



Resolución de Dirección Ejecutiva

N.° 087-2017-MIDIS/PNAEQW

Lima, 27 de enero de 2017.

VISTO:

La Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 0024-2016-MIDIS/PNAEQW; el Memorando N.° 538-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N.° 107-2017-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres (3) años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N.° 006-2014-MIDIS y N.° 004-2015-MIDIS, se dispuso que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonia Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8563-2016-MIDIS/PNAEQW, de fecha 23 de noviembre de 2016, se aprobó el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – versión N.° 02 (Código de documento normativo N.° MAN-05-PNAEQW-UOP). Asimismo, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8617-2016-MIDIS/PNAEQW se dispuso rectificar el Anexo N.° 1 del citado Manual, en el extremo del numeral 71), Requisito Obligatorio N° 13 – Modalidad Raciones, literales b) y c);

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8584-2016-MIDIS/PNAEQW, se aprobaron las Bases de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;



Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8655-2016-MIDIS/PNAEQW, se aprobaron las Bases Integradas de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 014-2017-MIDIS/PNAEQW, se modificaron los numerales 44), 47), 49), 58), 59), 60), 61), 68) y 74) del Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – versión N.° 02 (Código de documento normativo N.° MAN-05-PNAEQW-UOP); y se aprobó el Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – versión N.° 03 (Código de documento normativo N.° MAN-05-PNAEQW-UOP);

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 029-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprobaron las Bases de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, siendo de aplicación a partir de la segunda convocatoria de los Procesos de Compra 2017;

Que, con Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 060-2017-MIDIS/PNAEQW, se aprobaron las Bases Integradas de Raciones y Productos, Anexos y Formatos del Proceso de Compra para la Provisión del Servicio Alimentario 2017, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, las que serán de aplicación a partir de la segunda convocatoria del Proceso de Compras 2017;

Que, mediante Resolución Ministerial N.° 124-2016-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con la finalidad de optimizar la gestión y mejorar la prestación de los servicios del Programa;

Que, mediante Memorando N.° 538-2017-MIDIS/PNAEQW-UPP, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto señala que, se ha elaborado la propuesta de actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, en mérito a los siguientes instrumentos normativos y/o criterios: (I) Resolución Ministerial N.° 124-2016-MIDIS, por la cual se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; (II) Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8529-2016-MIDIS/PNAEQW, por la cual se aprobaron los Objetivos de la Calidad; (III) Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 8506-2016-MIDIS/PNAEQW, por la cual se delega en la Jefa o el Jefe de la Unidad de Administración la facultad de aprobar, mediante Resolución Jefatural, las transferencias financieras a favor de los Comités de Compra; (IV) Autorización del Proceso de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra para el pago de proveedores, a través del Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO); (V) Ley N.° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y su reglamento; y (VI) Como consecuencia de la implementación del requisito Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición. Asimismo, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto indicó que, dichas modificaciones o cambios se muestran en el Anexo N.° 05 Cuadro de Control de Cambio del proyecto de “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, Versión N.° 02, y que se han llevado a cabo teniéndose en cuenta lo establecido en el numeral 8.1.1 del Procedimiento de Control de Documentos y Registros, con Código PRO-008-PNAEQW-UPP;

Que, finalmente, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto concluye que, la propuesta del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, Versión N.° 02, se encuentra conforme a lo establecido en la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP-Versión N° 01), y en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros (PRO-008-PNAEQW-UPP), Versión N.° 01, y sugiere que se deje sin efecto la Resolución de



Dirección Ejecutiva N.° 0024-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", Versión N.° 01; opinando favorablemente por la aprobación del manual denominado: "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", Versión N.° 02 (Código de documento normativo MAN-004-PNAEQW-UPP), alineado a la Política del Sistema de Gestión de la Calidad;

Que, de acuerdo al Informe N.° 107-2017-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica considera legalmente viable la propuesta del "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", Versión N.° 02;

Que, en tal sentido, teniéndose en cuenta lo expuesto por la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación, y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, resulta necesario aprobar el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", Versión N.° 02;

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

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N.° 008-2012-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N.° 006-2014-MIDIS, y por Decreto Supremo N.° 004-2015-MIDIS, la Resolución Ministerial N.° 124-2016-MIDIS, y la Resolución Ministerial N.° 226-2016-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 0024-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprobó el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", con código MAN-004-PNAEQW-UPP, Versión N.° 01.

