



Resolución de Dirección Ejecutiva

N.º 270-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 14 de abril de 2016.

VISTO:

El Informe N.º 145-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, emitido por la Unidad de Planeamiento Presupuesto; y el Informe N.º 538-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

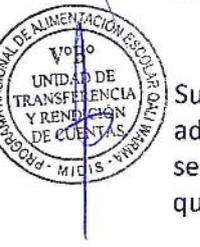
Que, mediante Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado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

Que, mediante Decreto Supremo N.º 004-2015-MIDIS, modifica el segundo párrafo del artículo 1º del Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, a través del Decreto Supremo N.º 006-2014-MIDIS, se modificó el Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS, indicando que la vulnerabilidad de la población escolar abarca además de niñas y niños de educación inicial y primaria, a los adolescentes de educación secundaria regular en las Instituciones Educativas Públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana;

Que, mediante Resolución Ministerial N.º 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N.º 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución Ministerial N.º 174-2012-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, establece que la Dirección Ejecutiva constituye la unidad de mayor autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y tiene a su cargo la decisión estratégica, conducción y supervisión de la gestión del Programa, para lo cual puede delegar las facultades que considere pertinente, en el marco de sus atribuciones; asimismo, conforme a lo establecido por el literal f) del artículo II.2.1, la Dirección Ejecutiva tiene como función la de aprobar, ejecutar, modificar y derogar las directivas, reglamentos y otras normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;



Que, por Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad”, y se encarga a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y al Equipo Implementador del Sistema de Gestión de la Calidad, las acciones necesarias para su implementación ante las Unidades Orgánicas del Programa;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprobó la “Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR - 008-PNAEQW-UPP, versión N.° 01;

Que, por Resolución Ministerial N.° 035-2016-MIDIS, se aprueba la reformulación del Plan Operativo Institucional – POI 2016 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, del cual forma parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto señaló, mediante Informe N.° 145-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP que, el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2016, es el documento que contiene: “La Planificación del mantenimiento del sistema”, “el proseguir con la implantación de la cultura de la calidad en la cultura organizacional del programa”, “la extensión del sistema con la estandarización del proceso de transferencia en las unidades territoriales bajo los principios de gestión por procesos y enfoque al cliente” y “estandarización del proceso de transferencia y rendición de cuentas utilizando el Sistema Integrado de Gestión Operativa”; siendo necesarias estas acciones para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad con el certificado según norma ISO 9001:2008.

Que, por otro lado, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto informa que, ha realizado la revisión de la programación de sus tareas aprobadas en la reformulación del Plan Operativo Institucional 2016, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, evidenciando que la tarea 13 “Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y la tarea 14 “Estandarizar el proceso de transferencias de recursos financieros en las Unidades Territoriales” correspondientes al formato N.° 18, se encuentran programadas y debidamente alineadas a los objetivos institucionales y sectoriales;

Que, a la vez dicha Unidad indicó que, a efectos de atender las acciones de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en cada una de las tareas que ella demanda, se habilitará mediante nota modificatoria, el presupuesto a la específicas de gasto que intervienen en el desarrollo de estas tareas, para lo cual la meta 0001 Unidad de Planeamiento y Presupuesto cuenta con los recursos presupuestales necesarios para ello, sin que afecte las otras actividades que figuran en el POI;

Que, finalmente, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto señaló que, el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad – 2016”, permite el cumplimiento de las tareas 13 y 14 de la reformulación del Plan Operativo Institucional 2016, correspondientes a dicha Unidad, denominadas “Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” y “Estandarizar el proceso de transferencias de recursos financieros en las Unidades Territoriales”;

Que, el proyecto de “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad – 2016” se encuentra con el visto bueno de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas;

Que, asimismo, la Unidad de Asesoría Jurídica ha verificado la consistencia legal del proyecto del documento solicitado por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, con la



finalidad de que la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa lo apruebe, de acuerdo a las características indicadas por la antes mencionada Unidad;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas, y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas por el Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS y su modificatoria Decreto Supremo N.° 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N.° 174-2012-MIDIS, y la Resolución Ministerial N.° 136-2015-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2016", con Código PLA-001-PNAEQW-UPP, versión N.° 01.

Artículo 2°.- Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.




