

REPÚBLICA DEL PERÚ



Resolución de Dirección Ejecutiva

N.° 023-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 13 de enero de 2016.

VISTO:

El Memorando N.° 43-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N.° 042-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Norma Internacional ISO 9000: 2005, describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos;

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2008, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y; b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

Que, mediante Decreto Supremo N.° 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; norma que fue modificada por Decreto Supremo N.° 006-2014-MIDIS, y se dispuso que el Programa, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonía Peruana;

Que, por Decreto Supremo N.° 004-2015-MIDIS, publicado el 22 de setiembre de 2015, se modifica el artículo 1°, del Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, y se establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de 06 (seis) años;

Que, por Resolución Ministerial N.° 174-2012-MIDIS, modificado por Resolución Ministerial N.° 203-2014-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; con la finalidad de optimizar la gestión y mejorar la prestación de los servicios del Programa. En dicho instrumento de gestión que su numeral II.2.2, se establecen las funciones de la Unidad de Administración como unidad de apoyo, entre las cuales se encuentra: "Formular y proponer las directivas relacionadas con tecnologías de la información y comunicación del Programa;



Asimismo, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 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";

Que, mediante Memorando N.º 43-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, señaló que la propuesta de "Procedimiento de Control de Producto No Conforme", establece los lineamientos y el procedimiento a seguir para la identificación y el control oportuno del Producto No Conforme, a fin de prevenir su uso o entrega no intencional, constituyendo dicho procedimiento una fuente de consulta y aplicación para las unidades y coordinaciones comprendidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

En tal sentido, resulta necesario aprobar el "Procedimiento de Control de Producto No Conforme";

Con la visación de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N.º 006-2014-MIDIS, y por Decreto Supremo N.º 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N.º 174-2012-MIDIS, y la Resolución Ministerial N.º 136-2015-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el "Procedimiento de Control de Producto No Conforme", con código PRO-009-PNAEQW-UPP, versión N.º 01, que en anexo adjunto forma parte integral de la presente resolución; dejándose sin efecto cualquier disposición que se oponga al presente Instructivo.

Artículo Segundo.- Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, junto con el anexo adjunto de dicha resolución, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y notifíquese.


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

PROCEDIMIENTO

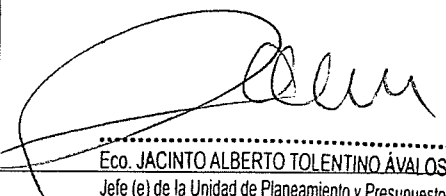
Código de documento Normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
PRO-009 -PNAEQW-UPP	01	10	Resolución de Dirección Ejecutiva N°023 -2016-MIDIS-PNAEQW	13 / 10 / 2016

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

ELABORADO POR:

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

Firma



.....
Eco. JACINTO ALBERTO TOLENTINO ÁVALOS
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

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

Firma



.....
Eco. JACINTO ALBERTO TOLENTINO ÁVALOS
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

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

Firma



.....
Rosario Mercedes Gonzales Ybáñez
Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

INDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. REFERENCIAS NORMATIVAS	3
IV. ABREVIATURAS.....	3
V. DEFINICION DE TERMINOS	3
VI. RESPONSABLES	5
VII. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	5
VIII. REGISTROS	6
IX. ANEXO	7
ANEXO 01. Cuadro control de producto no conforme	7
ANEXO 02. Diagrama de flujo	8
ANEXO 03. Formato de identificación y tratamiento de producto no conforme	9
ANEXO 04. Formato guía para el control de producto no conforme	10



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

I. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para la identificación y el control oportuno del Producto No Conforme a fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

II. ALCANCE.

La presente norma es fuente de consulta y aplicación para las áreas comprendidas en el alcance el Sistema de Gestión de Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, El procedimiento se inicia con la identificación del Producto No Conforme por parte del personal del programa y finaliza con el análisis de repetición del Producto No Conforme.

Este procedimiento es aplicable a los procesos comprendidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 3.1 Norma Internacional ISO 9000:2005: Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 3.2 Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.
- 3.3 PRO 003-PNAEQW-UPP - Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

IV. ABREVIATURAS

- 4.1 SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- 4.2 PNC: Producto No Conforme
- 4.3 PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar
- 4.4 UTRC: Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas

DEFINICION DE TERMINOS

5.1. Acción preventiva:

Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable, con la finalidad de prevenir que ésta no ocurra.