Artículo Segundo.- Aprobar el "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad", Versión N.° 02, con código MAN-004-PNAEQW-UPP, que en anexo adjunto forma parte integral de la presente resolución.

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

Regístrese, comuníquese y notifíquese.


DIEGO GARCIA BELAUNDE SALDIAS
Director Ejecutivo
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	02	37	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 087-2017-MIDIS-PNAEQW	27/01/2017

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ELABORADO POR:

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

Econ. JACINTO ALBERTO TOLENTINO AVALOS
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

REVISADO POR:

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

Econ. JACINTO ALBERTO TOLENTINO AVALOS
Jefe (e) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

REVISADO POR:

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

RONY JESUS ARGÜERO PAZ
Jefe (e) Asesoría Jurídica
PNAE - Qali Warma
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

	Pagina
I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. REFERENCIAS NORMATIVAS	3
IV. DEFINICIÓN DE TERMINOS	4
V. ABREVIATURAS O SIGLAS	5
VI. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
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. CUADRO DE CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN DEL INGRESO DE COMPRAS	30
ANEXO N° 03. PLAN DE CALIDAD	31
ANEXO N° 04. SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	32
ANEXO N° 05. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	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, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9998- 2015- MIDIS/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".

2.1. Exclusiones

En el alcance del Sistema 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 necesario 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.

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-UGCTR. 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-URH. Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.11 INS-003-PNAEQW-URH. Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.12 INS-002-PNAEQW-URH. 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 UTI. Instructivo de Respaldo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.15 ESP-001-PNAEQW-URH. 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.
- 3.18 PRT-027-PNAEQW-UGCTR. Protocolo para la liquidación de los contratos de prestación del servicio alimentario.



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
RJ	Resolución Jefatural
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
TDR	Términos de Referencia
UT	Unidad Territorial
UGCTR	Unidad de Gestión de Contrataciones y seguimiento de Ejecución Contractual
SITRADO	Sistema de Trámite Documentario
UTI	Unidad de Tecnologías de la Información
URH	Unidad de Recursos Humanos
UPP	Unidad de Planeamiento y Presupuesto
UA	Unidad de Administración



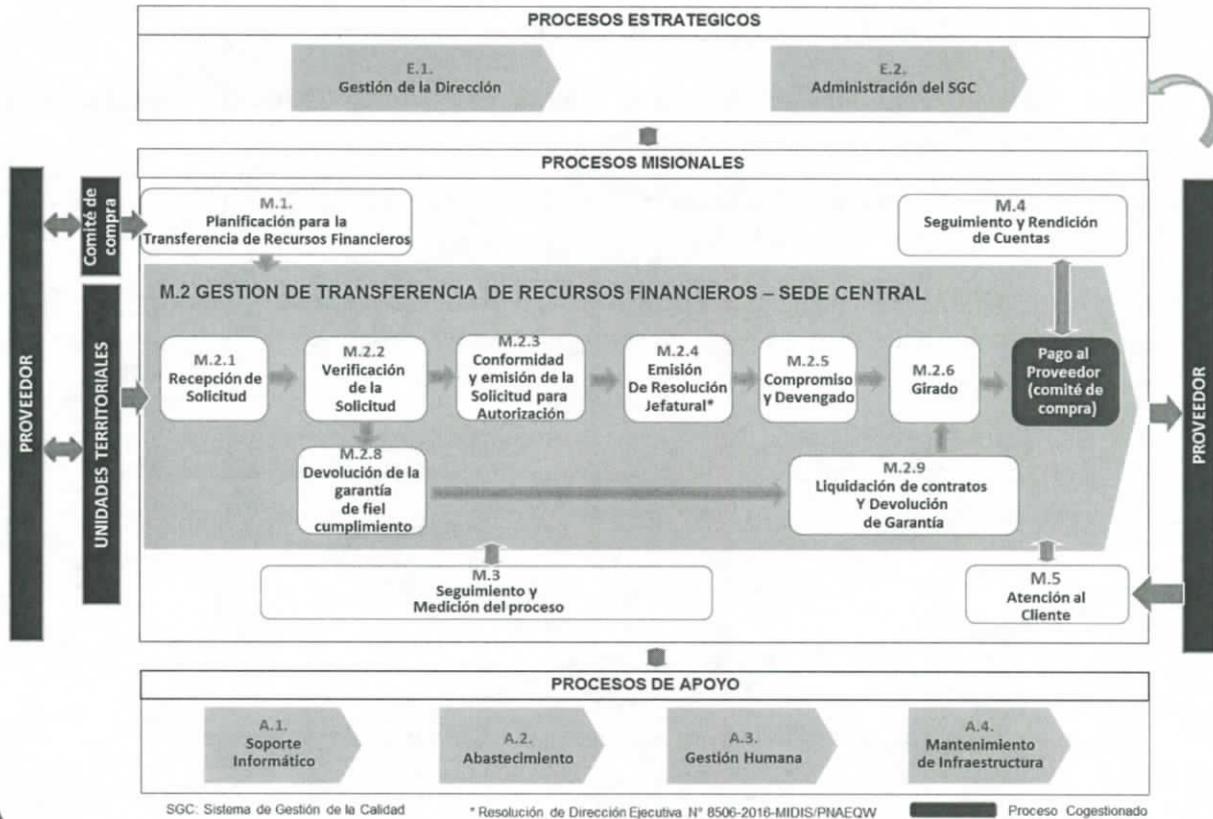
VI. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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



