9.3 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, evalúa la NC identificada, de acuerdo a los siguientes criterios:
- Reincidencia de una NC
 - Impacto relevante dentro del alcance del SGC o SGSI.

Asimismo, evalúa la OM identificada, a fin de que el objetivo planteado contribuya a mejorar el proceso, en el marco del SGC y SGSI.

- 9.4 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, en el caso de la NC identificada, sostiene una reunión con el personal que realizó dicha identificación y el personal de los procesos involucrados para analizar la causa raíz de la NC, establecer las acciones correctivas y efectuar el registro en la “Solicitud de Acciones Correctivas” (Numeral II – IV del Anexo N° 01).
- 9.5 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, en el caso de la OM identificada, coordina con el personal que realizó dicha identificación, las/los jefas/es de las Unidades Orgánicas, coordinadoras/es y/o especialistas involucradas/os, a fin de establecer acuerdos, acciones a realizar y efectuar el registro en el formato “Solicitud de Oportunidades de Mejora” (Numeral III del Anexo N° 02).
- 9.6 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, realiza y registra el seguimiento al cumplimiento de la “Solicitud de Acciones Correctivas” (Numeral V del Anexo N° 01) y de la “Solicitud de Oportunidades de Mejora” (Numeral IV del Anexo N° 02), de acuerdo a las fechas establecidas en dichos anexos, asimismo, registra el avance de la acción hasta culminar con su implementación en el formato “Matriz de Seguimiento a las Acciones Correctivas y/u Oportunidades de Mejora” (Anexo N° 03).
- 9.7 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, evalúa que las acciones correctivas hayan sido eficaces, registra el cierre en la “Solicitud de Acciones Correctivas” (Numeral VI del Anexo N° 01) y archiva dicha SAC.
- 9.8 En caso la/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda compruebe que las acciones implementadas fueron ineficaces y la NC no se haya solucionado, informa a la/al jefa/e de la unidad orgánica para sostener una reunión a fin de analizar nuevamente el

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:28:13 -05:00

problema y establecer la acción correctiva más apropiada, conforme a lo indicado en el numeral 9.4, registrándose una nueva SAC.

- 9.9 La/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, evalúa que las acciones de mejora implementadas hayan sido eficaces y cumplieron el objetivo establecido, registra el cierre en la "Solicitud de Oportunidades de Mejora" (Numeral V del Anexo N° 02) y archiva dicha SOM.
- 9.10 En caso la/el responsable del SGC o SGSI, según corresponda, compruebe que las acciones implementadas fueron ineficaces y no cumplieron con el objetivo propuesto, evalúa replantear las acciones y continúa conforme a lo indicado en el numeral 9.5.

X. Anexos

- Anexo N° 1: PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-001, Formato Solicitud de Acciones Correctivas.
- Anexo N° 2: PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-002, Formato Solicitud de Oportunidades de Mejora.
- Anexo N° 3: PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-003, Formato Matriz de Seguimiento a las Solicitudes de Acciones Correctivas y/u Oportunidades de Mejora.
- Anexo N° 4: Cuadro de control de cambios.



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:28:26 -05:00

ANEXO N° 01

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-001
Versión N° 04	FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS (SAC)			Página 01 de 01	

SAC N° :
 Dirigido a :
 Emitido por :
 Fecha :

I. NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA

Descripción:

--

II. CORRECCIÓN (En caso aplique):

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (FINALIZACIÓN)	SEGUIMIENTO

III. ANÁLISIS DE CAUSAS (causa raíz de la no conformidad)

--

IV. CUADRO DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (FINALIZACIÓN)

V. SEGUIMIENTO/REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES

Fecha	Seguimiento/verificación	Cierre de la SAC

VI. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

Firma Digital	Fecha	Seguimiento/verificación	Cierre de la Eficacia
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA			

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 25.03.2022 15:29:40 -05:00

ANEXO N° 02

		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-003-PNAEQW-UPPM- FOR-002
Versión N° 04		FORMATO DE SOLICITUD DE OPORTUNIDADES DE MEJORA (SOM)			Página 01 de 01

SOM N° :
Dirigido a :
Emitido por :
Fecha :

I. OPORTUNIDAD DE MEJORA IDENTIFICADA

Descripción:

