

Santiago De Surco, 17 de Septiembre del 2019

## RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000263-2019-MIDIS/PNAEQW-DE



# Resolución de Dirección Ejecutiva

### VISTOS:

El Memorando N° D002465-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y el Informe Técnico N° D000065-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000447-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), 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, niños y adolescentes de las instituciones educativas públicas bajo el ámbito de cobertura del PNAEQW;

Que, por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del PNAEQW, que constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales, funciones específicas de las unidades que lo integran, necesidades mínimas del personal, así como los principales procesos técnicos y/o administrativos del programa, orientados al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS;

Que, por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprueba la "Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos en el PNAEQW", mediante la cual se establecen disposiciones para la formulación, revisión, y aprobación de los documentos normativos que requieren los procesos que llevan a cabo las Unidades orgánicas del PNAEQW;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 242-2018-MIDIS/PNAEQW, de fecha 13 de junio de 2018, se aprobaron los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW; y mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 246-2018-MIDIS/PNAEQW, de fecha 15 de junio de 2018, se aprobó el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (Versión 3);

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e), del artículo 13 del Manual de Operaciones del PNAEQW, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización propone implementar, mantener, asegurar y realizar el seguimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de la

Calidad, en coordinación con el Comité de Calidad del Programa, conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el MIDIS;

Que, mediante Memorando N° D002465-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” (Versión 04) y los “Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad”, a efectos de proceder con los trámites correspondientes para su aprobación. El citado Manual tiene como objetivo establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y los procedimientos a través de los cuales el Programa estandariza su 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 9001:2015, asimismo, demostrar el compromiso de la institución con la gestión de riesgos y mejora continua de sus procesos, con la finalidad de conseguir de manera eficiente y eficaz sus objetivos estratégicos;

Que, mediante Informe Técnico N° D000065-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización señala que, efectuada la revisión final a la propuesta del “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM (Versión 04), y los “Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad” actualizados, los mismos que cumplen con los requisitos y formalidades establecidos en la “Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código DIR N° 008-PNAEQW-UPP y en el “Procedimiento de Control de Documentos y Registros”, con código PRO-008-PNAEQW-UPP;

Que, mediante Informe N° D000447-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto a la aprobación de ambos documentos normativos actualizados;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y estando a lo opinado por la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.** Aprobar el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-UPPM (Versión 04), el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.** Aprobar los “Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad” los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución, y que serán aplicables a todos los documentos normativos y herramientas internas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma relacionados al Sistema de Gestión de Calidad.

**Artículo 3.** Derogar a partir de la fecha, la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 242-2018-MIDIS/PNAEQW que aprobó los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de Calidad del PNAEQW.

**Artículo 4.** Derogar a partir de la fecha la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 246-2018-MIDIS/PNAEQW que aprobó el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (Versión 3).

**Artículo 5.** Encargar a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, hacer de conocimiento a las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas, respectivamente, a través de medios electrónicos.

**Artículo 6.** Disponer la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva, el “Manual del Sistema de Gestión de Calidad”, con código de documento MAN-004-PNAEQW-Uppm (Versión 04) y los “Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad” actualizados, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ([www.qw.gob.pe](http://www.qw.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.





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-UPPM	04	30	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000 <b>263</b> -2019-MIDIS-PNAEQW-DE	<b>17/09</b> /2019

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefe o Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
Firma

WILIANS MORI ISUISA  
Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Fecha elaboración:

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefe o Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
Firma

WILIANS MORI ISUISA  
Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Fecha revisión:

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos  
Jefe o Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica  
Firma

JOSE AURELIO RAMIREZ GARRO  
Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Fecha revisión:



## ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	4
V.	ABREVIATURAS O SIGLAS	5
VI.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
VII.	LIDERAZGO	11
VIII.	PLANIFICACIÓN	15
IX.	APOYO	17
X.	OPERACIÓN	20
XI.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	23
XII.	MEJORA	24
XIII.	REGISTROS	24
XIV.	ANEXOS:	25
	ANEXO N° 01: Formato de la Matriz FODA	
	ANEXO N° 02: Formato de la Matriz de Partes Interesada	
	ANEXO N° 03: Cuadro de Control de Cambios	



## 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, estandariza su capacidad para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus proveedores, dentro del marco legal aplicable y regido por las especificaciones de la norma ISO 9001:2015.

### II. ALCANCE

El presente manual comprende los siguientes procesos:

- Liberación de productos o raciones destinadas a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna cuyas actividades son desarrolladas en la Unidades Territoriales de Arequipa, San Martín y Lima Metropolitana y Callao.
- Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra, con el seguimiento del pago de los Comités de Compra a los proveedores del servicio alimentario, cuyas actividades son desarrolladas en la Sede Central.