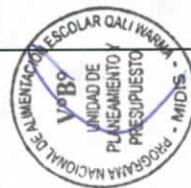
Leyenda del Mapa:

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



Descripción de los Procesos

Proceso	Actividades	Nombre	Finalidad
E.1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo del programa de forma colaborativa; así como la verificación continua de su avance, llevando registro mediante la aprobación de los documentos de gestión
E.2	Administración del SGC		Planificar, organizar, controlar la efectividad y mantener del sistema de gestión de la calidad.
M.1	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.
	M.2.1 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 UGCTR.
	M.2.2 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.
	M.2.3 Conformidad y Emisión de Solicitud para Autorización		Otorgar la conformidad a la solicitud de transferencia y solicitar la autorización de la transferencia a la Unidad de Administración.
	M.2.4 Emisión de la RDE		Generar el informe legal para la elaboración de la Resolución Jefatural (R.J), 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.
	M.2.5 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.
	M.2.6 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.



Proceso	Actividades	Nombre	Finalidad
M.3	Seguimiento y Medición del proceso		Efectuar el seguimiento del Estado de Transferencia y medir el cumplimiento del proceso.
M.4	Seguimiento y Rendición de Cuentas		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
M.5	Atención al Cliente		Atender las solicitudes de nuestros clientes (proveedores del servicio alimentario) a efectos de que sean atendidos o resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.
A.1	Soporte Informático		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.
A.2	Abastecimiento		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 requerimientos solicitados por las áreas usuarias
A.3	Gestión Humana		Planificar y efectuar la selección del personal, así como capacitario y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos de su competencia. Administrar su legado personal.
A.4	Mantenimiento de Infraestructura		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-UGCTR), 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-UGCTR).

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-004-PNAEQW-UPP) 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 aprobado 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), donde 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 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 fondo 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 en asegurar 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 las Jefas y los Jefes de las 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 anualmente en la revisión por la dirección, según "Procedimiento del desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de gestión de la Calidad" (PRO-006-PNAEQW-UPP).

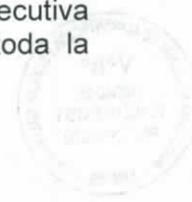
Los clientes, para el alcance del SGC de PNAEQW son: los Proveedores del Servicio Alimentario.

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 crea conveniente, así mismo es la única responsable de aprobarla. La Dirección Ejecutiva se encarga de su difusión a todos los niveles del programa.

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
Código: POL-002-PNAEQW-UPP



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 Amazonia 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.