Ing. MARIA MONICA MORENO SAAVEDRA
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PLAN

Código de documento Normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
PLA-001 -PNAEQW-UPP	01	12	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 270 -2016-MIDIS-PNAEQW	14 / 04 / 2016

PLAN ANUAL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - 2016

ELABORADO POR:

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



Econ. CARLOS EUSEBIO CORDOVA JIMENEZ
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

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

Econ. CARLOS EUSEBIO CORDOVA JIMENEZ
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

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

Rosario Mercedes Gonzalez Ybanez
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

I. FINALIDAD	3
II. DIAGNÓSTICO	3
2.1. Contar con personal competente y comprometido	3
2.2. Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua	3
2.3. Satisfacción de los clientes	4
III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA / MARCO CONCEPTUAL.....	6
IV. ABREVIATURAS O SIGLAS	6
V. OBJETIVO GENERAL.....	6
VI. ALCANCE	7
VII. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DEL PLAN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	7
7.1 Componente 1: Contar con personal competente y comprometido.....	7
7.2 Componente 2: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua....	8
7.3 Componente 3: Incrementar la Satisfacción de los clientes	9
V. CRONOGRAMA	11
PRESUPUESTO.....	12



PLAN ANUAL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. FINALIDAD

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad continuar con la implantación de la Cultura de la Calidad en la cultura organizacional del Programa y de esta manera garantizar la eficiencia y eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

II. DIAGNÓSTICO

La Certificación en ISO 9001:2008, es un reconocimiento internacional del cumplimiento efectivo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad referente a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Para el período 2016 se plantea continuar implantando la Cultura de la Calidad en el Programa ya que permitirá el mantenimiento y ampliación del SGC a nuestras unidades territoriales, todas estas acciones en el marco de la satisfacción del cliente y la gestión por procesos.

2.1. Contar con personal competente y comprometido

De los Objetivos de la Calidad aprobados con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0038-2016-MIDIS/PNAEQW, se constituye como Objetivo General: Reducir las brechas resultantes de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias establecidas en el puesto. Se despliega este objetivo en dos objetivos específicos:

- a) Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC. El programa tiene establecido este objetivo específico con horizonte a febrero de 2016. Para su cumplimiento, se programó la evaluación de desempeño fase 1 del personal CAS y sus resultados se encuentran siendo procesados. Por consiguiente, no podemos evaluar el cumplimiento o incumplimiento de la meta establecida por contar a la fecha con el 70% de personal evaluado con resultado satisfactorio. Sí se puede concluir que se incumplió con el plazo establecido.
- b) Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del plan de capacitaciones. Durante el año 2015, se programó el Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad el cual se cumplió en un 100%. La eficacia de estas capacitaciones fueron evaluadas aleatoriamente durante las auditorías de seguimiento, las internas y la de certificación, obteniéndose como resultado la eficacia de las capacitaciones del SGC.

Por el retraso en la elaboración del informe final de la evaluación de desempeño, se hace necesario: revisar el cronograma de las actividades establecidas, verificar el cumplimiento del Instructivo de Evaluación de Desempeño para el personal del PNAEQW (INS-002-PNAEQW-UA) y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la evaluación de desempeño del personal

2.2. Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua

De acuerdo a la Política del Sistema de Gestión de la Calidad, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW, se tiene como compromiso Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua. En función de esto, se estableció



como Objetivo General: Generar una cultura de mejora continua en el personal de Qali Warma y como Objetivo Específico: Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad.

Actualmente en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra en etapa inicial de la implantación de la cultura de mejora continua. Por eso se propone para el período 2016 realizar campañas de sensibilización, talleres de capacitación en herramientas de la calidad, conformación de círculos de calidad, entre otras actividades para fomentar en el personal la cultura de la mejora continua.

2.3. Satisfacción de los clientes

Conforme a los Objetivos de la Calidad aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0038-2016-MIDIS/PNAEQW, se contempla los siguientes Objetivos Generales:

2.3.1 Determinar la línea base del nivel de satisfacción del cliente. Se tiene como objetivos específicos: "Medir la línea base de la satisfacción del cliente", "determinar la línea base de quejas y reclamos" y "determinar la línea base de la atención de quejas y reclamos". Para el cumplimiento de estos objetivos específicos, se realizaron las siguientes acciones:

- a) Se diseñó la encuesta para medir la satisfacción de los proveedores del servicio alimentario del PNAEQW, en cumplimiento del procedimiento: "Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad" (PRO-006-PNAEQW-UPP), la encuesta fue aplicada a los proveedores del servicio alimentario durante las semanas del 17 al 26 de noviembre de 2015. La tabulación de la información contenida en las encuestas respondidas, tuvo los siguientes resultados:

