

Santiago De Surco, 13 de Mayo del 2021

## RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000140-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



# Resolución de Dirección Ejecutiva

### VISTOS:

El Memorando N° D001213-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000257-2021-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 de Dirección Ejecutiva N° 489-2017-MIDIS/PNAEQW se aprueba el “Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas”, con código de documento PRO-003-PNAEQW-UPP, Versión 2, aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad del Programa desde la identificación de una No Conformidad (entendida esta como el incumplimiento de un requisito normativo) hasta la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas en los procesos;

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”, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es responsable de proponer, implementar, mantener, asegurar y



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.05.2021 20:26:17 -05:00



Firmado digitalmente por RAMIREZ  
GARRO Jose Aurelio FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.05.2021 20:18:10 -05:00

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 MIDIS;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D001213-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, remite la propuesta de modificación del “Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas”, ahora denominado “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma”, 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 del Programa;

Que, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, la propuesta de modificación del documento normativo cumple con los requisitos y formalidades establecidas en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, asimismo, lo dispuesto en la mencionada propuesta se enmarca y es congruente con las funciones señaladas en el Manual de Operaciones del Programa, por lo que opina en forma favorable para continuar con el trámite de su aprobación;

Que, mediante Informe N° D000257-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica señala 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, 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 conveniente la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el ahora denominado “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 3, propuesto por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el cual no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia, dejándose sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 489-2017-MIDIS/PNAEQW que aprueba el “Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas”, con código de documento PRO-003-PNAEQW-UPP, Versión 2

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 PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 3, 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° 489-2017-MIDIS/PNAEQW que aprueba el “Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas”, con código de documento PRO-003-PNAEQW-UPP, Versión 2.

**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 PRO-003-PNAEQW-UPPM, Versión 3, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qw.gob.pe](http://www.qw.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	03	11	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000140-2021-MIDIS-PNAEQW-DE	13 / 05 / 2021

**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: 13.05.2021 11:27:07 -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: 13.05.2021 11:27:18 -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: 13.05.2021 12:10:58 -05:00

## ÍNDICE

I.	OBJETIVO .....	3
II.	ALCANCE .....	3
III.	BASE NORMATIVA.....	3
IV.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	3
V.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	3
VI.	ABREVIATURAS Y SIGLAS .....	4
VII.	RESPONSABILIDADES.....	5
VIII.	DISPOSICIONES GENERALES .....	5
IX.	DESCRIPCIÓN DELPROCEDIMIENTO .....	5
X.	ANEXOS.....	6
XI.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	11



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.05.2021 11:27:35 -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 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 del Programa.

## 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 Resolución Ministerial N°148-2015-MIDIS, que aprueba los lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales.
- 3.3 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

## 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.

## 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.



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.05.2021 11:27:48 -05:00

**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.

5.13. **Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.14. **Sistema**

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

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

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

## VI. Abreviaturas y Siglas

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



Firmado digitalmente por VERA  
DÍAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.05.2021 11:28:02 -05:00

## 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, 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.
- 8.3 Todo el personal del PNAEQW, en el marco de sus competencias, puede registrar hallazgos relacionados a No Conformidades y/u Oportunidades de Mejora, en los formatos creados para dicho fin.
- 8.4 Las No Conformidades se registran en el formato "Solicitud de Acciones Correctivas" (Anexo N° 1) y las Oportunidades de Mejora se registran en el formato "Solicitud de Oportunidades de Mejora" (Anexo N° 2).
- 8.5 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.
- 8.6 La/el responsable del SGC realiza el seguimiento del estado de implementación de las Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Solicitudes de Oportunidades de Mejora.
- 8.7 La/el responsable del SGC, en caso el cierre de la NC y/u OM requiera de recursos presupuestales, 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, a través del correo electrónico [calidadqw@qw.gob.pe](mailto:calidadqw@qw.gob.pe), previa validación de su jefa/e inmediata/o.
- 9.3 La/el responsable del SGC evalúa la NC identificada, de acuerdo a los siguientes criterios:
- Reincidencia de una NC
  - Impacto relevante dentro del alcance del SGC



Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.05.2021 11:28:17 -05:00

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

- 9.4 La/el responsable del SGC, 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 las causas 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, 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 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 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 La/el responsable del SGC, en caso compruebe que las acciones implementadas fueron ineficaces y la NC no se haya solucionado, informa a la/al jeja/e de la unidad orgánica para sostener una reunión a fin de analizar nuevamente el 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 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 La/el responsable del SGC, en caso 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: 13.05.2021 11:28:33 -05:00

ANEXO N° 01

		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° 03	<b>FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>			Página 01 de 01	

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

**I. NO CONFORMIDAD IDENTIFICADA**

Descripción:

--

**II. CORRECCIÓN** (En caso aplique):

(Llenado por la/el responsable del proceso involucrado /responsable del SGC)

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**

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

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 13.05.2021 11:28:55 -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	PRO-003-PNAEQW-UPPM-FOR-002
Versión N° 03		<b>FORMATO DE SOLICITUD DE OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>			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 SAC

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: 13.05.2021 11:29:13 -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° 03	<b>FORMATO MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/U OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>			Página 01 de 01	

Fecha de actualización:

N°	FECHA	PROCEDENCIA	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

Legenda:

Procedencia	
Auditoría Interna	AI
Auditoría Externa	AE
Reclamo del cliente	RC
Hallazgo del personal	HP
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: 13.05.2021 11:29:35 -05:00