Cabe precisar, que los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015 no son aplicables para el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma:

- 2.1. Requisito 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, debido a que la realización del servicio de supervisión y liberación de productos y raciones, así como el servicio de transferencia de recursos financieros son estándares, es decir que no requieren el diseño y/o desarrollo de nuevas metodologías y herramientas para su planificación y realización para cada prestación del servicio.
- 2.2. Requisito 8.5.4 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO, debido a que no se cuenta con partes constitutivas físicas del servicio para preservar durante su realización, ni durante la prestación del mismo, salvo los datos que conforman el servicio brindado.

### III. BASE LEGAL

- 3.1. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que aprueba la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus normas modificatorias.
- 3.2. Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 004-2015-MIDIS, "Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".



- 3.3. Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 002-2019-MIDIS, Directiva que regula los Procedimientos Generales de Compras, de Rendición de Cuentas y otras disposiciones para la operatividad del Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la prestación del servicio alimentario.
- 3.4. Norma Internacional ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- 3.5. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 3.6. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del PNAEQW.
- 3.7. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 022-2016-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Control de Documentos Normativos y Registros.
- 3.8. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 388-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.9. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 488-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Auditoría Interna.
- 3.10. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 489-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- 3.11. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 490-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento Control de Salidas No Conformes.
- 3.12. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 244-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Gestión de Riesgos del PNAEQW.
- 3.13. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 411-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.14. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 438-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Protocolo para la Supervisión y Liberación en los Establecimientos de Alimentos.
- 3.15. Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000167-2019-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2019.

#### IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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**  
Los clientes para el alcance del SGC del PNAEQW son los Proveedores del Servicio Alimentario.



- 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 programados.
- 4.5. EXPECTATIVA**  
Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.
- 4.6. GESTIÓN**  
Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- 4.7. MEJORA CONTINUA**  
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 4.8. PROCESO**  
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 4.9. PRODUCTO**  
Resultado de un proceso:  
a) El producto destinado a un proveedor o solicitado por el.  
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).
- 4.10. REQUISITO**  
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 4.11. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
Percepción del proveedor sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.
- 4.12. SERVICIO**  
Es el resultado final de los procesos descritos en el alcance que el PNAEQW brinda al proveedor.
- 4.13. SISTEMA**  
Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- 4.14. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## V. ABREVIATURA O SIGLAS

Dentro del contexto del manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:



Tabla N° 1: Siglas y abreviaturas

SIGLA	NOMBRE
CAE	Comité de Alimentación Escolar
CDC	Comité de Calidad
DIGESA	Dirección General de Salud Ambiental
DNI	Documento Nacional de Identidad
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)
IIEE	Institución Educativa
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PC	Personal Computer
PNAEQW	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
POI	Plan Operativo Institucional
RDE	Resolución de Dirección Ejecutiva
RJ	Resolución Jefatural
SADE	Sistema de Administración de Expedientes Electrónicos
SANIPES	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
SEACE	Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad Agraria
SC	Satisfacción al proveedor
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado
SIGO	Sistema Integrado de Gestión Operativa
SPA	Supervisora o Supervisor de Planta y Almacén
TDR	Términos de Referencia
UA	Unidad de Administración
UAJ	Unidad de Asesoría Jurídica
UGCTR	Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
UPPM	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
URH	Unidad de Recursos Humanos
USME	Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
UT	Unidad Territorial
UTI	Unidad de Tecnología de la Información

## VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 6.1 Comprensión de la organización y su contexto

- El PNAEQW mediante el análisis del contexto, articula sus objetivos a nivel institucional e identifica los elementos o circunstancias del contexto externo (oportunidades y amenazas) y del contexto interno (fortalezas y debilidades) a tener en cuenta para la planificación estratégica del SGC.
- Para el desarrollo de la Matriz FODA se debe tener en cuenta las siguientes definiciones y consideraciones:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>Definición:</b> Hechos del entorno que resultan positivos para el Programa, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.	<b>Definición:</b> Situaciones que provienen del exterior (del Programa) y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>Definición:</b> Capacidades especiales y características del Programa, que le permiten contar con una ventaja sobre sus competidores.	<b>Definición:</b> Aquellos factores del Programa que lo sitúan en una posición desfavorable con respecto a sus competidores.



**Consideraciones:**

- El análisis del contexto interno puede incluir, sin limitarse a: la estructura del PNAEQW, las funciones y las responsabilidades, las políticas, los objetivos y las estrategias que se establecen para su realización.
- Toda validación de algún factor interno debe considerar las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores; la cultura del PNAEQW, los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones, las normas, directrices y los modelos adoptados por la entidad y la extensión de las relaciones contractuales.
- La validación del factor externo debe considerar las tendencias y cambios en el entorno, preparando proyecciones de resultados anticipados y cambios observados, a fin de establecer estrategias para asegurar la calidad del servicio brindado.
- El registro de la identificación de las fortalezas y debilidades se realiza conforme al formato de la "Matriz FODA" (Anexo N° 01).

**6.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

El PNAEQW define y determina en su "Matriz de Partes Interesadas" los efectos y su capacidad para proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de las partes interesadas, los legales y los reglamentarios y aplicables por el PNAEQW.

