



# Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 0024-2016-MIDIS/PNAEQW

Lima, 14 de enero de 2016.

**VISTO:**

El Memorando N.° 045-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, de la Unidad de Administración; y el Informe N.° 044-2016-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, las normas ISO 9000, son Normas Internacionales que detalla los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, los cuales conforman el objeto de la familia de normas ISO 9000 y define los términos referentes a los mismos

Que, la Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente;

Que, los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido;

Que, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, 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, el Proyecto de “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, tiene como objeto, establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos a través de los cuales el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – PNAEQW, demuestra su capacidad para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus clientes dentro del marco legal aplicable regidos por las especificaciones de la norma ISO 9001:2008, resaltando las debidas exclusiones junto a sus justificaciones, así como demostrar el compromiso hacia la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad;

Que, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW está constituido por la transferencia de recursos financieros a los Comités de Compras y seguimiento al pago de los Comité de Compras a los proveedores del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuyas actividades son desarrolladas en la sede central;

Que, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto mediante Memorando N°045-2016-MIDIS/PNAEQW-UPP, ha realizado la evaluación al Proyecto de Manual de Gestión de la Calidad, en el cual considera que el mismo demuestra capacidad para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus clientes dentro del marco legal aplicable y regido por las especificaciones de la norma ISO 9001:2008, hacia una mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, opinando favorablemente por la aprobación del mismo;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y la Unidad de Asesoría Jurídica;

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

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” (Código MAN-004-PNAEQW-UPP, Versión N° 01) en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, contando con el informe técnico y reuniendo las características establecidas en la normativa correspondiente

**Artículo Segundo.-** Publíquese la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qw.gob.pe](http://www.qw.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y notifíquese.

  
Ing. MARÍA 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

## MANUAL

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de Aprobación
MAN-004-PNAEQW-UPP	01	33	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 024 -2016-MIDIS-PNAEQW	14/01/2016

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORADO POR:

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

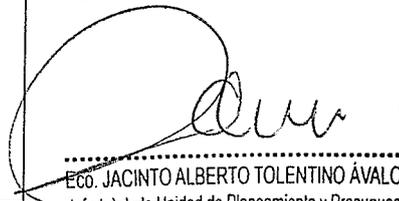
REVISADO POR:

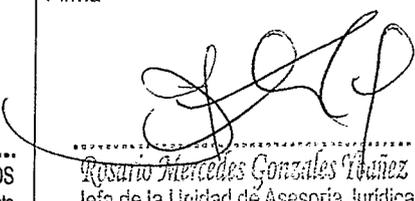
Nombres y Apellidos  
Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto  
Firma

REVISADO POR:

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

  
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

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

## ÍNDICE

	Pagina
I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
IV. DEFINICIÓN DE TERMINOS	4
V. ABREVIACIONES	5
VI. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
VII. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	10
VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
IX. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	19
X. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	25
XI. ANEXOS	29
ANEXO N° 01. Matriz de Factores de Ambiente de Trabajo	29
ANEXO N° 02. Registro de Proveedores Seleccionados	30
ANEXO N° 03. Cuadro de Criterios para la Verificación del Ingreso de Compras	31
ANEXO N° 04. Plan de Calidad	32
ANEXO N° 05. Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	33



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### I. OBJETIVO

Establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos a través de los cuales el “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - PNAEQW”, demuestra su capacidad para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus clientes dentro del marco legal aplicable regidos por las especificaciones de la norma ISO 9001:2008, resaltando las debidas exclusiones junto con sus justificaciones; y así mismo, demostrar su compromiso hacia la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

### II. ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW, es:

“Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y Seguimiento al pago de los Comités de Compras a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuyas actividades son desarrolladas en la Sede Central”.

Aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9998- 2015- MIDIS/PNAEQW

#### 2.1. Exclusiones

El alcance Sistema de Gestión de Gestión de la Calidad del PNAEQW, se excluye los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2008:

- 2.1.1. Requisito 7.3 **DISEÑO Y DESARROLLO**, debido a que las actividades de realización del servicio de transferencia son estándares, no requieren el diseño y/o desarrollo de nuevas metodologías y herramientas para su planificación y realización, a fin de que la transferencia de recursos financieros cumplan con los requisitos: del cliente, legales y de la organización.
- 2.1.2. Requisito 7.5.2 **VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, ya que contamos con procesos para la realización del servicio que son verificados y controlados secuencialmente y en los cuales las deficiencias son identificadas durante la ejecución del mismo. Por lo tanto no es necesaria su validación de los procesos para demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.
- 2.1.3. Requisito 7.5.5 **PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**, debido a que no se cuenta con partes constitutivas físicas del producto para preservar durante la realización, ni durante la prestación del mismo, salvo los datos que conforman el producto brindado.
- 2.1.4. Requisito 7.6 **CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**, ya que no se requiere ningún equipo físico de medición que da la conformidad del servicio con los requisitos establecidos. Además no se aplican programas informáticos en las actividades de seguimiento y medición



de la transferencia de recursos financieros, en relación al cumplimiento de los requisitos especificados para la prestación del servicio o en la realización del mismo.

### III. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 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 DIR- 008 -PNAEQW-UPP. Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”
- 3.4 MAN-003-PNAEQW-UTRC. Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas
- 3.5 PRO-008-PNAEQW-UPP. Procedimiento Control de Documentos y Registros
- 3.6 PRO-003-PNAEQW-UPP. Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
- 3.7 PRO-005-PNAEQW-UPP. Procedimiento Auditoría Interna
- 3.8 PRO-009-PNAEQW-UPP. Procedimiento Control de Productos No Conformes
- 3.9 PRO-004-PNAEQW-UPP. Procedimiento de Revisión por la Dirección
- 3.10 PRO-007-PNAEQW-UA Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.11 INS-003-PNAEQW-UA Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.12 INS-002-PNAEQW-UA. Instructivo de Evaluación de Desempeño para el Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.13 PRO-006-PNAEQW-UPP. Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.14 INS-001-PNAEQW-UA. Instructivo de Respaldo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.15 ESP-001-PNAEQW-UA. Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Fase I.
- 3.16 Programa de Verificación del Mantenimiento y Limpieza
- 3.17 PRO-002-PNAEQW-UA. Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.



### IV. DEFINICIÓN DE TERMINOS

Para un mejor entendimiento del presente Manual, deben ser observados las siguientes definiciones:

- 4.1 **CALIDAD**  
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 4.2 **CLIENTE**  
Organización o persona que recibe un producto.
- 4.3 **COMPETENCIA**  
Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**4.4 EFICACIA**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**4.5 GESTIÓN**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.

**4.6 MEJORA CONTINUA:**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**4.7 PROCESO:**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**4.8 PRODUCTO:**

Resultado de un proceso:

- a) El producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) Cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos:

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

**4.9 REQUISITO:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**4.10 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.