	Número	Porcentaje (%)
Número de proveedores con contrato vigente 2015	341	100
Tamaño de la muestra con un 5% de error		
Proveedores modalidad productos	132	42
Proveedores modalidad raciones	39	11
Tamaño de la muestra que contestaron las encuestas		
Proveedores modalidad productos	80	23.5
Proveedores modalidad raciones	14	41

De acuerdo al número de proveedores que respondieron a la encuesta se tiene los resultados con un margen de error del 8.6%. En base a esta muestra, se obtuvieron los siguientes datos:

- Porcentaje de proveedores satisfechos 44%.
- Porcentaje de proveedores satisfechos con su pago oportuno 26%.
- Porcentaje de proveedores satisfechos con su pago completo 53%.
- Porcentaje de proveedores satisfechos con el servicio de atención a sus consultas 52%.

Basado en estos resultados, se advierte la necesidad de tomar acciones para el incremento del porcentaje de satisfacción de los proveedores, en diez puntos porcentuales como meta para fines del 2016.



b) La implementación del sistema de gestión de la calidad en el módulo de atención al usuario (incluye a los proveedores del servicio alimentario) estableció indicadores que tienen como fecha de corte el mes de diciembre de 2015. A través de estos indicadores se midieron: La línea base de las quejas y reclamos presentadas por los proveedores del servicio alimentario y la línea base de la atención de las quejas y reclamos dentro del plazo establecido (un mes), la información obtenida de los indicadores durante el mes de diciembre 2015 y enero 2016 es de cero (0) quejas y reclamos, por consiguiente la línea base de las quejas y reclamos atendidos es cero (0). Pero considerando los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los proveedores del servicio alimentario se tuvo que el 52% de proveedores se encuentran satisfechos con la atención a sus consultas, estos datos generan plantear acciones de mejora al servicio de atención a los clientes tanto en las Unidades Territoriales y en la sede central.

2.3.2 Cumplir con el tiempo efectivo del trámite para pago de los expedientes ingresados a la UTRC; actualmente se cuenta con la estandarización del proceso de transferencia y rendición de cuentas en la sede central desde la recepción de la solicitud de pago presentado por la Unidad Territorial hasta el giro de recursos financieros a la cuenta del Comité de Compra para el pago al proveedor del servicio alimentario. El tiempo establecido en el Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas del PNAEQW (MAN-003-PNAEQW-UTRC), para la transferencia de recursos financieros para el pago de los proveedores es de 22 días hábiles.

Cuadro N°1: Tiempo promedio de transferencia de recursos financieros a los Comités de Compras y el pago de los proveedores durante el 2015.

Tiempo promedio de Transferencia en Qali Warma	Porcentaje (%)
De 1 a 22 días	71 %
De 23 a más	29 %

Fuente: Base de datos de los Indicadores de Transferencia de Recursos Financieros (SIGO)

Al analizar el cuadro N° 1 se observa que el 71% de los expedientes de pago se gestionaron entre uno y veintidós (22) días hábiles, estos porcentajes nos indica que estamos en capacidad de disminuir el tiempo de pago establecido, para esto el PNAEQW se encuentra implementando el Sistema Integrado de Gestión Operativa, que nos permitirá automatizar el proceso de transferencia por consiguiente disminuir los tiempos de pago y cuando se establezca el sistema en todo el programa y verificar la efectividad de la mejora establecida.

Cuadro N° 2: Tiempos establecidos en el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del PNAEQW, para la transferencia de recursos financieros en las Unidades Territoriales y la Sede Central y su correspondiente porcentaje de cumplimiento en el mes de diciembre de 2015.

UT		SEDE CENTRAL	
De 1 a 7 días	76%	De 1 a 15 días	89.5 %
De 8 a más	24%	De 16 a más	10.5 %

Fuente: Base de datos de los Indicadores de Transferencia de Recursos Financieros (SIGO)

Del cuadro N°2 se observa que el porcentaje de cumplimiento de la sede central es mayor en 13.5 puntos porcentuales en comparación con las unidades territoriales, esto se debe a la estandarización del proceso en la sede central en base a los principios de la norma ISO 9001:2008. Por consiguiente, es necesario continuar con la estandarización del proceso de transferencia de recursos financieros y rendición



de cuentas bajo los principios del Sistema de Gestión de la Calidad en las Unidades Territoriales.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con 27 Unidades Territoriales, las cuales no pueden ser estandarizadas simultáneamente porque implicaría una alta demanda de personal, por ese motivo en este Plan se plantea iniciar el proceso en cuatro (04) unidades territoriales las cuales se trabajarán de manera secuencial durante el 2016.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA / MARCO CONCEPTUAL