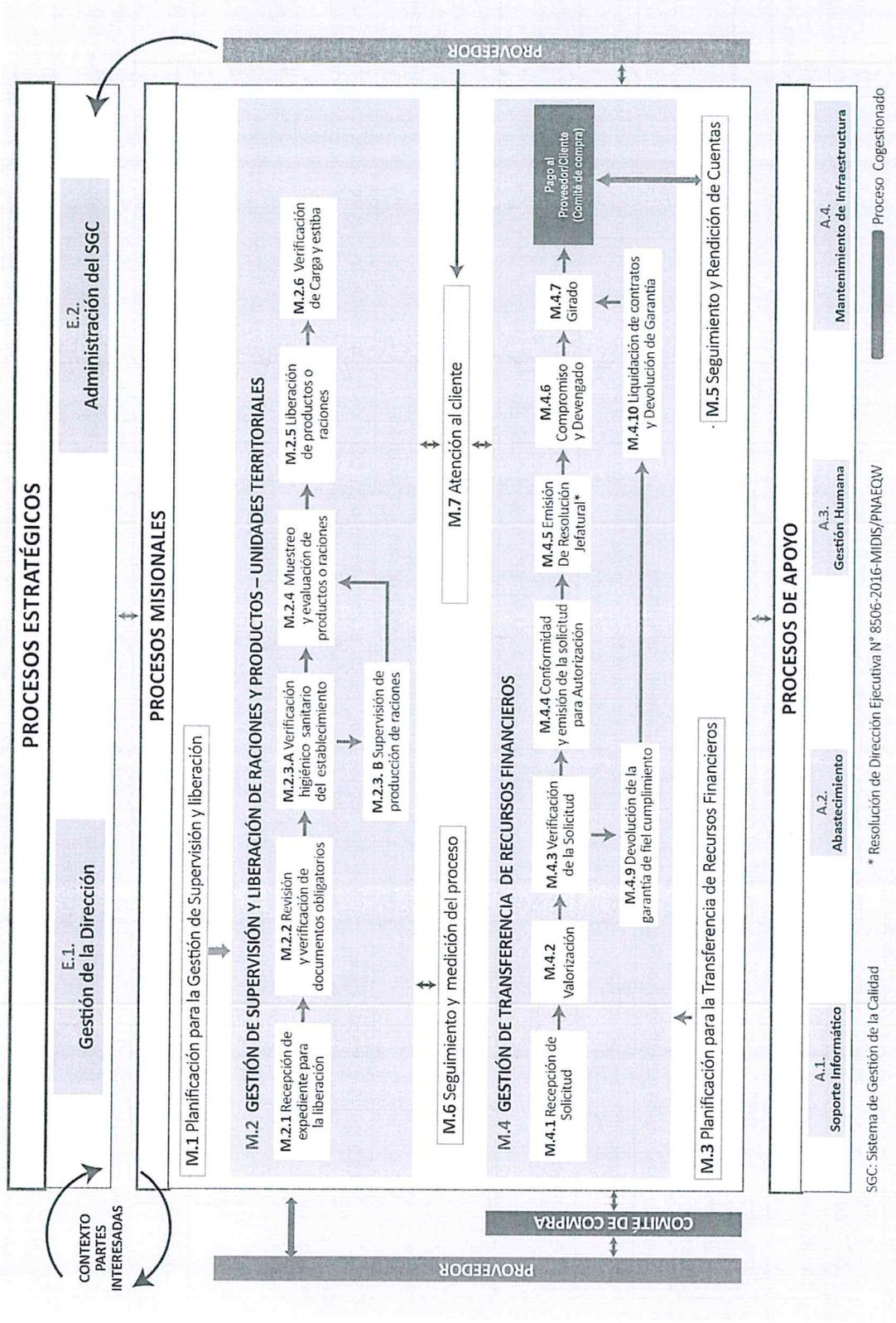
- a) Para el establecimiento de las partes interesadas externas: debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto externo es importante para asegurarse de que los objetivos e inquietudes de los actores externos se tengan en cuenta cuando se desarrollan los criterios del SGC con la finalidad de la satisfacción de sus proveedores.
  - El contexto externo no se limita a las entidades públicas que interactúan con el PNAEQW, pudiendo incluir la industria, los proveedores, usuarios, actores del proceso de cogestión, entre otros actores que participan o se ven impactados positiva y negativamente por la intervención de la entidad. Esta información es registrada en el formato de la "Matriz de Partes Interesadas" (Anexo N° 02).
- b) Para el establecimiento de las partes interesadas internas: debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto interno es importante porque constituye todo aquello que en el seno del PNAEQW puede influir en la manera en la que la entidad gestiona su SGC para que se encuentre alineado a las estrategias, los procesos y la estructura de la entidad.
  - El contexto interno abarca la estructura del PNAEQW e incluye también a las servidoras y los servidores públicos para la identificación de sus necesidades, a fin de establecer las estrategias dentro del SGC para su correspondiente satisfacción. Esta información es registrada en el formato de la "Matriz de Partes Interesadas" (Anexo N° 02).