**4.11 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

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

**V. ABREVIATURAS O SIGLAS**

Dentro del contexto del manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:



SIGLA	NOMBRE
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PC	Personal Computer
POI	Plan Operativo Institucional
PNAEQW	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
RDE	Resolución de Dirección Ejecutiva
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
TDR	Términos de Referencia
UT	Unidad Territorial
UTRC	Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas

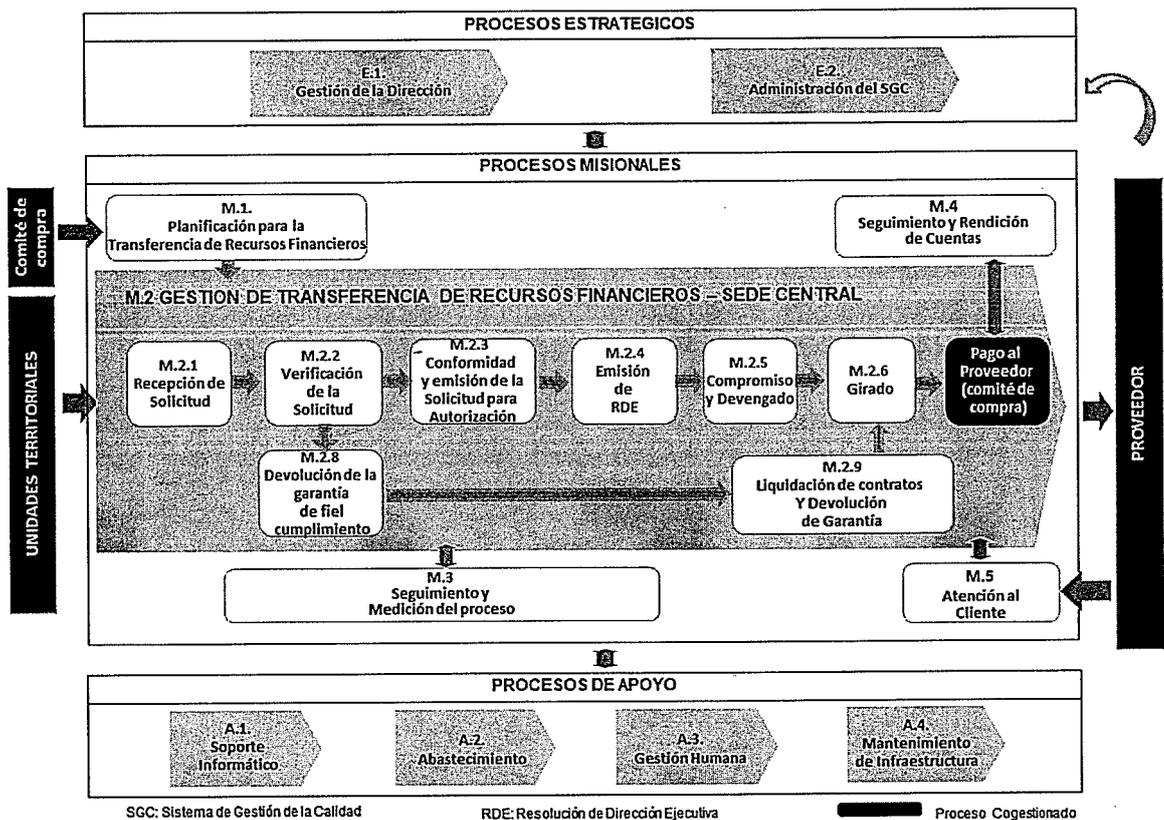
## VI. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 6.1 Requisitos Generales

La organización ha definido y determinado los procesos necesarios para el SGC cuya interacción y descripción se presentan en el Mapa de Procesos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW).

El seguimiento del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad se realizará de acuerdo al formato "Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad" (Anexo N° 05).

### PNAEQW: Mapa de Procesos



Aprobado por RDE N° 9644-2015-MIDIS/PNAEQW

### Leyenda del Mapa:

- A Procesos de Apoyo
- E Procesos Estratégicos
- M Procesos Misionales

Descripción de los Procesos

Proceso	Actividades	Nombre	Finalidad
E1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo de la entidad de forma colaborativa; así como la verificación continua de su avance, llevando registro mediante la aprobación de los documentos de gestión
	Administración del SGC		Planificar, organizar, controlar la efectividad y mantener el sistema de gestión de la calidad.
M1	Planificación para la Transferencia de Recursos Financieros		Planificar el desarrollo de los procesos necesarios para la realización de la transferencia de Recursos Financieros al comité de compra para el pago a los proveedores del servicio alimentario.
	Gestión de Transferencia de Recursos Financieros – SEDE CENTRAL		Gestionar la transferencia de los recursos financieros a los comités de compras, para el pago de proveedores de la prestación del servicio alimentario.
M2	M2.1	Recepción de Solicitud	Recibir las solicitudes de transferencia de recursos financieros y realizar el registro de los mismos en la base de datos de la UTRC.
	M2.2	Verificación de la Solicitud	Verificar que la información de las solicitudes de transferencia corresponda al número de entrega establecida en el contrato, así como la consistencia de los importes en los anexos que sustentan la solicitud; y, validar las penalidades aplicadas en el caso que correspondan, a fin de asegurar que el proceso sea eficaz, eficiente y cumpla con los requisitos del cliente.
	M2.3	Conformidad y Emisión de Solicitud para Autorización	Otorgar la conformidad a la solicitud de transferencia y solicitar la autorización de la transferencia a Dirección Ejecutiva.
	M2.4	Emisión de la RDE	Generar el informe legal para la elaboración de la resolución de Dirección Ejecutiva (RDE), que aprueba la transferencia de recursos financieros para el pago de la prestación del servicio alimentario y los gastos bancarios que se originen, a favor de los Comités de Compra del PNAEQW.
	M2.5	Compromiso y Devengado	Revisar, verificar los importes de la valorización de cada solicitud de pago de proveedores de la prestación del servicio alimentario a usuarios del PNAEQW, por Comité de Compras y realizar el compromiso y devengado del monto de la valorización.
	M2.6	Girado	Efectuar el giro del monto de la valorización a los Comités de Compras para el pago a los proveedores.
	-	Pago al Proveedor (comité de compra)	Ejecutar el pago al proveedor del servicio alimentario por parte del Comité de Compra, en cogestión con el PNAEQW.
	M2.8	Devolución de Garantía de Fiel Cumplimiento	Pedir de manera formal la Liquidación de contratos y Devolución de Garantía.
	M2.9	Liquidación de contratos y Devolución de Garantía	Efectuar la liquidación del contrato con los proveedores de la prestación del servicio alimentario, así como la devolución de la garantía de fiel cumplimiento.



M3	<b>Seguimiento y Medición del proceso</b>	Efectuar el seguimiento del Estado de Transferencia y medir el cumplimiento del proceso.
M4	<b>Seguimiento y Rendición de Cuentas</b>	Supervisar continuamente el cumplimiento de las obligaciones y condiciones establecidas en los convenios suscritos por el Programa con los Organismos Ejecutores y/o Co-ejecutores
M5	<b>Atención al Cliente</b>	Atender las solicitudes de nuestros clientes (comité de compras y proveedores del servicio alimentario) a efectos de que sean atendidos o resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.
A1	<b>SopORTE Informático</b>	Diseñar, construir, implantar y mantener los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de soporte a los sistemas de información, telecomunicaciones y demás servicios informáticos del Programa.
A2	<b>Abastecimiento</b>	Dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los procesos de contrataciones de bienes y servicios requeridos por los Órganos del Programa. A fin de dar atención oportuna de los requerimiento solicitados por las áreas usuarias
A3	<b>Gestión Humana</b>	Planificar y efectuar la selección del personal, así como capacitarlo y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos de su competencia. Administrar su legajo personal.
A4	<b>Mantenimiento de Infraestructura</b>	Mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.