--

II. OBJETIVO DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA IDENTIFICADA
(Que se pretende mejorar)

--

III. CUADRO DE CONTROL DE OPORTUNIDAD DE MEJORA

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (FINALIZACIÓN)

IV. SEGUIMIENTO/REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES

Fecha	Seguimiento/verificación	Cierre de la SOM

V. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

Fecha	Seguimiento/verificación	Cierre de la Eficacia

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ, Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:29:50 -05:00

ANEXO N° 03

 	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-003
Versión N° 04	FORMATO MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA			Página 01 de 01

Fecha de actualización:

N°	FECHA	PROCEDENCIA	SISTEMA AFECTADO (SGC/SGSI)	TIPO	SAC N° /SOM N°	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA	PROCESO / UNIDAD	RESPONSABLE DEL PROCESO / UNIDAD	ACCIÓN PROPUESTA	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ESTADO	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIÓN

Levenda:

Procedencia	
Auditoría Interna	AI
Auditoría Externa	AE
Reclamo del cliente	RC
Hallazgo del personal	HP
Incidente de Seguridad de la Información	IS
Producto/servicio no conforme	PS
Otros	OT

Tipo:	
No Conformidad	NC
Oportunidad de Mejora	OM

Semaforización del cumplimiento de plazos
Dentro del plazo
Vencimiento del plazo
Fuera de plazo

Estado	
Pendiente	Por atender
En Proceso	No concluida la implementación o en trámite
Cerrado	Acción atendida o implementada

Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 25.03.2022 15:29:59 -05:00

**ANEXO N° 04
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS**

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado respecto a la versión anterior	Justificación del Cambio
03	I	Objetivo Establecer el procedimiento para gestionar las acciones correctivas de tal forma que se identifiquen, analicen y eliminen las causas de las no conformidades y se establezcan las actividades necesarias para prevenir que estas vuelvan a ocurrir; así como gestionar las oportunidades de mejora que lleven a mejorar los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	Actualización del objetivo, se incluye lo referente al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
03	II	Alcance Las disposiciones establecidas en el presente procedimiento son de obligatorio cumplimiento para todas las Unidades Orgánicas que conforman el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, involucradas en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.	Actualización del alcance del documento normativo que incluye el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
03	III	Base Normativa: 3.2. Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento. 3.4. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso o. obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC-27001:2014. Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. 3.6. Resolución Ministerial N° 002-2021-MIDIS, que aprueba los "Lineamientos de Seguridad de la Información del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".	Se incorpora documentos normativos que hacen referencia a la NTP -ISO/IEC-27001:2014 y a los lineamientos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
03	IV	Documentos de Referencia:	Alinear el procedimiento a la Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