**6.3 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos**

El PNAEQW establece, implementa, mantiene y mejora los procesos necesarios para la liberación de los productos o raciones y la transferencia de recursos financieros a los comités de compras, cuya interacción y descripción se presenta en la Figura N°1: "Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW".



Figura N° 01: MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PNAEQW



**DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL SGC:**

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
E.1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo del PNAEQW 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 y controlar la efectividad y mantener el SGC.
M.1	Planificación para la Gestión de Supervisión y Liberación		Planificar en el POI los recursos necesarios para la gestionar las supervisiones y liberaciones que se encuentran programadas durante el año académico de las IIEE.
M.2	Gestión de Supervisión y Liberación de Raciones y Productos – Unidades Territoriales		
	M.2.1	Recepción de expedientes para la liberación	Recibir los expedientes para la liberación presentados por el proveedor del servicio alimentario, en cumplimiento al cronograma establecido en su contrato.
	M.2.2	Revisión y verificación de documentos obligatorios	Revisar los documentos obligatorios presentados en el expediente para la liberación, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de alimentos, bases integradas del proceso de Compras y los documentos emitidos por DIGESA, SENASA, SANIPES y/o certificados emitidos por laboratorios particulares.
	M.2.3	M.2.3.A Verificación higiénico sanitario del establecimiento	Verificación higiénico sanitaria de la planta y/o almacene en compañía del personal responsable de Control de Calidad de la planta o almacén, solicitar el Certificado de Saneamiento Ambiental (trimestral), control médico del personal (semestral) y verificación de los compromisos del proveedor, además utiliza el Anexo N.º 02 – Ficha de Supervisión al establecimiento del proveedor en la modalidad raciones o el Anexo N.º 03 modalidad productos para completar la verificación del PRT-001-PNAEQW-USME.
	M.2.3.B	Supervisión de la producción de raciones	Supervisar los insumos y todo el proceso de producción de las raciones, la cual se debe realizar en óptimas condiciones higiénicas sanitarias y en el establecimiento declarado para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos.
	M.2.4	Muestreo y evaluación de productos o raciones	Realizar el muestreo en la modalidad productos, de acuerdo al Anexo N.º 01 Instrucciones para el muestreo y verificación de las características organolépticas de alimentos y evaluar los productos muestreados, según el apéndice 01, 02, 03 y 04 de productos y raciones; y para la modalidad raciones, el muestreo y la evaluación se hará bajo lo establecido en el Apéndice 01 y 04 del PRT-001-PNAEQW-USME
M.2.5	Liberación de productos o raciones	Verificar que los productos o raciones conformes sean liberados, para ello se registra en el SIGO dicha actividad, y solo si fuera necesario se utiliza el Acta de Supervisión y Liberación.	
M.2.6	Verificación de carga y estiba	Verificar las condiciones higiénico sanitarias del vehículo de transporte, según lo establecido en el Anexo N.º 06 –ficha de verificación del vehículo de transporte, carga y estiba de alimentos, cuyo resultado debe registrarse en el SIGO.	
M.3	Planificación para la Transferencia de Recursos Financieros		Planificar los recursos necesarios para realizar las transferencias de recursos financieros a los Comités de Compra para el pago de os proveedores del servicio alimentario de acuerdo a los contratos vigentes.
M.4	Gestión de Transferencia de Recursos Financieros		