CaliWarma
PROGRAMA NACIONAL DE AMBIENTACIÓN ESCOLAR

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

N°	OBJETIVOS		Indicador	Expresión Matemática	Meta	Frecuencia	Responsabilidad	Horizonte
	General	Específico						
1	<p>Compromiso de la Política</p> <p>Contar con personal competente y comprometido</p>	<p>Realizar la evaluación de desempeño del personal comprendido en el alcance del SGC</p> <p>Fortalecer las competencias del personal a través del cumplimiento del Plan de Desarrollo de las Personas</p>	<p>% de cumplimiento de la evaluación de desempeño</p> <p>% de cumplimiento del Plan de Desarrollo del Personal</p>	<p>ED=#Personal evaluado *100/#de personal contratado dentro del alcance del SGC</p> <p>PC=#de personas capacitadas*100/#personas programadas en el plan de Desarrollo de Personal</p>	80%	Anual	Unidad de Recursos Humanos	2017
2	<p>Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua</p>	<p>Mejorar los resultados de los procesos con la identificación de oportunidades de mejora y análisis a través de círculos de calidad</p>	<p>% de Oportunidades de mejoras implementadas y con resultados controlados</p>	<p>MC=# oportunidades de mejora implementadas*100/=# oportunidades de mejora emitidos</p>	60%	Semestral	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	2017
3	<p>Satisfacción de los requisitos del cliente</p>	<p>Incrementar el porcentaje de solicitudes de transferencia pagadas dentro de los plazos establecidos por el programa</p> <p>Incrementar el porcentaje de proveedores satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción</p> <p>Incrementar el porcentaje de las atenciones de las consultas realizadas por los proveedores sobre sus transferencias financieras</p>	<p>% de expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa</p> <p>% de clientes satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción</p> <p>% de consultas atendidas hasta el pago del proveedor en el plazo de 30 días calendario</p>	<p>PO= # expedientes conformes pagados en el plazo establecido por el programa*100 / # de expedientes conformes para pago ingresados a la UGCTR</p> <p>SC 1= # Proveedores satisfechos /# proveedores que respondieron las encuestas</p> <p>SC 2= Número de consultas atendidas hasta el pago del proveedor en el plazo de 30 días calendario / Número de consultas ingresadas durante el mes</p>	85%	Semestral	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos	2017

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

Resolución de Dirección Ejecutiva N° 8529-2016-MIDIS/PNAEQW



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 Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad", (PLA-001-PNAEQW-UPP).

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 Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, Unidad de Planeamiento y Presupuesto, Unidad Administración, Unidad de Asesoría Jurídica y Representante de la Dirección.
- 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 (ESP-001-PNAEQW-URH) 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 la Directora o 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 e intranet.

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 la Directora o el Director Ejecutivo hacia las Jefas o los Jefes de Unidad, a todos los niveles de la estructura organizacional.

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 responsable 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 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 Jefa o Jefe inmediato. Además brinda inducción en base al "Documento inductivo de Procesos Qali Warma" y capacitaciones en base al "Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PLA-006-PNAEQW-UA).

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 Jefa o 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. La encargada o el encargado de mantener actualizado estas matrices es el Especialista de Servicios Generales.



IX. 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 la Jefa o el Jefe de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos 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-UGCTR).

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-UGCTR).

9.2. Procesos Relacionados con el Cliente

9.2.1 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-UGCTR).

9.2.2 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.

9.2.3 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
UGCTR	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. - Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). - Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros). - Solicitud de Transferencia de Recursos (incluido documentos sustentatorios).
UA- Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. - Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). - Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).
UA-Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura - Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). - Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).
Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. - Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). - Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros).
Unidad de Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mantenimiento y limpieza de infraestructura. - Servicio de Asistencia y Soporte Técnico (PC; impresoras). - Abastecimiento de bienes (útiles de oficina y Equipos de cómputo y Suministros)



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 N° 30225, "Ley de contrataciones del estado" y reglamento aprobado con el D.S. 350-2015-EF, para la aplicación del Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco.

Los criterios de selección de proveedores de bienes y servicios, pre-establecidos por SEACE, para las contrataciones del Estado, con relación al "Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco" (Art.81 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado) y compras directas, son los siguientes:

1. Criterios para la selección de proveedores:
 - Especificaciones Técnicas de Producto / Términos de Referencia del Servicio

- Tiempo de respuesta
- Precio

Se genera el "Informe sustentatorio de la elección del bien o servicio, del proveedor", documento en el que se detalla el cuadro comparativo para la selección de la mejor oferta, dicho informe debe ser registrado en el SEACE conjuntamente con la orden de compra o servicio respectiva, en cumplimiento de la Directiva N° 027-2016-OSCE/CD.