5.2. 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.



5.3. Corrección:

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5.4. 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:

- Producto (por ejemplo, transporte);
- Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
- Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
- Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

5.5. Producto No Conforme:

Es aquel producto que posee una o varias no conformidades, es decir que incumple con uno o varios de sus requisitos.

5.6. Queja:

Manifestaciones escritas o verbales de los ciudadanos que expresan insatisfacción o disconformidad por el incumplimiento o retraso de la gestión del servicio administrativo brindado por el Programa.

5.7. No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

5.8. Reclamo:

Manifestaciones escritas o verbales de los ciudadanos que expresan insatisfacción o disconformidad por la atención brindada por los funcionarios o servidores públicos del Programa de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

5.9. Requisito:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.10. Reproceso:

Acción tomada sobre un Producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.

5.11. Sugerencia:

Idea propuesta con relación a la prestación de los servicios para que se tenga en consideración por el Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma.

5.12. Tratamiento de un Producto No Conforme:

Es la acción a tomar frente a un producto que presenta una No Conformidad con el objeto de solucionar dicha No Conformidad y realizar una disposición del mismo.

5.13. Verificación:

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



VI. RESPONSABLES

6.1. Jefe de la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas / Coordinador de la UTRC

- a. Registrar el producto no conforme identificado en alguna Unidad Orgánica.
- b. Verificar si los tratamientos tomados son efectivos

6.2. Jefes de Unidades Orgánicas

- a. Comunicar al Jefe de la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas sobre la identificación de un producto no conforme y las acciones realizadas.

6.3. Personal del PNAEQW

- a. Comunicar a su jefe inmediato la identificación de un producto no conforme.

VII. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Responsable
1.	Identifica un Producto No Conforme, mediante: - El desarrollo de las actividades del proceso de la transferencia de recursos financieros para el pago al proveedor del servicio alimentario. - La atención de quejas o reclamos de los clientes	Personal del PNAEQW
2.	Comunica la identificación de un Producto No Conforme al Jefe del órgano o unidad orgánica, o al Coordinador de la Unidad, según corresponda, para coordinar las acciones a tomar.	Personal del PNAEQW
3.	Registra el Producto No Conforme identificado en el formato "Identificación y Tratamiento de Producto No Conforme", describiendo las acciones inmediatas a tomar, en coordinación con las áreas involucradas.	Jefe de UTRC / Coordinador de la UTRC
4.	Una vez identificado el producto no conforme, toma las acciones inmediatas o correcciones requeridas para eliminar la No Conformidad. Con el fin de definir el posible tratamiento (tratamiento, control y responsable del tratamiento) se apoya en el "Cuadro Control de Producto no Conforme".	Personal del PNAEQW
5.	Verifica la efectividad del tratamiento tomado verificando: 5.1. Si el tratamiento tomado fue efectivo. 5.2. Si las acciones inmediatas tomadas no fueron efectivas, procede de acuerdo al "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas". Repite el paso 5.	Jefe de UTRC / Coordinador de la UTRC



6.	Registra el tratamiento del Producto No Conforme en el formato "Identificación y Tratamiento de Producto No Conforme",	Jefe de UTRC / Coordinador de la UTRC
7.	Realiza el seguimiento, si se detecta la repetición de algún producto No Conforme con las mismas características de No Conformidad, de acuerdo a lo registrado en la "Guía de Control de Producto No Conforme". El análisis de producto no conforme se realiza usando el formato "Anexo N° 01" 7.1. procede de acuerdo al "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas, generando una "Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas" (formato en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas). Fin del procedimiento.	Representante de Dirección Ejecutiva

VIII. REGISTROS



Registro	Responsable
1. IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	Jefe de UTRC / Coordinador de la UTRC
2. GUÍA PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORMES	Representante de Dirección Ejecutiva