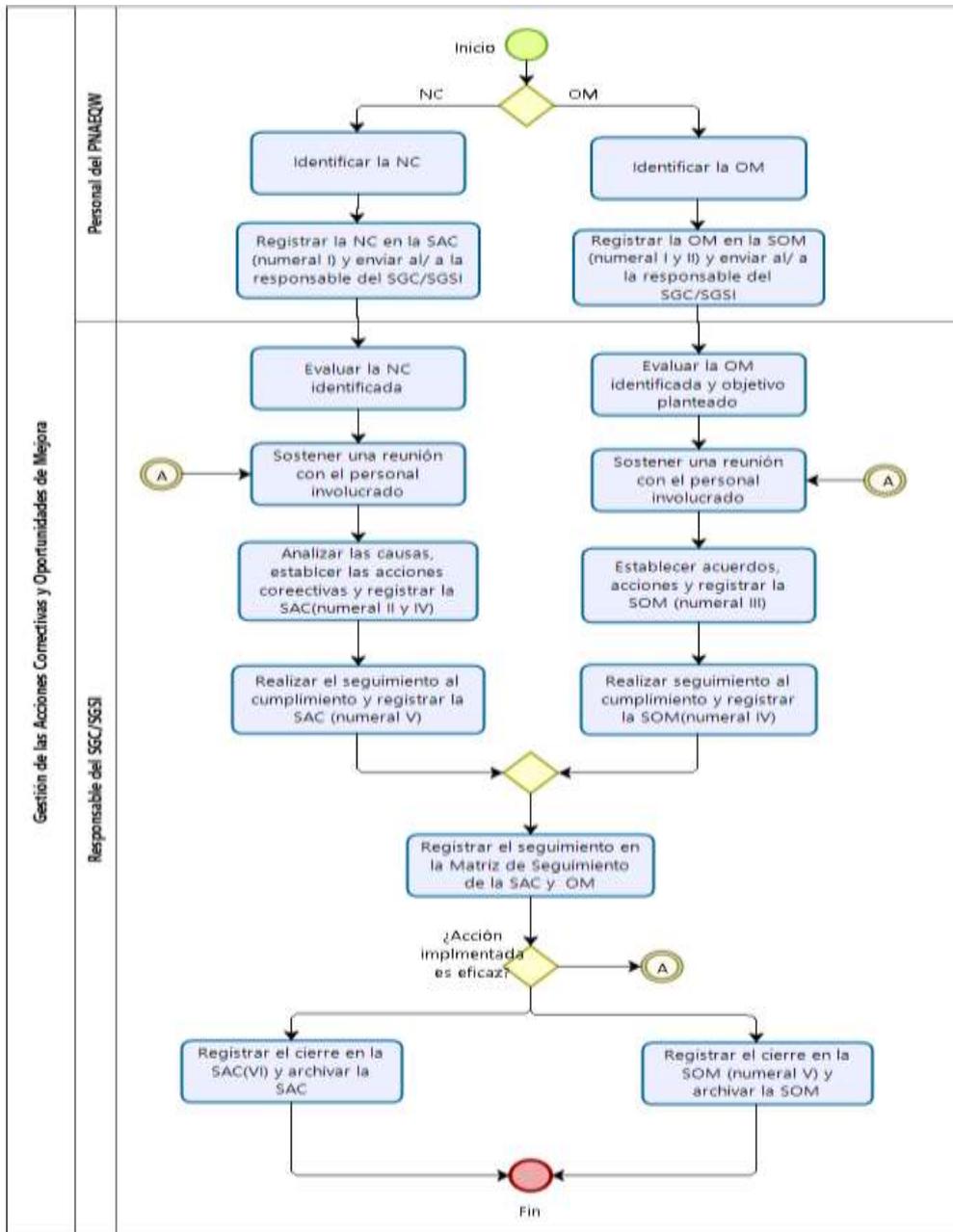
Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:30:26 -05:00

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado respecto a la versión anterior	Justificación del Cambio
		4.6. Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- Requisitos.	de Gestión de Seguridad de la Información- Requisitos.
03	V	Definición de Términos: 5.16. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.	Alinear el procedimiento a la Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- Requisitos.
03	VI	Abreviaturas y Siglas: SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Se incorpora definiciones del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
03	VIII	Disposiciones Generales: Se incorpora lo referido al SGSI. 8.5 Los formatos de las NC y/u OM, relacionados al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, serán remitidos al responsable del SGSI a través del correo electrónico sgsi@qw.gob.pe .	Alinear el procedimiento a la Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- Requisitos.
03	IX	Descripción del Procedimiento: Se actualiza la descripción del procedimiento. 9.2. El personal del PNAEQW registra la NC en el formato de "Solicitud de Acciones Correctivas" (Numeral I del Anexo N° 01) y/o la OM en el formato de "Solicitud de Oportunidades de Mejora" (Numeral I - II del Anexo N° 02), según corresponda y envía dicho(s) formato(s) al/a la responsable del SGC o SGSI, a través del correo electrónico calidadqw@qw.gob.pe , sgsi@qw.gob.pe , respectivamente, previa validación de su jefa/e inmediata/o	Se mejora la redacción incorporando lo referente al SGSI. Se establece el correo electrónico del SGSI.
03	X	Anexos En el Anexo N°03, PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-003, se incluye la columna "Sistema Afectado (SGC/SGSI)" y el ítem "Incidente de Seguridad de la Información (IS)".	Alinear el procedimiento a la Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- Requisitos.
03	XI	Diagrama de Flujo	Se incorpora lo referente al SGSI en las actividades del procedimiento.



Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.03.2022 15:31:01 -05:00

XI. Diagrama de Flujo



Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL
 DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
 QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
 DIAZ Edgar Alejandro FAU
 20550154065 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 25.03.2022 15:30:32 -05:00