2. 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.
3. La reevaluación de proveedores internos se realiza por comunicación directa para cada caso:
 - a. En caso de UT: Se realiza a través de memorando.
 - 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 Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos 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 órdenes 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 las Especificaciones Técnicas para el bien y los Términos de Referencia (TDR) para servicios, 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 la Jefa o el Jefe de la Unidades de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, 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-UGCTR)

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-UGCTR).

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, la Jefa o el Jefe de la Unidades de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, 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 del reporte en Excel: "Trazabilidad de las solicitudes de pago 2", la cual permite identificar los estados del servicio de transferencia de recursos en base a la información registrada en SIGO.

Las diferentes de etapas del servicio de transferencia de recursos se encuentran basados en la generación de documentos y la asignación del número correspondiente es de acuerdo al Sistema de Trámite Documentario (SITRADO).

La secuencia de las etapas del servicio de transferencia financiera son las siguientes:

- a) Fecha de recepción del expediente de pago presentado por el proveedor en la Unidad Territorial.
- b) Número y fecha del Informe de la Jefa o Jefe de la Unidad Territorial, la cual se genera en SITRADO.
- c) Número y fecha del Informe de la Jefa o Jefe de la Unidad Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos, la cual se genera en SITRADO.
- d) Número y fecha del Informe de la Jefa o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, la cual se genera en SITRADO.
- e) Número y fecha de la Resolución Jefatural de la Unidad de Administración, la cual se genera en el SITRADO
- f) Número de la Carta Orden emitida por la Coordinación de Tesorería, la cual es generada por el sistema Qali Warma Comprobantes SIAF.



La identificación y trazabilidad al seguimiento de pago de los Comités de Compras a los proveedores del servicio alimentario se realiza por medio del registro en excel "Control de Pagos 20__", el cual contiene los siguientes datos:

- g) Número de Resolución que autoriza la transferencia financiera.
- h) Número de la Carta Orden emitida por la Coordinación de Tesorería y la fecha del giro a la cuenta corriente del Comité de Compras.
- i) Número de la Carta Orden emitida por el Comité de Compras
- j) Fecha de comunicación a la Unidad Territorial de la Transferencia financiera.
- k) Fecha de pago al proveedor.
- l) Monto de la Carta Orden
- m) Monto del voucher
- n) Documento de confirmación de abono al proveedor.
- o) Monto de la transferencia menos monto de carta orden
- p) Monto de la carta orden menos monto del voucher

La trazabilidad del proceso de pago de los Comités de Compras a los proveedores del servicio alimentario está bajo la responsabilidad del Especialista en Rendición de Cuentas de la UGCTR.

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 cogestión del PNAEQW con el Comité de Compra.

El PNAEQW identifica y cuida la propiedad de su Cliente:

- a. **Retenciones por garantía de fiel cumplimiento**, la Especialista o el Especialista de Tesorería es el encargado de verificar, proteger y salvaguardar las retenciones, las cuales son depositadas únicamente a la "Cuenta de Garantía 00068-329264 del Banco de la Nación" 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 la Especialista o el Especialista de Tesorería. Este recepciona 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 la Especialista o el Especialista de Tesorería y la Coordinadora o el Coordinador 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 la Especialista o 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 134 del Reglamento de la 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 se realizará en cumplimiento del "Protocolo para la liquidación de los contratos de prestación del servicio alimentario" (PRT-027-PNAEQW-UGCTR)

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

El PNAEQW, determina el seguimiento y la medición a realizar de su Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO), por medio de auditorías de software y su correspondiente certificado y de esta manera confirma la capacidad del sistema informático para satisfacer su aplicación prevista para la generación de los registro del proceso de transferencia de recursos financieros.

Asimismo para las actividades de seguimiento y medición de los requisitos específicos del proceso.

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:

- Encuestas de satisfacción.
- Comparación de los resultados de las encuestas actuales con las anteriores.
- 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 auditorías 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 reporte seguimiento de Excel: "Base de datos con programación ____" (mes), la fuente de la información es el SIAF, siendo el responsable el Especialista en Seguimiento de Metas Físicas y Presupuestales de la UGCTR.