Todos los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, están establecidos en la **sección VIII** del presente Manual.

Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que las operaciones y el control de estos procesos sean eficaces, están establecidos en la **sección IX** del presente Manual.

Los métodos y criterios para realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos del SGC, están establecidos en la **sección X** del presente Manual, así también como las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

El proceso del pago al Proveedor del servicio alimentario del PNAEQW, se realiza mediante la cogestión con el Comité de Compra, para lo cual se ha establecido el seguimiento al pago realizado por el Comité de Compra al Proveedor, descrito en el **“Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas”** (MAN-003-PNAEQW-UTRC), así como las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Contrato y **“Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas”** (MAN-003-PNAEQW-UTRC).

## 6.2 Requisitos de la Documentación

### 6.2.1 Generalidades

El PNAEQW, ha implementado un SGC el cual se rige por documentos requeridos por la norma ISO 9001:2008 y los documentos que la organización ha visto necesarios definir con la finalidad de describir su funcionamiento.

Se han establecido una **“Política de la Calidad”** y los **“Objetivos de la Calidad”**. La documentación está dividida en tres grandes grupos:

- Documentos del SGC (incluido los procedimientos documentados).
- Documentos Operativos.
- Documentos Externos.

Se han identificado también registros que forman parte de la documentación del SGC que se consideran como documentos especiales, los cuales son controlados de manera diferente con respecto a los anteriores.

### 6.2.2 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

El PNAEQW ha establecido y mantiene el presente **“Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”** (MAN-003-PNAEQW-UTRC), el cual describe la implementación del SGC, el alcance del SGC incluyendo las exclusiones, la interacción de los procesos y los documentos establecidos (incluido los procedimientos documentados) o referencia a los mismos.

### 6.2.3 Control de Documentos

Para asegurar y mantener controlados los documentos requeridos por el SGC, en el PNAEQW se ha implementado la **“Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** (DIR- 008 -PNAEQW-UPP) y el procedimiento documentado **“Procedimiento Control de Documentos y Registros”** (PRO-008-PNAEQW-UPP), el cual abarca:



- La aprobación de los documentos, asegurando su adecuación antes de su distribución.
- La revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario; y, aprobarlos nuevamente.
- La identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurar que las correspondientes versiones de los documentos aplicables, estén disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que los documentos de origen externo, que se determine como necesarios para la planificación y operación del SGC, tengan identificación y se controle su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de versiones obsoletas, además de aplicar una identificación adecuada en caso se mantenga por cualquier razón.

**Nota: La codificación de los documentos, no aplica para los documentos: Objetivos de la calidad y Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

#### 6.2.4 Control de Registros

El PNAEQW ha establecido los registros que resultan de la implementación y operación del SGC, los cuales proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, así como de la operación eficaz del sistema.

Para ello se ha desarrollado y establecido el procedimiento documentado “Procedimiento Control de Documentos y Registros” (PRO-008-PNAEQW-UPP), en el cual se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los registros, siendo estos legibles, identificables y trazables.

Las personas responsables del control de los registros, se mencionan en cada uno de los documentos aprobados, verificando que dichos registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## VII. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 7.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección Ejecutiva demuestra de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo:

- a. La “Política de la Calidad”, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva, en la cual se mencionan los compromisos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma referente a la calidad, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, todo ello es difundido a la organización mediante charlas, expuestos en fondos de pantalla, periódicos murales en varios ambientes de la organización.
- b. Los “Objetivos de la Calidad”, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva, el cual esta descrito en el documento “Objetivos de la Calidad”, para ello realiza reuniones con la Alta Dirección, llevando a cabo la Revisión por la Dirección, monitoreando el cumplimiento, y asegurando la disponibilidad de recursos.



Así mismo la Dirección Ejecutiva revisa y actualiza la política de la calidad y los objetivos de la calidad durante la Revisión de la Alta dirección; posteriormente, difundiendo los cambios o actualizaciones en reuniones, medios electrónicos o documentos diversos, y cumplirlos durante la realización del servicio.

De la misma forma, la Dirección Ejecutiva se compromete asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC, así como el aumento de la satisfacción del servicio.

## 7.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente se definan adecuadamente y se cumplan, mediante reuniones periódicas y/o revisiones realizadas por la Dirección Ejecutiva con los Jefes de Unidades Orgánicas.

Así mismo, la Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se cumplan mediante reuniones de seguimiento al desempeño del sistema, los que se reflejan en indicadores de gestión y resultados de la realización de encuestas. Esta última información es analizada semestralmente en reunión con los Jefes de Unidad, según **“Procedimiento del desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de gestión de la Calidad”** (PRO-006-PNAEQW-UPP).

Los clientes para el alcance del SGC de **PNAEQW** son: los Comités de Compras; y, los Proveedores del Servicio Alimentario.

## 7.3. Política de Calidad

La Política de Calidad del **Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**, está establecida según los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y dirigida principalmente a la satisfacción del cliente.

La Dirección Ejecutiva del **PNAEQW**, revisa la política para verificar su adecuación cuando se crea conveniente, así mismo es la única responsable de aprobarla. La Dirección Ejecutiva se encarga de su difusión a todos los niveles de la organización.

Para asegurarse del entendimiento de la Política de la Calidad, la Dirección Ejecutiva interpretó cada punto de la misma y es difundida mediante charlas a toda la organización.



## Resolución de Dirección Ejecutiva N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW



### POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio de calidad, garantizando la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, y de secundaria en las comunidades nativas de la Amazonía peruana; contribuyendo a mejorar su atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.

Qali Warma, para cumplir con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, se compromete:

- Contar con personal competente y comprometido
- Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir :
  - ✓ La satisfacción de los requisitos del cliente \*
  - ✓ Cumplimiento de los requisitos legales establecidos para el programa
  - ✓ Cumplir con los requisitos propios de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa.



La presente política será revisada continuamente y proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

DIRECCIÓN EJECUTIVA



AGOSTO 2015  
Primera Versión

\* El Cliente, para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proveedor de Servicio Alimentario.

## 7.4. Planificación

### 7.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección establece los objetivos estratégicos generales de la organización, los cuales se describen en los “**Objetivos de la Calidad**”, basados en su planeamiento estratégico considerando las necesidades actuales y futuras, desempeño actual de los procesos, resultados de las encuestas de satisfacción al cliente, entre otros y a su vez, define el despliegue de dichos objetivos a los niveles pertinentes de la organización. El seguimiento del cumplimiento de los mismos lo realiza el Responsable del SGC con ayuda del Comité de Calidad.