- 3.1 ISO 9000:2005: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 3.2 ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de Calidad
- 3.3 Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del estado
- 3.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba La Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública
- 3.5 Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, aprueba la Política Nacional para la Calidad
- 3.6 Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW, aprobada con RDE-3979-2015-MIDIS/PNAEQW
- 3.7 Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad (PRO-006-PNAEQW-UPP)
- 3.8 Manual del sistema de Gestión de la Calidad (MAN-004-PNAEQW-UPP)
- 3.9 Manual de Transferencia y Rendición de cuentas del PNAEQW (MAN-003-PNAEQW-UTRC).



ABREVIATURAS O SIGLAS

- CC: Comités de Compras
INS: Instructivo
MAN: Manual
PDP: Plan de Desarrollo de Personas
PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PRO: Procedimiento
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
SIGO: Sistema Integrado de Gestión Operativa
UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto
UTRC: Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas
UT: Unidad Territorial



V. OBJETIVO GENERAL

Implantar la Cultura de la Calidad en la cultura organizacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de manera progresiva, para consolidar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de cumplir con el pago oportuno y completo a los proveedores del servicio alimentario y así incrementar su satisfacción.

VI. ALCANCE

- Implantar la cultura de la calidad en el personal de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y de manera progresiva implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en las Unidades Territoriales, iniciando el proceso en las Unidades Territoriales de Piura, Huancavelica, Moquegua y Huánuco.
- La estandarización del proceso de transferencia de recursos financieros y rendición de cuentas utilizando el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO) será en todo el PNAEQW.

VII. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DEL PLAN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 Componente 1: Contar con personal competente y comprometido

Objetivos Específico 1.1: Mejorar el proceso de Evaluación de Desempeño y entregar oportunamente los resultados de la evaluación con la finalidad de identificar las brechas entre las competencias del personal contratado y el perfil del puesto, que será el input para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas del PNAEQW.

Meta OE 1.1: Establecer un proceso de evaluación de desempeño que sea aplicable a todo el programa.

Estrategias: Trabajar en equipo con la Coordinación de Recursos Humanos para establecer las mejoras y los documentos necesarios para optimizar el proceso de evaluación de desempeño del PNAEQW.

Actividades:

- Realizar la evaluación de los resultados obtenidos del Proceso de Evaluación de Desempeño.
- Elaborar el Plan de acción de las mejoras al proceso de evaluación de desempeño.
- Ejecución del Plan de Acción de las mejoras identificadas.
- De ser necesario actualizar el Instructivo de Evaluación de Desempeño para el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (INS-003-PNAEQW-UA).
- Realizar la evaluación de desempeño en cumplimiento del INS-003-PNAEQW-UA actualizado.
- Evaluar la eficacia de los resultados obtenidos.

Objetivos Específico 1.2: Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal y las competencias del puesto, por medio de las estrategias presentadas en el Plan de Desarrollo de las Personas del PNAEQW.

Meta: Ejecutar el Plan de Desarrollo de las Personas del PNAEQW y conseguir un incremento del 15 % de personal aprobado satisfactoriamente en la evaluación de desempeño del 2017.

Estrategias: Presentar a la Coordinación de Recursos Humanos el Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad, gestionar su inclusión en el Plan de Desarrollo de las Personas del PNAEQW, su correspondiente ejecución y medir su eficacia en el fortalecimiento de competencias del personal del Programa.



Actividades:

- a) Analizar los resultados de la evaluación de desempeño realizado en el mes de febrero
- b) Elaborar el Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad y gestionar su inclusión en el PDP del PNAEQW
- c) Ejecución de las capacitaciones propuestas en el Plan de Capacitación del SGC
- d) Seguimiento de las capacitaciones programas
- e) Proponer como debería de incluirse la evaluación de las competencias requeridas del personal para el SGC en la evaluación de desempeño y gestionar su correspondiente incorporación.
- f) Evaluar la eficacia de las capacitaciones sobre el SGC impartidas al personal.

7.2 Componente 2: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua

Objetivos Específico 2.1: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, prosiguiendo con la implantación de la cultura de la calidad en el personal de la sede central del Programa Qali Warma.