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 la calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la 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 la 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 Gestión de las Contrataciones y Transferencia de Recursos.
 - c.2.Unidad de Planeamiento y Presupuesto
 - c.3.Unidad Administración – Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales.
 - c.4.Unidad de Asesoría Jurídica
 - c.5.Representante de la Dirección
 - c.6.Unidad de Tecnología de la Información
 - c.7.Unidad de Recursos Humanos

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

	MATRIZ DE FACTORES DE AMBIENTE DE TRABAJO	MAN-004-PNAEQW-UPP-FOR-001
Versión N° : 02		Pág. ... de ..

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



ANEXO N° 02. Cuadro de Criterios para la Verificación del Ingreso de Compras

N°	DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO	TIPO DE COMPRA	CARACTERÍSTICAS	CARACTERÍSTICAS Y CRITERIOS	VERIFICA	REGISTRO CONTROL DE CALIDAD AL INGRESO	CERTIFICAD O / GARANTÍA	CONTROL DE CALIDAD POSTERIOR
1	Útiles de Oficina	Bienes	Características descritas en la Orden de Compra	Empaque: Verificar la integridad del empaque. Cantidades: Según lo indicado en la Orden de Compra.	Responsable de Almacén / Área Usuaría	Nota de Ingreso de Almacén (NEA) Firmado por el responsable de Almacén en señal de conformidad previa conformidad del usuario	—	—
2	Equipos de cómputo y Suministros	Bienes	Características descritas en la Orden de Compra	Empaque: Verificar la integridad del empaque. Autenticidad de producto: 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. Cantidades: Según lo indicado en la Orden de Compra. Marca: Según lo indicado en la Orden de Compra. Modelo: Según lo indicado en la Orden de Compra.	Responsable de Almacén / Especialista de CIGI / Área Usuaría	Nota de Ingreso de Almacén (NEA) Firmado por el responsable de Almacén en señal de conformidad previa conformidad del usuario	Garantía comercial	Durante el uso del equipo
3	Requerimiento de servicio (limpieza, mantenimiento o y vigilancia)	Servicios	Características descritas en el contrato	Indumentaria personal de limpieza: Verificar que cuenten con el uniforme (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. Implementos y Materiales de Limpieza: Verificar que cuenten con los implementos mínimos permanentes según lo establecido en el contrato.	Responsable de Servicios Generales	—	—	—



ANEXO N° 03. Plan de Calidad

 <p>QaliWarma PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR</p>	<p>PLAN DE CALIDAD</p>	<p>MAN-004-PNAEQW-UPP-FOR-003</p>
<p>Versión N° : 02</p>	<p>Pág. ... de ..</p>	

PRODUCTO / SERVICIO:	
PROCESO:	

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



ANEXO N° 04. Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

 QaliWarma <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</small>	SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MAN-004-PNAEQW- UPP-FOR-004
Versión N° : 02		Pág. ... de ..

N°	ACUERDOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	ESTADO	REFERENCIA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2016						
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN						
OBJETIVOS DE LA CALIDAD						
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



ANEXO N° 05. Cuadro de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
01	2.1.4	Se elimina la exclusión del requisito 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	La automatización del proceso de transferencia de recursos financieros para el pago de proveedores del servicio alimentario basado en el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO)
01	3.4, 3.10, 3.11, 3.12, 3.14 y 3.15	Cambio del código de los documentos normativos siguientes: MAN-003-PNAEQW-UTRC a MAN-003-PNAEQW-UGCTR. PRO-007-PNAEQW-UA a PRO-007-PNAEQW-URH INS-003-PNAEQW-UA a INS-003-PNAEQW-URH INS-002-PNAEQW-UA a INS-002-PNAEQW-URH INS-001-PNAEQW-UA a INS-001-PNAEQWUTI y ESP-001-PNAEQW-UA a ESP-001-PNAEQW-URH	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS y por la Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP)
01	V	- Incorporar en las Abreviaturas o Siglas RJ: Resolución Jefatural, - Modificar UTRC: Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas a UGCTR: Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos. - Incorporar SITRADO: Sistema de Trámite Documentario.	Delegación de funciones de la Dirección Ejecutiva a la Unidad de Administración para la aprobación de las transferencias financieras para el pago de los proveedores del servicio alimentario con la RDE N°8506-2016-MIIDIS/PNAEQW. Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N° 124-2016-MIDIS
01	6.1	Actualización del Mapa de Procesos del PNAEQW, se modifica el proceso M.2.4 "Emisión de Resolución de Dirección Ejecutiva" a "Emisión de Resolución Jefatural".	Delegación de funciones de la Dirección Ejecutiva a la Unidad de Administración para la aprobación de las transferencias financieras a los Comités de Compra para el pago de los proveedores del servicio alimentario con la RDE N°8506-2016-MIIDIS/PNAEQW.
01	6.1, M2.1	Recibir las solicitudes en la base de datos de la UTRC, se modifica a: UGCTR.	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS
01	6.1, M2.3	Otorgar la conformidad autorización de la transferencia a Dirección Ejecutiva, se modifica a: ... autorización de la transferencia a la Unidad de Administración.	Delegación de facultades de Dirección Ejecutiva a la Unidad de Administración con Resolución de Dirección