**QaliWarma**  
PROGRAMA NACIONAL DE MEJORA CONTINUA

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD

N°	Compromiso de la Política	OBJETIVOS		Indicador	Expresión Matemática	Meta	Frecuencia	Responsabilidad	Horizonte
		General	Específico						
1	Contar con personal competente y comprometido	Reducir la brecha resultante de la evaluación de desempeño entre el personal contratado y las competencias del puesto	Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC	% de cumplimiento de la evaluación de desempeño programada	ED=#Personal evaluado *100/#de personal contratado e involucrado en el alcance	70%	Anual	Coordinación de Recursos Humanos	Feb 2016
		Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del plan de capacitaciones	Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del plan de capacitaciones	% de cumplimiento del Plan de Capacitación en el SGC	PC=#de personas capacitadas *100/#personas programadas en el plan de capacitación en el SGC	60%	Semestral	Coordinación de Recursos Humanos	Feb 2016
2	Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua	Generar una cultura de mejora continua en el personal del programa QaliWarma	Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad	% de Oportunidades de mejoras implementadas y con resultados controlados	MC=# oportunidades de mejora implementadas *100/# oportunidades de mejora emitidos	50%	Semestral	UPP-Calidad	Mar 2016
		Atención oportuna de expedientes de pago en los plazos establecidos por el programa	Cumplir con el tiempo efectivo de trámite para pago de los expedientes ingresados a UTRC.	% de expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa	PO=# expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa *100 / # de expedientes conformes para pago ingresados a la UTRC	80%	Semestral	Jefe de UTRC	Feb 2016
3	Satisfacción de los requisitos del cliente	Medir la línea base de la satisfacción del cliente	Medir la línea base de la satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente	Determinar el % de proveedores encuestados satisfacción	-	Semestral	UPP-Calidad	Feb 2016
		Determinar la línea base de nivel de satisfacción del cliente	Determinar la línea base de Quejas y Reclamos	Determinar la línea base de Quejas y Reclamos	Número de Quejas y Reclamos / Mes	-	Mensual	UPP-Calidad	Feb 2016
		Determinar la línea base de la atención de Quejas y Reclamos	Determinar la línea base de la atención de Quejas y Reclamos	Determinar la línea base de la atención de Quejas y Reclamos	Número de Quejas y Reclamos / Mes	-	Mensual	UPP-Calidad	Feb 2016

Legenda: ED: Evaluación de desempeño, PC: Personal Competente, MC: Mejora Continua, PO: Pago Oportuno, SGC: Satisfacción del Cliente.



#### 7.4.2 Planificación del Sistema de Gestión

La Alta Dirección del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se asegura de planificar el SGC, cumpliendo los requisitos generales de la Norma ISO 9001:2008, mediante la elaboración del presente “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” asegurando de mantener su integridad. La planificación de los objetivos del programa se describe en los “Objetivos de la Calidad”.

En caso existan cambios en el SGC, como nuevos procesos, modificación, subcontratación de servicios críticos o cualquier otro cambio que pueda afectar al SGC, la Alta Dirección se reúne con los involucrados y define las acciones a tomar para mantener la integridad y eficacia del SGC del programa.

Asimismo planifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso a través del “Plan de Calidad” (Anexo N°04)

#### 7.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Con el propósito de planificar, implementar y mantener el SGC en PNAEQW se ha establecido la siguiente estructura:

- Alta Dirección: Representado por la Dirección Ejecutiva.
- Representante de la Alta Dirección: Representado por la Dirección Ejecutiva.
- Comité de Calidad: Conformado por la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad Administración, Unidad de Asesoría Jurídica y Representante de la Dirección.
- Directora Ejecutiva, el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, Jefe de la Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas y el Jefe de la Unidad de Administración.
- Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad: a cargo de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto.

##### 7.5.1 Responsabilidad y Autoridad

- **Alta Dirección** es responsable de:
  - a) Establecer, comunicar, asegurar su entendimiento y revisar continuamente la política, objetivos y planes de calidad; así como, brindar los recursos para la implementación y mantenimiento del SGC.
  - b) Asegurar que las funciones, responsabilidades y autoridades del personal dentro del alcance del SGC, que con su trabajo pueden afectar la calidad del servicio, están definidas en las Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Fase I, y sean de conocimiento de los mismos.
  - c) Asegurarse de los mecanismos necesarios para estar informado de las necesidades en todos los niveles de la organización, en relación al mantenimiento del SGC.
  - d) Designar como Representante de la Dirección a un miembro de la Dirección del Programa.
- **Representante de la Alta Dirección:** ver numeral 7.5.2 del presente documento.



- **Comité de Calidad es responsable de:**

- a) Evaluar la propuesta del Plan de Calidad, previo a la presentación de la Alta Dirección.
- b) Apoyar al Responsable del SGC en el desarrollo e implementación de las herramientas de la calidad.
- c) Dar soporte a los equipos de trabajo de calidad, en el diseño y desarrollo de las iniciativas de mejoramiento.
- d) Mantener la motivación hacia el mejoramiento.
- e) Evaluar el seguimiento a la implementación del proceso de mejoramiento.
- f) Apoyar el establecimiento del sistema de comunicación para transmitir el compromiso de la Dirección y los avances del proceso de mejoramiento continuo.

- **Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de:**

- a) La administración operativa del SGC:
  - a.1. Dirigir, coordinar y supervisar la implementación del SGC.
  - a.2. Realizar el control de los documentos (revisión, modificación y distribución) del SGC.
  - a.3. Asegurar el mantenimiento del SGC.
  - a.4. Supervisar el funcionamiento del SGC en cada lugar de trabajo.
  - a.5. Monitoreo al cumplimiento del Plan de Calidad y reporte a la Alta Dirección.
- b) Control sobre las No Conformidades derivadas de Auditorías:
  - b.1. Administrar las Auditorías Internas (Programación, formación de equipos de auditores, ejecución, control y seguimiento del Programa Anual de Auditorías Internas).
  - b.2. Distribuir las no conformidades a los responsables de las unidades orgánicas auditadas.
  - b.3. Conducir la investigación de causas de las no conformidades, en coordinación con los responsables de unidades orgánicas involucradas.
  - b.4. Conducir la aplicación del "Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas" para el levantamiento de no conformidades.
  - b.5. Monitorear la efectividad de la implementación de los planes de acción y mantener informado de los resultados obtenidos a la alta dirección.
  - b.6. Coordinar la reformulación del plan de acción para garantizar su efectividad.
- c) Apoyo en la revisión del SGC:
  - c.1. Generar la información del mantenimiento y eficacia del SGC para su presentación y análisis en reunión de Revisión por la Dirección.
  - c.2. Elaborar las Actas con los resultados de la Revisión por la Dirección.
  - c.3. Seguimiento a los acuerdos de la reunión, en coordinación con los responsables de las unidades orgánicas.