Meta: Implementar, seguir y medir la eficacia del 70% de las oportunidades de mejoras viables registradas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estrategias: Sensibilizar al personal de la sede central sobre el proceso de mejora continua, motivar su participación y reconocer las mejoras propuesta que generen un mayor impacto de mejora en el Programa.

Comunicar continuamente al personal del Programa sobre el seguimiento de las mejoras propuestas, las evaluaciones realizadas y los resultados obtenidos.

Actividades a realizar:

- a) Elaborar un cronograma de sensibilización para el personal de la sede central sobre el proceso de mejora continua.
- b) Establecer los canales de comunicación para recabar las propuestas de mejora.
- c) Conformar los círculos de calidad.
- d) Capacitar al personal que conforme los círculos de calidad en las Herramientas de la Calidad.
- e) El responsable del SGC deberá asesorar a los integrantes del círculo de calidad para el planteamiento de los proyectos de mejora.
- f) Generar los proyectos de mejora.
- g) Ejecución de los proyectos de mejora.
- h) Seguimiento de la ejecución de los proyectos de mejora y medir la eficacia de las mejoras implementadas.
- i) Reconocimiento al personal que presento la propuesta de mejora que haya generado mayor impacto de mejora en el Programa.
- j) Realizar la comunicación interna del desarrollo de cada una de estas actividades planteadas.

Objetivos Específico 2.2: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de manera progresiva en las Unidades Territoriales.

Meta: Implementar, el Sistema de Gestión de la Calidad en cuatro (04) unidades territoriales



Estrategias: Realizar la sensibilización al personal de las Unidades Territoriales en Sistema de Gestión de la Calidad para implementar este sistema, comenzando con el personal de la UT de Piura, elaborar su diagnóstico, en base a esta información elaborar el Plan de Implementación y ejecutar el mismo en un período de 3 meses para así poder continuar con las Unidades Territoriales de Moquegua, Huánuco y Huancavelica durante el 2016.

La Unidad Territorial de Piura fue seleccionada por gestionar durante el 2015 en promedio el 94% de sus expedientes de pago dentro del plazo establecido por el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (7 días hábiles), por contar con un jefe de la unidad con capacitación en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el haber participado activamente en el proceso de implementación del SGC en la sede central del programa, así como contar con el certificado de auditor interno de la norma ISO 9001:2008.

La Unidad Territorial de Moquegua fue seleccionada por ser la única unidad que gestionó durante el 2015 al 100% sus expedientes de pago dentro del plazo establecido por el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (7 días hábiles) y como reconocimiento de las buenas prácticas que realizan, las mismas que serán replicadas en las otras unidades territoriales para su estandarización.

La Unidad Territorial de Huánuco fue seleccionada por gestionar durante el 2015 en promedio el 82% de sus expedientes de pago dentro del plazo establecido por el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (7 días hábiles) y por contar con un jefe de unidad proactivo y personal con predisposición a los procesos de cambio.

La Unidad Territorial de Huancavelica fue seleccionada por presentar el caso atípico de disminuir su porcentaje de cumplimiento con el plazo establecido en el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (7 días hábiles), en el mes de setiembre estaba en un 90% de cumplimiento, octubre 85%, noviembre 79% y finalizó en diciembre con un 60% de cumplimiento, se tiene que analizar cuáles fueron los causas raíz de este proceso descendente de cumplimiento y plantear las acciones correspondientes para que no vuelva a ocurrir.



Actividades a realizar:

- a) Realizar el diagnóstico de la Unidad Territorial en relación a la Norma Internacional ISO 9001:2008 y del Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas.
- b) Capacitar y sensibilizar en Gestión de la Calidad.
- c) Capacitar en el uso de mecanismos de control y mejora continua, establecidos en el SGC del PNAEQW.
- d) Seguimiento en la ejecución y generación de registros de los mecanismos de control y mejora continua.
- e) Seguimiento en la ejecución y generación de registros de las actividades de acuerdo al Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del PNAEQW.
- f) Verificar la eficacia de la capacitación, sensibilización en Gestión de la Calidad y de la estandarización del proceso de transferencia utilizando el SIGO.



7.3 Componente 3: Incrementar la Satisfacción de los clientes (proveedores)

Objetivos Específico 3.1: Incrementar la satisfacción de los proveedores del servicio alimentario, por medio de la estandarización del proceso de transferencia de recursos financieros utilizando el Sistema Integrado de Gestión Operativa.