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
			Ejecutiva N° 8506-2016-MIDIS/PNAEQW.
01	6.1, M2.4	Generar el informe legalelaboración de la resolución de Dirección Ejecutiva (RDE) se modifica a ...elaborar la Resolución Jefatural (RJ)	Delegación de facultades a la Dirección Ejecutiva a la Unidad de Administración con RDE N° 8506-2016-MIDIS/PNAEQW.
01	6.1, M5	Suprimir el término comité de compras y	Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (MAN-003-PNAEQW-UGCTR)
01	6.1, 9.5	Dice: (MAN-003-PNAEQW-UTRC) debe decir: (MAN-003-PNAEQW-UGCTR)	Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP)
01	6.2.2	Corregir el código del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MAN-003-2016-UTRC), se modifica a: (MAN-004-2016-PNAEQW-UPP)	Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP)
01	7.2	Dice: analizada semestralmente en reunión con los Jefes de Unidad. Debe decir: analizada anualmente en la revisión por la dirección.	Procedimiento del desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del sistema de Gestión de la Calidad (PRO-006-PNAEQW-UPP)
01	7.2	Suprimir comité de compras	Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas (MAN-003-PNAEQW-UGCTR)
01	7.3	Inclusión del código de la Política de Calidad POL-002-PNAEQW-UPP	Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP)
01	7.4.1	Actualización de los Objetivos de la Calidad	Objetivos de la Calidad aprobados con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 8529-2016-MIDIS/PNAEQW
01	7.4.2	Dice: Plan de Calidad (Anexo N° 4), debe decir: "Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad (PLA-001-PNAEQW-UPP)	Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad (PLA-001-PNAEQW-UPP) aprobado con RDE N° 270-2016-MIDIS/PNAEQW
01	7.5, 9.1, 9.4.1 4-b, 9.5.1, 10.5-c.1	Dice: Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas, debe decir: Unidad de Gestión de las Contrataciones y Transferencia de Recursos	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS
01	7.5	Suprimir "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".	Por repetir lo señalado el párrafo anterior
01	7.5.1	Incorporar ESP-001-PNAEQW-URH	Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
			PNAEQW (DIR-008-PNAEQW-UPP)
01	7.5.3	Suprimir: 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.	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS
01	7.6.3	Dice: Coordinador del SGC, debe decir: responsable del SGC	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad 7.5 Responsable del SGC: a cargo de la jefatura de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto (MAN-004-PNAEQW-UPP)
01	8.2.1	Dice: La Unidad de Administración – Coordinación de Recursos Humanos, debe decir: La Unidad de Recursos Humanos	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS
01	8.2.2	Dice: capacitaciones en base al "Plan de Capacitación del PNAEQW", debe decir: "Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PLA-006-PNAEQW-URH)	Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, (PLA-006-PNAEQW-URH), aprobado con RDE N°4628-2016-MIDIS/PNAEQW.
01	9.4.1	Dice: Dirección Ejecutiva, debe decir: Unidad de Administración.	Delegación de facultades de Dirección Ejecutiva a la Unidad de Administración con RDE N° 8506-2016-MIDIS/PNAEQW.
01	9.4.1	Dice: "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. Debe decir: Ley N° 30225, "Ley de contrataciones del estado" y reglamento aprobado con el D.S. 350-2015-EF. para la aplicación del Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco	Ley N° 30225, "Ley de contrataciones del estado" y reglamento aprobado con el D.S. 350-2015-EF
01	9.4.1	Dice: (Art. 97... Debe decir: (Art. 81..	Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado
01	9.4.1	En el numeral 1 dice: 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 Debe decir: Se genera el "Informe sustentatorio de la elección del bien o servicio, del proveedor", documento en el que se detalla el cuadro comparativo para la selección de la mejor oferta, dicho informe debe ser registrado en el SEACE conjuntamente con la orden de compra o servicio respectiva, en cumplimiento de la Directiva N° 027-2016-OSCE/CD.	Directiva N° 027-2016-OSCE/CD "Disposiciones aplicables a los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco" Numeral 8.7