### 7.5.2 Representante de la Alta Dirección

El representante de la Alta Dirección, es el Director Ejecutivo del PNAEQW y es el responsable de:

- a) Velar por el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad; así como, apoyar en gestionar los recursos necesarios para el SGC.
- b) Asegurar que el SGC está establecido, implementado y se mantiene actualizado, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.
- c) Realizar seguimiento periódico de la Mejora Continua del SGC.
- d) Evaluar los resultados de las Auditorías de la Calidad y tomar decisiones sobre el análisis de resultados.
- e) Conducir las Revisión por la Dirección del SGC.
- f) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y cualquier necesidad de mejora.
- g) Asegurarse de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 7.5.3 Comunicación Interna

La Dirección Ejecutiva del PNAEQW se asegura de que la comunicación interna sea apropiada dentro de la organización, garantizando los mecanismos necesarios para tal efecto, para lograr la eficacia del SGC. Esta comunicación se manifiesta a través de reuniones de trabajo, inducciones, capacitaciones, vía correo electrónico, página web, periódico mural. A su vez cuenta con una “**Matriz de comunicaciones del SGC-2015**” y el “**Plan de Comunicación del SGC-Anual**” donde se establecen las estrategias de comunicación a desarrollar en el año de acuerdo al diagnóstico efectuado.

No se descarta la utilización de cualquier otro medio necesario para la comunicación.

Esta comunicación se da siguiendo el esquema Línea - funcional de la organización desde el Director Ejecutivo hacia los Jefes de Unidad, a todos los niveles de la estructura jerárquica.

## 7.6. Revisión por la Dirección

### 7.6.1 Generalidades

La Dirección Ejecutiva revisa el SGC una vez al año para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La Revisión por la Dirección es realizada por la Dirección Ejecutiva, la cual es llevada a cabo según lo establecido en el “**Procedimiento de Revisión por la Dirección**” (PRO-004-PNAEQW-UPP).

### 7.6.2 Información de Entrada para la Revisión

Para esta reunión de revisión del SGC se toma en cuenta la siguiente información:

- a. Revisión de la Política de la Calidad.
- b. Informes del cumplimiento de objetivos.
- c. Los informes de auditorías.
- d. El estado de los reclamos / quejas de los clientes y encuestas de satisfacción.
- e. Informes del desempeño de los procesos, y conformidad del producto.
- f. Los estados de las acciones correctivas y preventivas.
- g. Acciones tomadas por la Alta Dirección en revisiones anteriores.



- h. Cambios que puedan afectar el SGC.
- i. Recomendaciones para la mejora.

### 7.6.3 Resultado de la Revisión

Los resultados de la revisión por la Dirección están establecidas en el “Procedimiento de Revisión por la Dirección” (PRO-004-PNAEQW-UPP).

Estos resultados son debidamente documentados por el Coordinador del SGC mediante acta y están disponibles como documentos de consulta y comunicación.

## VIII. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 8.1. Provisión de Recursos

El PNAEQW determina y proporciona los recursos necesarios, a través del Plan Operativo Institucional - Presupuesto del programa para:

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

### 8.2. Recursos Humanos

#### 8.2.1 Generalidades

El PNAEQW cuenta con personal competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias, para cumplir con las funciones y responsabilidades de los puestos que se encuentran descritos en el documento: “Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma–Fase I” (ESP-001-PNAEQW-UA).

La Unidad de Administración-Coordinación de Recursos Humanos actúa como proveedor interno brindado el servicio de selección y contratación bajo el régimen Contratación Administrativa de Servicios (CAS), de acuerdo al “Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.” (PRO-007-PNAEQW-UA). También es responsable de la administración de los legajos del personal bajo la modalidad de contrato CAS, de acuerdo al “Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (INS-003-PNAEQW-UA).

#### 8.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

El PNAEQW está comprometido con la sensibilización de nuestro personal, dándoles a conocer la importancia de su trabajo. Para ello, proporcionamos inducción, capacitación, entrenamiento u otras acciones necesarias para lograr las competencias, formación y toma de conciencia requeridas para asegurar la prestación del servicio que cumpla con los requisitos del cliente.

Evaluamos la eficacia de las acciones tomadas mediante las evaluaciones de desempeño conforme lo establecido en el “Instructivo de Evaluación de Desempeño para el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (INS-002-PNAEQW-UA), identificando las necesidades de capacitación y sensibilización del personal evaluado. Esta información es complementada a través de las capacitaciones establecidas en el Plan de capacitación del PNAEQW.



Qali Warma se asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la retroalimentación (feedback) que se realiza constantemente entre el colaborador y su Jefe inmediato. Además brinda inducción en base al "Documento inductivo de Procesos Qali Warma" y capacitaciones en base al "Plan de Capacitación del PNAEQW".

Qali Warma mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

### 8.3. Infraestructura de Trabajo

El SGC del PNAEQW cuenta con la infraestructura necesaria para la ejecución de los procesos, tales como:

- Oficinas limpias, ordenadas y equipadas de la tecnología necesaria para el desarrollo de actividades.
- Mantenimiento de los equipos
- Asistencia y Soporte Técnico de hardware y software.
- Iluminación adecuada para el desempeño de las funciones del personal, así como la señalización respectiva de zonas de seguridad.

Las instalaciones son gestionadas por la Unidad de Administración, y la supervisión del mantenimiento continuo de las mismas está a cargo de la Coordinación de Abastecimiento-Servicios Generales, el cual es verificado a través del "**Programa de Verificación del Mantenimiento y Limpieza**", conforme a lo establecidos en las bases del contrato. Así mismo se cuenta con el "**Instructivo de Respaldo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma**" (INS-001-PNAEQW-UA).

### 8.4. Ambiente de Trabajo

Cada Jefe de Unidad es responsable de la identificación de los factores físicos del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño del personal, para así lograr la conformidad en el desarrollo de los procesos del programa dando conformidad con los requisitos del producto.

Estos factores son identificados en la "**Matriz de Factores de Ambiente de Trabajo**" que se muestra en el Anexo N° 01. El encargado de mantener actualizado estas matrices es el Responsable de Servicios Generales.



## REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 9.1. Planificación de la Realización del Producto

El MIDIS, con la aprobación del Presupuesto del PNAEQW (resolución de aprobación del Presupuesto Inicial de apertura del MIDIS) asegura la proporción de los recursos para la Transferencia de Recursos Financieros.

La ejecución de la Transferencia de recursos financieros en el PNAEQW se planifica, recibiendo la información para la transferencia a proveedores de servicio alimentario durante la "Recepción de Solicitud de Transferencia" para ello el Jefe de la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas es responsable de identificar los objetivos y los requisitos para el servicio.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control, se encuentran descritas en el “Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UTRC).

Los registros que proporcionan evidencia de que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos descritos, se encuentran mencionados en el “Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UTRC).

## 9.2. Procesos Relacionados con el Cliente

### 9.4.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La Dirección Ejecutiva del PNAEQW, establece los requisitos relacionados con el servicio.

Los requisitos del servicio de transferencia de recursos financieros a los comités de compras para el pago de los proveedores del servicio alimentario se encuentran establecidos en el “Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UTRC).