Meta: Disminuir el tiempo de la transferencia de recursos financieros en un 25% los días hábiles utilizados y cumplir en un 75% de los expedientes pagados en este nuevo plazo establecido.

Estrategias: Gestionar con la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas (UTRC), Coordinación de Informática y Gestión de la Información (CIGI) y las 27 Unidades Territoriales (UT) para ejecutar el pago de los proveedores por medio del SIGO, los contratos firmados para la prestación del servicio alimentario del PNAEQW del 2016.

Actividades a realizar:

- a) Automatizar el proceso de Transferencia de Recursos Financieros utilizando el SIGO.
- b) Estandarizar el proceso de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras para el pago de los proveedores utilizando el SIGO, modificando el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas.
- c) Capacitar a los supervisores de compras de las Unidades Territoriales sobre el proceso actualizado de Transferencia.
- d) Capacitar a los proveedores con contratos del ejercicio 2016.
- e) Capacitar a los Comités de Compras.
- f) Seguimiento a la ejecución de los pago con el sistema y del cumplimiento del Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas.
- g) Medir la eficacia de las transferencias utilizando el SIGO.

Objetivos Específico 3.2: Incrementar la satisfacción de los proveedores del servicio alimentario, incrementando la calidad del servicio de atención a sus consultas, quejas y/o reclamos

Meta: Atender el 100% de las consultas realizadas por los proveedores, mantener en cero el número de quejas y reclamos y en caso de presentarse atenderlas al 100% en un plazo de 30 días calendarios.

Estrategias: Coordinar con el Componente Educativo de la Unidad de Prestaciones para la capacitación de los proveedores del servicio alimentario, con la Unidad de Comunicaciones para la campaña de comunicación de los canales de comunicación con el programa y con la Coordinación de Trámite Documentario para el entrenamiento del personal encargado de prestar el servicio de atención con calidad a las consultas, quejas y/o reclamos de nuestros clientes del SGC.

Actividades a realizar:

- a) Capacitar a los proveedores con contrato para la prestación del servicio alimentario 2016, sobre los canales de comunicación con el programa.
- b) Realizar la campaña de difusión de los canales de comunicación para el personal de las unidades territoriales y los proveedores del servicio alimentario.
- c) Entrenar al personal de la Coordinación de Trámite Documentario responsable de atender con calidad los canales de comunicación establecidos.
- d) Seguimiento de las atenciones por medio de los indicadores establecidos en el SGC.
- e) Medir la efectividad de la calidad del servicio de atención por los tres canales establecidos por el PNAEQW a través de las Encuestas de Satisfacción del Cliente realizadas a los proveedores del servicio alimentario.