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		Y se elimina el numeral 2: La selección de proveedores se lleva a cabo en el "Registro de Proveedores Seleccionados" (Anexo N° 02)	
01	9.5.3	<p>Dice: 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.</p> <p>Para ello el Asistente Técnico de Coordinación, Transferencia y Seguimiento de Contratos se procede según lo siguiente:</p> <p>q) Recibe la solicitud de Transferencia de la Asistente Administrativa de UTRC para su identificación, registro y seguimiento.</p> <p>r) 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),</p> <p>s) 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.</p> <p>t) 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.</p> <p>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.</p> <p>Debe decir: El PNAEQW, identifica y da trazabilidad..... responsabilidad del Especialista en rendición de Cuentas de la UGCTR.</p>	La automatización del proceso de transferencia de recursos para el pago de proveedores del servicio alimentario basado en el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO)
01	9.5.4 – b	Se modifica el artículo 164 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado. Con la nueva Ley de Contrataciones le corresponde el artículo 134.	Ley N° 30225, "Ley de contrataciones del estado" y reglamento aprobado con el D.S. 350-2015-EF
01	9.5.4 - b	Dice: La devolución de la Carta Fianza lo efectuará la Coordinación o el Coordinador de Tesorería, previo pedido de la Unidad de Transferencias, indicando que proceda a efectuar la devolución de la Garantía de Fiel	Protocolo para la liquidación de los contratos de prestación del servicio alimentario (PRT-027-PNAEQW-UGCTR)



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del Texto Vigente	Cambio realizado	Justificación del Cambio
		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. Debe decir: La devolución de la carta fianza se realizará en cumplimiento del "Protocolo para la liquidación de los contratos de prestación del servicio alimentario" (PRT-027-PNAEQW-UGCTR)	
01	9.6	Dice: Esta cláusula de la ISO 9001:2008 no es aplicable en el PNAEQW, según la exclusión justificada en la sección II de este manual. Debe decir: El PNAEQW, determina el seguimiento y la medición a realizar de su Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO), por medio de auditorías de software y su correspondiente certificado y de esta manera confirma la capacidad del sistema informático para satisfacer su aplicación prevista para la generación de los registro del proceso de transferencia de recursos financieros. Asimismo para las actividades de seguimiento y medición de los requisitos específicos del proceso.	Automatización del Proceso de Transferencia de Recursos Financieros para el pago de los proveedores del servicio alimentario.
01	10.2.3	Dice: Ficha de Indicador, debe decir: Actas de Reunión.	Es un registro que permite la firma de los asistentes comprometiéndose con los acuerdos.
01	10.3.1	Dice: "Estado de Transferencia", siendo el Asistente técnico de Coordinación Transferencia y Seguimiento de Contratos el responsable de hacer los reportes del mismo. Debe decir: "Base de datos con programación ___" (mes), la fuente de la información es el SIAF, siendo el responsable el Especialista en Seguimiento de Metas Físicas y Presupuestales de la UGCTR.	La información generada del SIAF es confiable y de reconocimiento a nivel nacional.
01	10.5.1, c.3	Suprimir Coordinación de Recursos Humanos. Coordinación de Informática y Gestión de la Información.	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS
01	10.5.1	Incorporar c.6. Unidad de Tecnología de la Información, c.7. Unidad de Recursos Humanos.	Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado con Resolución Ministerial N°124-2016-MIDIS