### 9.4.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

La Dirección Ejecutiva, revisa y aprueba los requisitos relacionados con el servicio identificando los procesos que se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, antes de prestar el servicio al cliente, y se asegura de:

- a. Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio, como se describe en el numeral 9.2.1 del presente manual.
- b. Determinar si cuenta con los recursos financieros para cumplir con la prestación del servicio solicitado, a través de la aprobación del certificado de crédito presupuestal (CCP) asegurando que se comprometa el presupuesto para el pago a cada proveedor de servicio de alimentos.

Además los responsables de los procesos deben asegurarse de:

- a. Mantener los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.
- b. Cada vez que se modifiquen los requisitos del servicio alimentario del PNAEQW se asegura que la información sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, mediante Adendas. Esta situación no se considera como servicio no conforme.

### 9.4.3 Comunicación con el Cliente

Qali Warma, mantiene comunicación adecuada con el cliente vía mail, telefónica o presencialmente. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el “Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-002-PNAEQW-UA), así como las actividades y responsabilidades, y según el resultado de éstas se toma las acciones que se consideran necesarias para lograr superar sus expectativas.



### 9.3. Diseño y Desarrollo

Esta cláusula de la ISO 9001:2008 no es aplicable en el PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección II del presente manual.

### 9.4. Compras

#### 9.4.1 Proceso de Compras

El PNAEQW se asegura que los bienes y servicios que influyen en la realización de los procesos han sido identificados a través del análisis de sus procesos y de experiencias previas, para ello se han identificado los bienes y servicios críticos los cuales se muestran a continuación:

UNIDAD ORGÁNICA-COORDINACION	PRODUCTO O SERVICIO CRITICO IDENTIFICADO
UTRC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura.</li> <li>- Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras).</li> <li>- Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).</li> <li>- Solicitud de Transferencia de Recursos (incluido documentos sustentatorios).</li> </ul>
UA- Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura.</li> <li>- Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras).</li> <li>- Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).</li> </ul>
UA-Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura</li> <li>- Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras).</li> <li>- Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).</li> </ul>
Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura.</li> <li>- Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras).</li> <li>- Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).</li> </ul>
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura.</li> <li>- Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras).</li> <li>- Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros)</li> </ul>



La evaluación y selección de proveedores de bienes y servicios es realizada por la Coordinación de Abastecimiento, dentro del marco pre-establecido por la “Ley de contrataciones del estado” en el D.L N° 1017 y su reglamento D.S 184-2008 EF, para la aplicación del convenio marco.

Los criterios de selección de proveedores de bienes y servicios, pre-establecidos por SEACE, para las contrataciones del Estado, con relación al “Convenio Marco” (Art.97 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado) y compras directas, son los siguientes:

1. Criterios para la selección de proveedores:

- Especificaciones de Producto / Servicio
- Tiempo de respuesta
- Precio

El puntaje se aplica de acuerdo al:

- Puntaje: Bueno (5), Regular (3) y Malo (1).

La calificación final:

- Aceptado: puntaje total obtenido de 9 a 15
- No Aceptado: puntaje total obtenido de 3 a 8

2. La selección de proveedores se lleva a cabo en el “Registro de Proveedores Seleccionados” (Anexo N° 02)

3. El responsable de evaluar y seleccionar a proveedores de bienes y/o servicios es el “Especialista de Logística” de la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales.

4. La reevaluación de proveedores internos se realiza por comunicación directa para cada caso:

a. En caso de UT: Se realiza a través de memorandum.

b. En caso de retroalimentación entre Unidades Orgánicas en la Sede Central, se evalúa la calidad de información recibida, y se evidencia, tal como se indica:

- Entre las unidades de Transferencia y Administración, a través de comunicación directa, y de ser una información no conforme con cargo de devolución de información corregida.
- Entre las unidades de Administración y Asesoría Jurídica, a través de comunicación directa con cargo de devolución de información corregida.
- Entre las unidades de Asesoría Jurídica y Transferencia a través de comunicación directa, con cargo de devolución de información corregida.

c. Para las ordenes de servicios de personal o/s, al concluir el tiempo de servicio se realiza la reevaluación de los productos establecidos en sus términos de referencia en el “informe de conformidad”.

#### 9.4.2 Información de Compras

La información se encuentra descrita en los Términos de Referencia TDR, describe el bien o servicio a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, información sobre:

- Requisitos de la aprobación
- Requisitos de la competencias del personal



### 9.4.3 Verificación de Productos Comprados

La verificación de la conformidad con las especificaciones del bien/ servicio comprado, lo realiza el usuario o el área de Almacén según corresponda, para ello se apoya en el “Cuadro de Criterios para la Verificación del Ingreso de Compras” (Anexo N° 03).

Actualmente, en el Sistema de Gestión de la Calidad, se establece que no es necesario llevar a cabo verificaciones del producto o servicio en las instalaciones del proveedor externo, sin embargo cuando así lo requieran se definirán las disposiciones para su verificación.

## 9.5. Producción y Prestación del Servicio

### 9.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

El control del servicio es realizado por el Jefe de la Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas, quien se asegura de cumplir con los lineamientos establecidas en los documentos del SGC. Para ello se cuenta con el “Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UTRC)

El control de lo planificado para la transferencia de recursos financieros se da a través de las aprobaciones a los Informes y el “Check List de Transferencia de Recursos al Comité de Compra”. El control de la prestación del servicio se realiza de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas” (MAN-003-PNAEQW-UTRC).

En control del Seguimiento al pago del Comité de Compras a Proveedores del Servicio Alimentario, se realiza a través del monitoreo del estado de cuenta bancaria de las cuentas corrientes de los Comités de Compras. Para este fin, el Jefe de la UTRC, tiene autorización de acceso a visualizar las cuentas correspondientes.

### 9.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Esta cláusula de la ISO 9001:2008 no es aplicable en el PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

### 9.5.3 Identificación y Trazabilidad

El PNAEQW, identifica y da trazabilidad al proceso de transferencia de recursos financieros a través de la codificación de Solicitud de Transferencia (expediente de pago) y el seguimiento del estado del mismo.

Para ello el Asistente Técnico de Coordinación, Transferencia y Seguimiento de Contratos se procede según lo siguiente:

- a) Recibe la solicitud de Transferencia de la Asistente Administrativa de UTRC para su identificación, registro y seguimiento.
- b) Registra en el excel: “Estado de Transferencia” todos los datos incluyendo los adjuntos en la “Hoja de Ruta” (hoja de seguimiento a la solicitud de transferencia en el procesos de tramite documentario, anterior al ingreso a la Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas),
- c) Ingresa con un número de solicitud el cual es mantenido hasta la Elaboración del proyecto de Solicitud para Autorización en donde se le asigna un número



de expediente afín de ser enviado para su aprobación por la Unidad de Asesoría Jurídica.

- d) Una vez aprobada la solicitud por Resolución de Dirección Ejecutiva (RDE), esta es identificada con su número de RDE. Este número de RDE es mantenido hasta efectuar el pago al proveedor.

La trazabilidad del proceso de transferencia de recursos financieros se da a través del seguimiento del excel: “Estado de Transferencia”, siendo el Asistente Técnico de Coordinación Transferencia y Seguimiento de Contratos el responsable de hacer los reportes del mismo.