VIII. CRONOGRAMA

Cronograma de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad 2016													
N°	ACTIVIDADES	2016										2017	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
1	Componente 1: Contar con personal competente y comprometido												
1.1	Objetivo Específico 1.1: Mejorar el proceso de Evaluación de Desempeño												
1.1.1	Realizar la evaluación de los resultados obtenidos del proceso de Evaluación de desempeño												
1.1.2	Plantear el Plan de acción de las mejoras al proceso de evaluación de desempeño												
1.1.3	Ejecución del Plan de Acción de las mejoras identificadas												
1.1.4	De ser necesario actualizar el Instructivo de Evaluación de Desempeño para el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (INS-003-PNAEQW-UA)												
1.1.5	Realizar la evaluación de desempeño en cumplimiento del INS-003-PNAEQW-UA actualizado												
1.2	Objetivo Específico 1.2: Reducir la brechas resultante de la evaluación de desempeño entre el personal y las competencias del puesto, por medio de las estrategias presentadas en el PDP												
1.2.1	Analizar los resultados de la evaluación de desempeño realizado en el mes de febrero												
1.2.2	Elaborar el Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad y gestionar su inclusión en el PDP del PNAEQW												
1.2.3	Ejecución de las capacitaciones propuestas en el Plan de Capacitación del SGC												
1.2.4	Seguimiento de las capacitaciones programas												
1.2.5	Proponer como debería de incluirse la evaluación de las competencias requeridas del personal para el SGC en la evaluación de desempeño y gestionar correspondiente incorporación.												
1.2.6	Evaluar la eficacia de las capacitaciones sobre el SGC impartidas al personal												
2	Componente 2: Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua												
2.1	Objetivo Específico 2.1: Continuar la Implantación de la cultura de la calidad en el personal de la sede central												
2.1.1	Elaborar un cronograma de sensibilización para el personal de la sede central sobre el proceso de mejora continua												
2.1.2	Establecer los canales de comunicación para recabar las propuestas de mejoras												
2.1.3	Conformar los círculos de calidad												
2.1.4	Capacitar al personal que conforma los círculos de calidad en las Herramientas de la Calidad												
2.1.5	El responsable del SGC asesorará a los integrantes del círculo de calidad para el planteamiento de los proyectos de mejora												
2.1.6	Generar los proyectos de mejora												
2.1.7	Ejecución de los proyectos de mejora												
2.1.8	Seguimiento de la ejecución de los proyectos de mejora y medir la eficacia de las mejoras implementadas												
2.1.9	Reconocimiento de la propuesta de mejora que haya generado mayor impacto de mejora en el Programa												
2.1.10	Realizar la correspondiente comunicación internada del desarrollo de cada una de estas actividades planteadas												
2.2	Objetivo Específico 2.2: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de manera progresiva en las Unidades Territoriales												
2.2.1	Realizar el diagnóstico de la Unidad Territorial en relación a la Norma Internacional ISO 9001:2008 y del Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas												
2.2.2	Capacitar y sensibilizar en Gestión de la Calidad												
2.2.3	Capacitar en el uso de mecanismos de control y mejora continua, establecidos en el SGC del PNAEQW												
2.2.4	Seguimiento en la ejecución y generación de registros de los mecanismos de control y mejora continua												
2.2.5	Seguimiento en la ejecución y generación de registros de las actividades de acuerdo al Manual de Transferencia												
2.2.6	Verificar la eficacia de la capacitación, sensibilización en Gestión de la Calidad y de la estandarización del proceso de transferencia.												
3	Componente 3: Incrementar la Satisfacción de los Clientes												
3.1	Objetivo Específico 3.1: Estandarización del proceso de transferencia de recursos financieros utilizando el SIGO												
3.1.1	Automatizar los procesos de Transferencia de Recursos Financieros utilizando el SIGO												
3.1.2	Estandarizar el proceso de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras para el pago de los proveedores utilizando el SIGO, modificando el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas												
3.1.3	Capacitar a los supervisores de compras de las Unidades Territoriales sobre el proceso actualizado de Transferencia												
3.1.4	Capacitar a los proveedores con contratos de 2016												
3.1.5	Capacitar a los Comités de Compras												
3.1.6	Seguimiento a la ejecución de los pagos con el sistema y del cumplimiento del Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas												
3.1.7	Medir la eficacia de las transferencias utilizando el SIGO												



Cronograma de Actividades del Sistema de Gestión de la Calidad 2016													
N°	ACTIVIDADES	2016										2017	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
3.2	Objetivo Específico 3.2: Incrementar la calidad del servicio de atención a sus consultas, quejas y/o reclamos												
3.2.1	Capacitar a los proveedores con contrato para la prestación del servicio alimentario 2016, sobre los canales de comunicación con el programa												
3.2.2	Establecer la campaña de difusión de los canales de comunicación para el personal de las unidades territoriales y los proveedores del servicio alimentario												
3.2.3	Entrenar al personal de la Coordinación de Trámite Documentario responsable de atender con calidad los canales de comunicación establecidos												
3.2.4	Seguimiento de las atenciones por medio de los indicadores establecidos en el SGC												
3.2.5	Medir la efectividad de la calidad del servicio de atención por los tres canales establecidos por el PNAEQW a través de las Encuestas de Satisfacción del Cliente realizadas a los proveedores del servicio alimentario												

LEYENDA:	
	Programación para contar con personal competente y comprometido
	Orientar nuestro procesos hacia la mejora continua
	Estandarización del proceso de transferencia en Piura
	Estandarización del proceso de transferencia en Moquegua
	Estandarización del proceso de transferencia en Huánuco
	Estandarización del proceso de transferencia en Huancavelica
	Incremento de la Satisfacción de los Clientes



IX. PRESUPUESTO

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

CONCEPTO	MONTO (S/.)
Viáticos	17,920.00
Pasajes	9,170.00
Comunicación Interna (dípticos, afiches, entre otros)	6,780.00
Materiales para la capacitación	460.00
Refrigerios para los descansos de las capacitaciones	3,500.00
Total del Presupuesto	37,830.00