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
M.4	Gestión de Transferencia de Recursos Financieros		
	M.4.1	Recepción de solicitud de pago	Recibir las solicitudes de pago de los proveedores del servicio alimentario en mesa de partes de las Unidades Territoriales.
	M.4.2	Valorización	Revisar y verificar en los documentos presentados en la solicitud de pago, el volumen, código modular de las IIEE, las guías de remisión; así como, la verificación en las actas de entrega fecha de entrega que coincida con la georreferenciación en SIGO, nombres, firma y DNI del representante del CAE que recibió los alimentos.
	M.4.3	Verificación de la solicitud	Verificar que la información de la solicitud de pago corresponda al número de entrega establecida en el contrato; así como la consistencia de los importes en el anexo 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 proveedor.
	M.4.4	Conformidad y emisión de la solicitud para la autorización	Otorgar la conformidad al expediente de transferencia y solicitar la autorización de la transferencia de recursos financieros a la UA.
	M.4.5	Emisión de Resolución Jefatural	Generar el informe legal para la elaboración de la RJ que aprueba la transferencia de recursos financieros para el pago de la prestación de servicio alimentario a favor del proveedor del servicio alimentario.
	M.4.6	Compromiso y Devengado	Revisar y verificar los importes de la valorización de cada solicitud de pago de proveedores de la prestación del servicio alimentario a usuarios del PNAEQW, por Comités de Compra y realizar el compromiso y devengado del monto de la valorización.
	M.4.7	Girado	Efectuar el giro del monto establecido en la RJ a la cuenta corriente del Comité de Compras para el pago a los proveedores del servicio alimentario.
	M.4.8	Pago al proveedor (Comité de Compra)	Ejecutar el pago al proveedor del servicio alimentario por parte del Comité de Compra en conformidad al monto establecido en la RJ.
	M.4.9	Devolución de la garantía de fiel cumplimiento	El proveedor solicitará la liquidación de su contrato, devolución de garantía de fiel cumplimiento y/o carta fianza, al finalizar las entregas establecidas en el contrato y adendas.
	M.4.10	Liquidación de contratos y de 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 o de la carta fianza presentada al PNAEQW.
M.5	Seguimiento y Rendición de Cuentas		Supervisar continuamente el cumplimiento del pago de las obligaciones establecidas en los contratos suscritos para la prestación del servicio alimentario.
M.6	Seguimiento y medición del proceso		Efectuar el seguimiento y medición de la Gestión de Supervisión y Liberación de productos y raciones a través de los indicadores para liberación de productos (10 días) y en liberación de raciones diariamente, dichos indicadores se encuentran en una matriz de seguimiento. Para la gestión de transferencia de recursos financieros se utiliza indicadores de seguimiento contractual. Ambos procesos se soportan en SIGO y SADE, respectivamente.
M.7	Atención al proveedor		Atender las solicitudes, denuncias, quejas y reclamos de nuestros proveedores (proveedores del servicio alimentario) a efectos de que sean resueltos de forma oportuna 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 PNAEQW. Por ser el soporte de los procesos de supervisión y liberación de productos y raciones en el SIGO y para las transferencias de recursos financieros en el SIGO y SADE.
A.2	Abastecimiento		Dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los procesos de contrataciones de bienes y servicios requeridos por las áreas usuarias, a fin de dar atención oportuna a sus requerimientos para la continuidad de sus operaciones.
A.3	Gestión humana		Planificar y efectuar la selección del servidor público; así como capacitarlo y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad. Administrar su legajo personal.
A.4	Mantenimiento e infraestructura		Mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.



## VII. LIDERAZGO

### 7.1 Liderazgo y compromiso

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso con el SGC al establecer lo siguiente:

- a) La "Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad" (POL-002-PNAEQW-UPP), aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW (en adelante la política). Al respecto, la Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, asimismo es la única responsable de aprobarla.
- b) El documento normativo "Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad", que es el instrumento de gestión que permite estructurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política y es aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva. El PNAEQW, realiza la difusión de estos objetivos de manera conjunta con la política y, para garantizar su cumplimiento, se establece el "Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW 2019" (PLA-017-PNAEQW-UPPM), donde se determinan las estrategias y actividades a ser desarrolladas para la ejecución de los objetivos de la calidad.
- c) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC, así como el aumento de la satisfacción del proveedor.
- d) Promoviendo y comunicando a las servidoras y los servidores públicos del Programa las ventajas de llevar un SGC basado en los siguientes principios:
  - Enfoque basado en procesos: El PNAEQW mantiene la información documentada a través del "Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad", que permite visualizar las entradas, salidas e interacción de los procesos.
  - Pensamiento basado en riesgos: El PNAEQW establece la metodología de la gestión de riesgos a través del "Manual de Gestión de Riesgos del PNAEQW" (MAN-006-PNAEQW-UPPM), lo comunica, capacita y sensibiliza a las servidoras y los servidores del Programa con la finalidad de inculcar la gestión de riesgos en sus operaciones, y así asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
  - Gestión eficiente y eficaz: El PNAEQW cuenta con servidoras y servidores públicos competentes y comprometidos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la calidad.
  - Liderazgo: La Dirección Ejecutiva asume, asegura y promueve con los recursos necesarios, el compromiso con el SGC.
  - Mejora continua: El PNAEQW tiene establecido como uno de sus valores organizacionales la mejora continua y promueve permanentemente la optimización de los recursos, la simplificación administrativa, optimización de procesos y mejor atención al ciudadano, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.



## 7.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección del PNAEQW desarrolla una gestión con liderazgo y compromiso basado en un enfoque al proveedor asegurando:

- a) La identificación de los requisitos del proveedor, recogiendo sus sugerencias y aportes a través de canales presenciales y virtuales de atención al ciudadano, talleres, mesas de dialogo, encuestas para mejorar la calidad del servicio brindado (Procedimiento del desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad), las cuales son evaluadas a nivel nacional y de ser pertinentes son consideradas para la formulación del “Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, “Bases Integradas”, entre otros.
- b) El seguimiento y monitoreo permanente de los procesos a través de los indicadores permite identificar los riesgos y oportunidades de mejora para garantizar el servicio brindado y aumentar la satisfacción del proveedor.