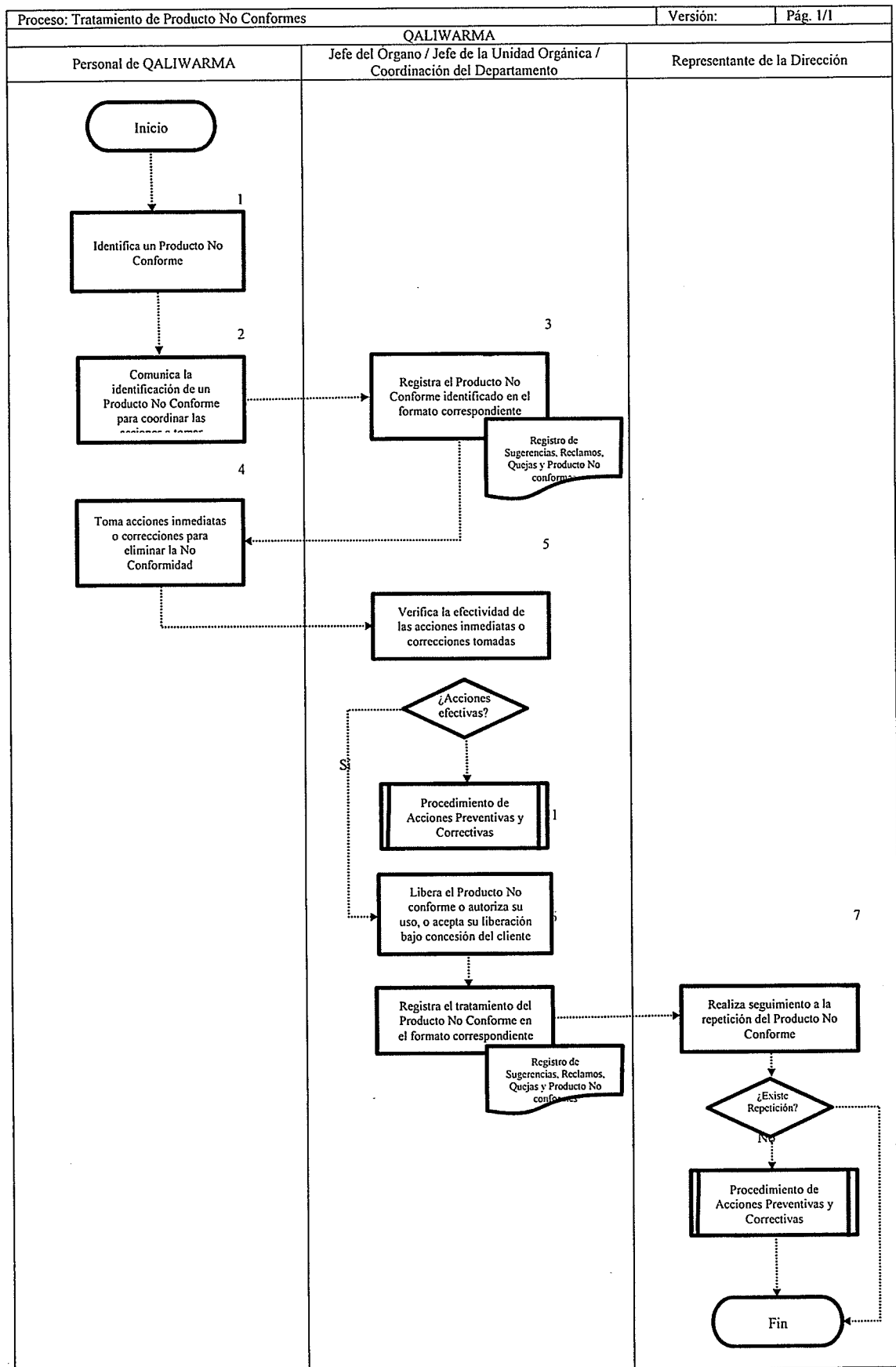
IX. ANEXOS

ANEXO 01. CUADRO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

FUENTE	NO CONFORMIDAD / PRODUCTO NO CONFORME	TRATAMIENTO		VERIFICACION	REGISTRO	RESPONSABLE
Verificación de la recepción de la solicitud de TRF	Solicitudes con Observaciones	Toma de acciones para eliminar No Conformidad Presentada	Subsanar la Solicitud de TRF	Verifica que la solicitud cumpla con lo requerido en los anexos 01, 02, 03, 04, 5P/R y 06 del Manual de Transferencia	Visado de los anexos 03 y 04, de la solicitud	Especialista de TRF
			Devolver Solicitud	Verifica que la subsanación se halla dado dentro de las 48 horas	Memorando de devolución de solicitud de TRF o correo	
Verificación en las diferentes etapas del proceso	Información errada que desencadena con el incumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato	Toma de acciones para eliminar No Conformidad Presentada	Corrección o Subsanación de información: de Montos a transferir, n de comité, N° de entrega, monto de gastos bancarios, Monto de la retención, importe de penalidad, n de carta orden a las cuenta del comité de compra,	Verificar que se haya devuelto	Memorando de devolución de solicitud de TRF	Especialista de TRF
		Autorización de uso, liberación		Verificar la ejecución de la corrección.	Check List de TRF al Comité de Compra	Especialista de TRF Especialista de Contabilidad Especialista de Tesorería
Verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio	Incumplimiento de la fecha de entrega establecida: Del Programa: 10 días después de remitida la RDE	Tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista		No Aplica		
		Toma de acciones para eliminar No Conformidad Presentada	Comunicación con el cliente Toma de acciones	Revisa los resultados del indicador % de expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa al comité Verificar que se haya comunicado el inconveniente al proveedor	Resultado de los Indicadores semestrales Registro telefónica	Coordinador de TRF Supervisor de Compra UT
	Pago incompleto al proveedor		Comunicación con el cliente resolver las diferencias entre los requisitos del contrato	Verificar adendas	Adendas	Especialista de TRF
	Recibir una Queja o Reclamo del proveedor respecto a las valorizaciones UTRC y devoluciones del 10% UTRC	Toma de acciones a los efectos de la no conformidad luego de su pago	Comunicación con el cliente	Verificación de que se haya registrado la queja o reclamo y que se realice el seguimiento a la misma hasta su cierre o respuesta.	Excel: Bitácora de Seguimiento	Orientadora Especialista de TRF