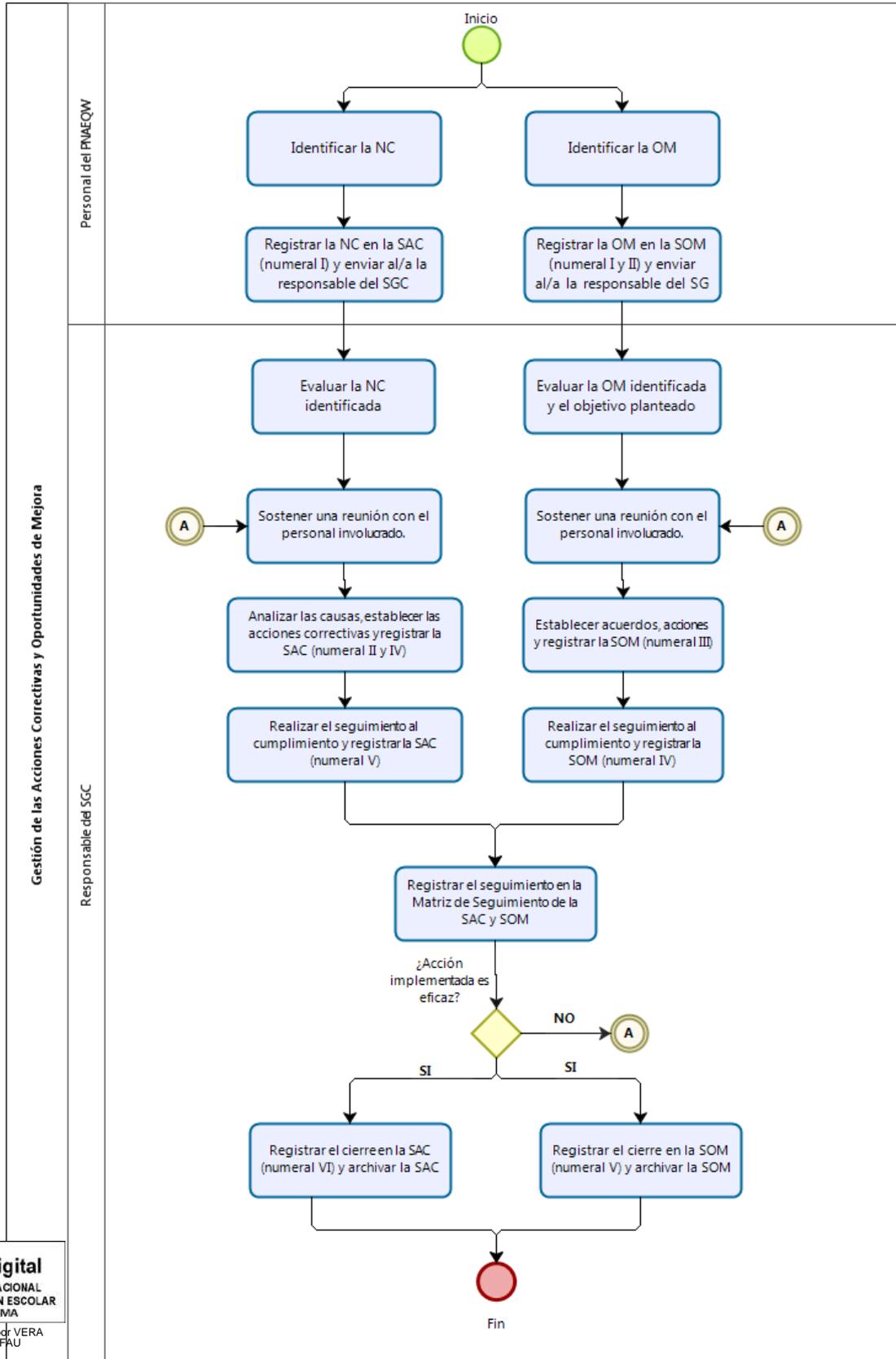
**ANEXO N° 04  
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión N°</b>	<b>Numeral del Texto Vigente</b>	<b>Cambio realizado respecto a la versión anterior</b>	<b>Justificación del Cambio</b>
02	En todo el documento	Se cambia el nombre del "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" por el de "Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" Se actualiza el código del procedimiento. Se actualiza el encabezado en todas las páginas del procedimiento.	Alinear el procedimiento según dispuesto en la "Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPPM).
02	En todo el documento	Se actualiza el documento respecto al uso del lenguaje inclusivo.	Actualizar el procedimiento según lo dispuesto en los "Lineamientos para uso del lenguaje inclusivo en el PNAEQW (LIN-006-PNAEQW-UCI)"
02	I, II, III, V y VI	Se actualizan los numerales relacionados al objetivo, alcance, abreviaturas y siglas, definición de términos y responsables.	Mejorar y alinear el procedimiento según lo dispuesto en la "Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPPM).
02	-	Se incluye el numeral III correspondiente a la Base Normativa	Alinear el procedimiento a la estructura definida en la "Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPPM).
02	VII	Se actualizan las disposiciones generales.	Mejorar el procedimiento
02	VIII	Se actualiza la descripción del procedimiento.	Mejorar el procedimiento
02	IX, X	Se elimina el numeral correspondiente a registros y se actualizan los anexos. Se actualiza el logo, código y la versión de todos los formatos.	Mejorar y alinear el procedimiento según lo dispuesto en la "Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPPM).
02	-	Se incluye el numeral XI que corresponde al diagrama de flujo del procedimiento	Alinear el procedimiento según lo dispuesto en la "Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (DIR-034-PNAEQW-UPPM).

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

Firmado digitalmente por VERA  
DIAZ Edgar Alejandro FAU  
20550154065 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.05.2021 11:29:53 -05:00

XI. Diagrama de Flujo



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

Firmado digitalmente por: VERA DIAZ Edgar Alejandro FRAU  
 20550154065 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 13.05.2021 11:30:15 -05:00