#### 9.5.4 Propiedad del Cliente

El Cliente, para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es el Proveedor de Servicio Alimentario. El proceso de pago al Proveedor del Servicio Alimentario se lleva a cabo mediante la co-gestión del PNAEQW con el Comité de Compra.

El PNAEQW identifica y cuida la propiedad de su Cliente:

- a. **Retenciones por garantía de fiel cumplimiento**, el Especialista de Tesorería es el encargado de verificar, proteger y salvaguardar las retenciones, las cuales son depositadas únicamente a la “Cuenta de Garantía 329264” cuyo fin es custodiar las retenciones para devolverlas al proveedor.

Verifica los movimientos de las retenciones en el SIAF (Visualiza el Registro de devolución del SIAF), así como el Libro Banco, y número de Resolución, para hacer seguimiento y evitar un mal uso de esa cuenta.

- b. **La Carta Fianza**, es Custodiada por el Especialista de Tesorería. Este recibe la Carta Fianza y registra los datos (Proveedor, fechas de emisión y vencimiento y a quien envía la carta en caso de ejecución, fecha de vencimiento, que tipo de garantía, entre otros) en un Excel “Control de Cartas Fianzas”. Esta relación en Excel permite conocer la situación de las Cartas Fianzas permitiendo el control de la misma. Una vez finalizado el registro se coloca el Carta Fianza en la caja fuerte para su resguardo, estas cartas están organizadas en Files, cada file contiene una relación de las cartas Fianzas que contiene. Estas cartas están organizadas por tiempo de vencimiento y adjuntas a su historial. A esta caja fuerte solo tiene acceso el Especialista de Tesorería y la Coordinadora de Tesorería.

El Control de Arqueos físicos periódicos y sorpresivos es realizado por la Coordinación de Contabilidad.

En caso la carta este próxima a vencer el Especialista de Tesorería comunica a la Unidad Territorial vía correo electrónico y mantiene un registro del mismo. A fin de prevenir la ejecución de la Carta, según lo establecido en el artículo 164 del Reglamento de Ley de Contrataciones del estado. La Unidad Territorial comunica al cliente por correo del pronto vencimiento de la carta fianza y mantiene el registro de dicha comunicación.

La devolución de la Carta Fianza lo efectuará la Coordinación de Tesorería, previo pedido de la Unidad de Transferencias, indicando que proceda a efectuar la devolución de la Garantía de Fiel Cumplimiento al proveedor. Una vez hecha la solicitud, la Coordinación de Tesorería entrega al Comité de Compra la Carta Fianza, para que este a su vez la entregue al proveedor mediante un cargo de recepción.



### 9.5.5 Preservación del Producto

Esta cláusula de la ISO 9001:2008 no es aplicable en el PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

### 9.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

Esta cláusula de la ISO 9001:2008 no es aplicable en el PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

## X. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 10.1. Generalidades

El PNAEQW planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del SGC y mejorar continuamente su eficacia.

Asimismo se asegura que los métodos de medición empleados para la medición, análisis y mejora se revisan anualmente en la Revisión por la Alta Dirección para verificar la exactitud e integridad de los datos sobre una base continua.

### 10.2. Seguimiento y Medición

#### 10.2.1. Satisfacción del Cliente

El PNAEQW con la finalidad de recopilar información relativa a la percepción del cliente con respecto a la satisfacción de sus requisitos, realiza:

- a) Encuestas de satisfacción.
- b) Comparación de los resultados de las encuestas actuales con las anteriores.
- c) Análisis de las quejas y reclamos de los clientes.

	Resultado (%*)	Peso Etapa 0 (%*)	Peso Etapa n (%*)
Encuestas de satisfacción	80	50	50
La comparación de los resultados de las encuestas actuales con las anteriores.	5	0	30
El análisis de las quejas y reclamos de los proveedores	5	50	20

\*Determinado por la alta Dirección

El resultado de la satisfacción se da por medio del análisis de los resultados obtenidos en el último semestre de las encuestas de satisfacción, quejas o reclamos de los clientes y la comparación de los resultados de las encuestas actuales con las anteriores. Para ello las encuestas tienen un peso asignado que varía según la etapa



de desarrollo (etapa 0 determinación de línea base, etapa n cuando ya se cuenta con una línea base).

**a. Encuestas de satisfacción**

La metodología que se emplea para llevar a cabo las encuestas, se describe en el documento **“Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”** (PRO-006-PNAEQW-UPP).

**b. Comparación de los resultados de las encuestas actuales con las anteriores.**

La comparación de los resultados de las encuestas será tomada a partir de la Etapa n, donde se comparara el resultado obtenido en el periodo evaluado con el anterior identificándose una variación.

**c. El análisis de las quejas y reclamos de los proveedores**

La información de quejas y reclamos, se obtiene a través de la Atención al Cliente, habilitada vía web, telefónica y presencial, la metodología empleada para ello se describe en el **“Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** (PRO-002-PNAEQW-UA).

El Responsable del SGC, canaliza información recabada, la cual es revisada por la Alta Dirección durante las reuniones de revisión del SGC.

### 10.2.2. Auditoría Interna

Qali Warma ha establecido el procedimiento documentado **“Procedimiento Auditoría Interna”** (PRO-005-PNAEQW-UPP) en el que se describe el mecanismo usado para planificar las auditorias con la finalidad de determinar si el SGC del PNAEQW es eficaz y se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008; la selección de los auditores y la conducción de las auditorías asegura objetivamente e imparcialmente el proceso de auditoría.

### 10.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

El PNAEQW, aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del SGC por medio de reuniones mensuales en la cual se analizan los indicadores de cada proceso para alcanzar los resultados planificados, las cuales están establecidas en el cuadro **“Cuadro de Reportes de Indicadores”**. En caso no se obtenga los resultados planificados se procede al análisis y la toma de acciones correctivas a las cuales se realiza el seguimiento mediante la **“Ficha de Indicador”**.

## 10.3. Control del Producto No Conforme

El PNAEQW se asegura que en los diferentes procesos de la producción se identifiquen aquellos productos que no estén conformes con los requisitos del producto final, el cual debe ser identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no prevista.

La identificación de los Productos No Conformes se realiza en base a lo establecido en el **“Procedimiento Control de Productos No Conformes”** (PRO-009-PNAEQW-UPP) En caso se identifique alguno de estos productos que no cumple con los requisitos establecidos, se procede según lo indicado en el procedimiento **“Procedimiento Control de Productos No Conformes”** (PRO-009-PNAEQW-UPP).



### 10.3.1. Seguimiento y Medición del Producto

La medición, seguimiento del servicio de transferencia de recursos financieros, se da a través del seguimiento del Excel: "Estado de Transferencia", siendo el Asistente técnico de Coordinación Transferencia y Seguimiento de Contratos el responsable de hacer los reportes del mismo.

La evidencia de la conformidad de los controles realizados a los productos en los diferentes procesos, se encuentra en los registros del "Check List de Transferencia de recursos al Comité de Compra".