ANEXO 02. DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 03. FORMATO DE IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

	IDENTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	PRO-009-PNAEQW-UPP-FOR-001
Versión N° : 01		Pág..... de....

DATOS GENERALES						
Identificado por:						
Origen:	Queja	Cliente	Auditoria Interna N°	Otros		
Proceso:						
Reportado por:						
Fecha del reporte:						
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME						
Ítem	Descripción del Producto No Conforme	(A) ¿Afecta al producto Final?	(B) ¿Afecta a las operaciones? (*)	(C) ¿Afecta al costo real del Proyecto? (*)	Total (**)	N° SAC
(*)	Criterio de significancia del producto no conforme: - 0 Significa "No afecta" - 1 Significa "Poco" - 2 Significa "Medio" - 3 Significa "Muy significativo"					
(**)	Si la suma total de (A)+ (B)+(C) resulta menor o igual a 3, se aplicará acción inmediata/Corrección, para subsanar la no conformidad encontrada. Si la suma total de (A)+ (B)+(C) resulta mayor o igual a 4, se deberá aplicar acción inmediata/corrección para subsanar la no conformidad encontrada y se generará una Solicitud de Acción correctiva o preventiva.					



ACCIÓN INMEDIATA/CORRECCIÓN	
Detener las operaciones	Comunicar al cliente si el producto ya fue entregado
Reprocesar la Operación	Otros

Detalle de la acción inmediata/Corrección					
Ítem	Acción Inmediata /Corrección	Responsable	Duración	Fecha Limite	Fecha de Reporte de evidencias

ANEXO 04. FORMATO GUÍA PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

 QaliWarma PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	FORMATO GUÍA PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	PRO-009 -PNAEQW- UPP-FOR-002
Versión N° : 01		Pág..... de....

Instrucciones de Uso:

Completar el presente formato con las tipologías de Producto No Conforme detectada para cada producto, en caso que el tipo de Producto No Conforme detectado no corresponda a ninguna categoría preexistente, adicionar la nueva categoría a la presente guía. Agregar tantas filas como sean requeridas.

Proceso			
Fecha de Registro	Producto	Tipo de Producto No Conforme	N° de Casos para Acción Correctiva
	Producto 1		
	Producto 2		
	Producto 3		
	Producto 4		
	Producto 5		
	Producto 6		
	Producto 7		
	Producto 8		