## 7.3 Política

- a) La “Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad” (POL-002-PNAEQW-UPP), aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW, establece los siguientes compromisos del PNAEQW:
  - Contar con servidoras y servidores públicos competentes para el desarrollo de las operaciones y comprometidos con la cultura organizacional, los valores y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PNAEQW.
  - Orientar sus procesos a la mejora continua y gestión de riesgos,
  - Satisfacer los requisitos del proveedor,
  - Cumplir con los requisitos legales y operativos para la prestación de servicios del PNAEQW.
- b) La Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, asimismo es la única responsable de aprobarla.
- c) El PNAEQW comunica la “Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad”, a través de su publicación en la página web de la entidad (<https://www.qaliwarma.gob.pe/>), durante el proceso de inducción a las servidoras públicas y los servidores públicos que ingresan a trabajar a la entidad, charlas de sensibilización a las servidoras públicas y los servidores públicos y charlas de difusión a los proveedores. Asimismo, se difunde la política en los espacios de más alto tránsito de personas en los locales del PNAEQW, y a través de medios virtuales institucionales.
- d) A continuación, se presenta la “Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad” en la Figura N°02.



Figura N°02: Política de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW:



## POLITICA DE CALIDAD

El Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, 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 a 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 a:

- 👉 Contar con personal competente y comprometido
- 👉 Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos 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

**DIRECCION EJECUTIVA**

RDE N° 491-2017-MIDIS/PNAEQW  
VERSIÓN 2



## 7.4 Roles, Responsabilidad y autoridades en la Organización

Con el propósito de planificar, implementar y mantener el SGC en el PNAEQW, se establece los siguientes roles y responsabilidades:

### 7.4.1. La Alta Dirección y es responsable de:

- a) Establecer, comunicar, asegurar su comprensión y revisar continuamente la "Política del Sistema de Gestión de la Calidad", "Objetivos de la Calidad" y el "Plan Anual de Desarrollo del SGC", así como, brindar los recursos necesarios y suficientes para la implementación y mantenimiento del SGC.
- b) Asegurar que las funciones, responsabilidades y autoridades de las servidoras públicas y los servidores públicos del Programa se establezcan correctamente en las "Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del PNAEQW – Fase I" (ESP-001-PNAEQW-URH) y sean comunicadas de manera oportuna.
- c) Contar con información actualizada, con respecto a las necesidades del PNAEQW, a través de los medios necesarios con el fin de mantener el SGC.

### 7.4.2. Comité de Calidad cuya conformación es aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva y es responsable de:

- a) Apoyar a la o el Responsable del SGC en el desarrollo e implementación del o los sistemas de gestión.
- b) Llevar a cabo reuniones trimestrales, con la finalidad de realizar el seguimiento y monitoreo del sistema y establecer las acciones de mejora que deben ser implementadas en el PNAEQW.
- c) Mantener la motivación de las servidoras y los servidores del Programa hacia el mejoramiento continuo de los procesos y la gestión de riesgos.
- d) Evaluar el seguimiento a la implementación del proceso de mejoramiento.
- e) Apoyar el desarrollo e implementación de la estrategia comunicacional para dar a conocer el SGC y los avances del proceso de mejoramiento continuo.

### 7.4.3. Responsable del SGC se encuentra a cargo de la Jefatura de la UPPM y es responsable de:

- a) La administración operativa del SGC:
  - Dirigir, coordinar y supervisar la implementación del SGC.
  - Realizar el control de los documentos (revisión, modificación y distribución) del SGC.
  - Asegurar el mantenimiento del SGC.
  - Supervisar el funcionamiento del SGC en cada lugar de trabajo.
  - Monitorear al cumplimiento del Plan Anual de Desarrollo del SGC e informar a la Dirección Ejecutiva.
- b) La administración de las oportunidades de mejora y gestión de riesgos:
  - Registrar el seguimiento y monitoreo de las oportunidades de mejora presentadas por el personal.
  - Sensibilizar al personal respecto a la metodología de la gestión de riesgos, el análisis de sus procesos para la identificación de los riesgos, seguimiento y monitoreo de los planes establecidos en la "Matriz de Gestión de Riesgos del PNAEQW".
  - Informar trimestralmente al Comité de Calidad, el avance de las oportunidades de mejora y la ejecución de los planes de la Matriz de Gestión de Riesgos.
- c) Control sobre las No Conformidades derivadas de Auditorías:



- Administrar las Auditorías Internas (programación, formación de equipos de auditores, ejecución, control y seguimiento del Programa Anual de Auditorías Internas).
  - Distribuir las No Conformidades a las y los responsables de las unidades orgánicas auditadas.
  - Conducir la investigación de causas de las No Conformidades, en coordinación con las y los responsables de unidades orgánicas involucradas.
  - Conducir la aplicación del "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" para el levantamiento de No Conformidades.
  - Monitorear la efectividad de la implementación de los planes de acción y mantener informado de los resultados obtenidos a la Dirección Ejecutiva.
  - Coordinar la reformulación del plan de acción para garantizar su efectividad.
- d) Apoyo en la revisión del SGC:
- Generar la información del mantenimiento y eficacia del SGC para su presentación y análisis en la reunión de Revisión por la Dirección.
  - Elaborar las actas con los resultados de la Revisión por la Dirección.
  - Seguimiento a los acuerdos de la reunión, en coordinación con las y los responsables de las unidades orgánicas.