### 10.4. Análisis de Datos

El PNAEQW para el sistema de gestión de calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

Entre los datos que se analizan se encuentran:

- a. Satisfacción del cliente
- b. Auditorías internas
- c. Conformidad del producto (Ver numeral 10.3)
- d. Evaluación a los proveedores
- e. Indicadores de Gestión

La información relacionada al desempeño de los procesos es analizada periódicamente por los Responsables de los procesos, quienes describen el resultado de sus análisis, el cual es enviado a la Dirección Ejecutiva, a fin de identificar, mejorar y proporcionar los recursos necesarios para la mejora de los procesos.

### 10.5. Mejora

#### 10.5.1. Mejora Continua

El PNAEQW mejora continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad además de sus procesos, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones preventivas, correctivas, de mejora y la revisión por la Dirección Ejecutiva.

Así mismo, a través de reuniones periódicas:

- a) Reuniones internas en una Unidad Orgánica
- b) Reuniones entre unidades orgánicas por necesidad de dar solución a problemas
- c) Reuniones del Comité de Calidad
  - c.1. Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas
  - c.2. Unidad de Planeamiento y Presupuesto
  - c.3. Unidad Administración – Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales, Coordinación de Recursos Humanos. Coordinación de Informática y Gestión de la Información
  - c.4. Unidad de Asesoría Jurídica
  - c.5. Representante de la Dirección



Cuyos acuerdos y compromisos se encuentran en actas y ayudas memorias para el seguimiento a las acciones de mejora.

#### 10.5.2. Acción Correctiva

El PNAEQW toma acción para eliminar las causas de las No Conformidades detectado con objeto de evitar que éstas vuelvan a ocurrir.

Para ello, se ha establecido procedimiento documentado "**Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas**" (PRO-003-PNAEQW-UPP) para el tratamiento de la No Conformidad en donde se define:

- a. Identificación de la No Conformidad (incluyendo los reclamos de los clientes).
- b. Determinación de las causas del incumplimiento de la No Conformidad.
- c. Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que la No Conformidad no vuelva a aparecer.
- d. Determinación de las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- e. Registro de los resultados de las acciones adoptadas.
- f. Revisión de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

#### 10.5.3. Acción Preventiva

El PNAEQW determina acciones para eliminar las causas de las No Conformidades potenciales detectadas con objeto de evitar que éstas ocurran. Para ello, se ha establecido el procedimiento documentado "**Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas**" (PRO-003-PNAEQW-UPP) para el tratamiento de las No Conformidades en donde se define:

- a. Determinación de la No Conformidad potenciales y sus causas.
- b. Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para prevenir la ocurrencia de la potencial No Conformidad.
- c. Determinación de las acciones preventivas necesarias e implantarlas.
- d. Registro de los resultados de las acciones adoptadas.
- e. Revisión de la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



XI. ANEXOS

ANEXO N° 01. Matriz de Factores de Ambiente de Trabajo

	<p><b>MATRIZ DE FACTORES DE AMBIENTE DE TRABAJO</b></p>	<p><b>MAN- 004 -PNAEQW-UPP-FOR-001</b></p>
<p>Versión N° : 01</p>		<p>Pág. ... de ..</p>

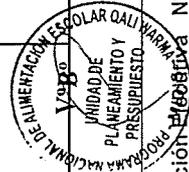
<b>UNIDAD ORGANICA</b>			
<b>COORDINACIÓN</b>			
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DEL LISTADO</b>			
N°	Factores del Ambiente de Trabajo	Proceso relacionado	Principales características a controlar
1			
2			
3			
4			





ANEXO N° 03. Cuadro de Criterios para la Verificación del Ingreso de Compras

N°	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	TIPO DE COMPRA	CARACTERÍSTICAS	CARACTERÍSTICAS Y CRITERIOS	VERIFICA	REGISTRO CONTROL DE CALIDAD AL INGRESO	CERTIFICADO O GARANTÍA	CONTROL DE CALIDAD POSTERIOR
1	Útiles de Oficina	Bienes	Características descritas en la Orden de Compra	<b>Empaque:</b> Verificar la integridad del empaque. <b>Cantidades:</b> Según lo indicado en la Orden de Compra.	<b>Responsable de Almacén / Área Usuaria</b>	Nota de Ingreso de Almacén (NEA) Firmado por el responsable de Almacén en señal de conformidad de conformidad del usuario	—	—
2	Equipos de cómputo y Suministros	Bienes	Características descritas en la Orden de Compra	<b>Empaque:</b> Verificar la integridad del empaque. <b>Autenticidad de producto:</b> Verifica posibles indicios de adulteración de la marca, verificar la integridad del sello y embalaje de fábrica, el nombre correcto de la marca, entre otros. <b>Cantidades:</b> Según lo indicado en la Orden de Compra. <b>Marca:</b> Según lo indicado en la Orden de Compra. <b>Modelo:</b> Según lo indicado en la Orden de Compra.	<b>Responsable de Almacén / Especialista de CIGI / Área Usuaria</b>	Nota de Ingreso de Almacén (NEA) Firmado por el responsable de Almacén en señal de conformidad de conformidad del usuario	Garantía comercial	Durante el uso del equipo
3	Requerimiento de servicio (limpieza, mantenimiento y vigilancia)	Servicios	Características descritas en el contrato	<b>Indumentaria personal de limpieza:</b> <b>Verificar que cuenten con el uniforme</b> (Chaqueta y/o polo pantalón, zapatillas, gorra con visera, mascarilla para polvo) la cual deberá contener el logotipo y/o nombre de la empresa y el fotocheck del operario. <b>Implementos y Materiales de Limpieza:</b> Verificar que cuenten con los implementos mínimos permanentes según lo establecido en el contrato.	<b>Responsable de Servicios Generales</b>	—	—	—



ANEXO N° 04. Plan de Calidad

	<p>PLAN DE CALIDAD</p>	<p>MAN-004 -PNAEQW- UPP-FOR-003</p>
<p>Versión N° : 01</p>		<p>Pág. ... de ..</p>

PRODUCTO/ SERVICIO:	
PROCESO:	

N°	ESTRATEGIA						AVANCE %	FECHA DE CIERRE
	OBJETIVO							
	ACTIVIDAD	PROCESO IMPLICADO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE / PERIODICIDAD	REGISTROS	RECURSOS		



ANEXO N° 05. Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

 <b>QaliWarma</b> <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</small>	<b>SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>MAN- 004 -PNAEQW- UPP-FOR-004</b>
Versión N° : 01		Pág. ... de ..

N°	ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	ESTADO	REFERENCIA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2016						
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN						
OBJETIVOS DE CALIDAD						
REVISIÓN DE INDICADORES						
REVISIÓN DE INDICADORES						
RESULTADO DE AUDITORIAS						
RECOMENDACIONES PARA MEJORA						
CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SGC						
ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS						
OTROS						

Leyenda:

▪ ESTADO:

PENDIENTE	EN SEGUIMIENTO	EJECUTADO	DESESTIMADO	STAND BY Seguimiento programado hasta nuevo aviso
P	ES	E	D	STB