**7.4.4. La o el Representante del SGC en las Unidades Territoriales es designada o designado con memorando de la Jefa o Jefe de la UT y es responsable de:**

- a) Motivar a las servidoras públicas y los servidores públicos del Programa para el registro de las oportunidades de mejora como procesos.
- b) Identificar los riesgos o riesgos potenciales principales con el fin de tomar acciones de prevención.
- c) Capacitar y organizar auditorías internas para su ejecución.
- d) Verificar los indicadores e implementar acciones correctivas en los puntos débiles del SGC.
- e) Gestionar la Supervisión de Acciones Preventivas y Correctivas (SAPC).
- f) Realizar inducción a las servidoras públicas nuevas y los servidores públicos nuevos.

## VIII. PLANIFICACIÓN

### 8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El PNAEQW gestiona periódicamente a través de las reuniones de Comité de Calidad los riesgos y oportunidades asociados al SGC, así se asegura el cumplimiento de las actividades planificadas para el tratamiento de los riesgos y oportunidades, de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Gestión de Riesgos del PNAEQW" (MAN-006-PNAEQW-UPPM).

### 8.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El PNAEQW establece los "Objetivos de la Calidad", basados en el planeamiento estratégico de los procesos del alcance del SGC, en el que se considera las necesidades actuales y futuras, desempeño actual de los procesos, resultados de las encuestas de satisfacción al proveedor, aspectos externos e internos, partes interesadas, 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 la o el Responsable del SGC con ayuda del Comité de Calidad.

Los Objetivos de la Calidad son presentados en la Figura N°03.



Figura N° 03: Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW:

Compromisos	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo del indicador	Meta	Frecuencia	Responsable
Contar con personal competente y comprometido	Institucionalizar el modelo de Gestión del Rendimiento en la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación (USME), Unidad de Gestión de Contratación y Transferencias de Recursos (UGCTR) y Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao (UTLM), como una herramienta que aporta a la gestión del talento humano, a la mejora de su desempeño y de la organización.	% de cumplimiento del cronograma institucional del Ciclo de Gestión del Rendimiento 2019	SGR = (Cantidad de Actividades Ejecutadas del cronograma institucional del ciclo de Gestión del Rendimiento en UPPM, USME, UGCTR y UTLM) * 100 / Total de Actividades programadas del cronograma institucional del ciclo de Gestión del Rendimiento en UPPM, USME, UGCTR y UTLM	100%	Anual	URH
Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua y gestión de riesgos	Propiciar condiciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.	% de cumplimiento del Plan de Bienestar Social	PBS = (Número de Actividades ejecutadas del Plan de Bienestar Social del PNAEQW 2019) * 100 / Total de Actividades programadas en el Plan de Bienestar Social del PNAEQW 2019	100%	Anual	URH
	Generar una cultura de mejora continua en el personal del PNAEQW.	% de oportunidades de mejora implementadas	MC = (Número de oportunidades de mejora implementadas) * 100 / Número de oportunidades de mejora programadas	90%	Semestral	UPPM
	Implementar la gestión de riesgo en el PNAEQW.	% de cumplimiento a los planes de acción de la gestión de riesgo en los procesos	GR = (Número de Planes de Acción de Gestión de Riesgo ejecutados) * 100 / Total de planes de acción de gestión de riesgo programadas	60%	Semestral	UPPM
Satisfacción de los requisitos del cliente	Incrementar la atención oportuna de solicitudes de pago gestionadas en los plazos establecidos por el PNAEQW.	% de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el PNAEQW	PO = (Número de solicitudes de pago gestionadas en el plazo establecido por el PNAEQW) * 100 / Total de solicitudes de pago presentadas por los proveedores	90%	Mensual	UGCTR
	Incrementar el número de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW.	% de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW	LO = (Número de ítems liberados en los plazos establecidos por el PNAEQW) * 100 / # ítems liberados por entrega de cada contrato vigente	70%	Semestral	USME
	Incrementar el porcentaje de proveedores del servicio alimentario satisfecho como resultado de la encuesta de satisfacción.	% de proveedores satisfechos como resultado de la encuesta de satisfacción	SC = (Número de proveedores satisfechos) * 100 / Total de proveedores que respondieron las encuestas	70%	Anual	UPPM
Cumplimiento de los requisitos legales establecidos por el Programa	Asegurar que los documentos normativos vinculados al SGC se articulen con otras normas aplicables al PNAEQW.	% de documentos normativos vinculados al SGC que se articulen con otras normas aplicables al PNAEQW <sup>1</sup>	A = (Número de documentos normativos vinculados al SGC que se articulen con otras normas aplicables al PNAEQW) * 100 / Total de documentos normativos vinculados al SGC	100%	Trimestral	UPPM

Leyenda: SGR: Sistema de Gestión del Rendimiento, PBS: Plan de Bienestar Social, MC: Mejora Continua, GR: Gestión de Riesgos, PO: Pago Oportuno, LO: Liberaciones Oportunas, SC: Satisfacción del proveedor, A: Articulación de las normas técnicas al SGC.

<sup>1</sup> El presente indicador se cuantifica en base a las prioridades de normas que se establezca para el periodo.



### 8.3 Planificación de los cambios

El PNAEQW planifica el SGC al cumplir los requisitos generales de la Norma ISO 9001:2015, mediante la elaboración del presente "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad". Para ello, considera y controla el propósito de sus cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de sus recursos y la asignación o reasignación de las responsabilidades y autoridades.

Asimismo, planifica los procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto o proceso, a través del "Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad". (PLA-017-PNAEQW-UPPM).

## IX. APOYO

### 9.1. Recursos

#### 9.1.1. Generalidades

El PNAEQW determina y proporciona los recursos necesarios, a través del POI y Presupuesto del PNAEQW para:

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

#### 9.1.2. Personas

El PNAEQW se asegura de determinar y proporcionar las servidoras públicas y los servidores públicos necesarios para la implementación eficaz de su SGC con el adecuado funcionamiento y control de sus procesos, y monitorea su eficiente labor en evaluaciones de desempeño realizadas en forma anual.

La URH actúa como proveedor interno brindando el servicio de selección y contrataciones bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicio (CAS), de acuerdo a la "Directiva de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" y al "Instructivo para la Administración de Legajos de personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma".

#### 9.1.3. Infraestructura

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

- a) Oficinas limpias, ordenadas y equipadas de la tecnología necesaria para el desarrollo de las actividades.
- b) Mantenimiento de los equipos.
- c) Asistencia y soporte técnico de hardware y software. Se cuenta con la "Directiva para la gestión de copias de respaldo y resguardo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 178-2018-MIDIS/PNAEQW.
- d) Iluminación adecuada para el desempeño de las funciones de las servidoras públicas y los servidores públicos del Programa, así como la señalización respectiva de zonas de seguridad.



Las instalaciones son gestionadas por la UA y la supervisión del mantenimiento continuo de las mismas está a cargo de la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales.

#### 9.1.4. Ambiente de Trabajo

Cada Jefa o Jefe de Unidad es responsable de la identificación de los factores físicos (iluminación, ventilación, vigilancia y limpieza) del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño de las servidoras públicas y los servidores públicos del Programa, para así lograr la conformidad en el desarrollo de los procesos del PNAEQW.

Además, el PNAEQW cuenta con servicios de vigilancia y limpieza subcontratados para asegurar el ambiente de trabajo adecuado.

#### 9.1.5. Seguimiento y Medición

El PNAEQW cuenta con el software adecuado para el seguimiento del proceso de la supervisión y liberación de productos o raciones (SIGO – Módulo de Liberaciones) y del proceso de la transferencia de recursos financieros (SIGO - SADE). Los referidos software para puesta a producción se diseñan los casos de pruebas (Informe de resultados de pruebas) con el fin de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados (soporte informático) de ambos procesos (SIGO y SADE).

La UTI realiza copias de respaldo diariamente y verificación de la calidad de la información, asimismo se realiza las renovaciones de las licencias de Software de firmas, base datos y desarrollo de aplicaciones.

#### 9.1.6. Conocimiento de la Organización

El PNAEQW determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de la generación de lecciones aprendidas, las cuales son socializadas por las jefaturas de las unidades a todas las servidoras y todos los servidores a su cargo.

En ese sentido, el PNAEQW cuenta con un repositorio de los documentos normativos vigentes y registros relacionados a la operación de los procesos, dichos documentos y registros se encuentran a disposición de las servidoras y los servidores del PNAEQW, a través de la intranet y de acuerdo a los perfiles de acceso.

### 9.2 Competencia

- 9.2.1 El PNAEQW cuenta con servidoras públicas y servidores públicos competentes en base a la educación, formación, habilidades y/o experiencia necesarias, para cumplir con las funciones y responsabilidades de los puestos que se encuentran descritos en el documento: "Ficha Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Fase I (ESP-001-PNAEQW-UA)", así también; el PNAEQW se compromete con la sensibilización de las servidoras y servidores públicos, por lo que proporciona inducción, capacitación, entrenamiento u otras acciones necesarias para lograr las competencias, formación y toma de conciencia requeridas y así asegurar la prestación del servicio y el cumplimiento con los requisitos del proveedor.



- 9.2.2** El PNAEQW implementará la “Gestión de Rendimiento”, la cual está programada para la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM), Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación (USME), Unidad de Gestión de Contratación y Transferencias de Recursos (UGCTR) y Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao (UTLM), como una herramienta que aporta a la gestión del talento humano, a la mejora de su desempeño y de la organización.
- 9.2.3** Las actividades previstas para las servidoras y servidores públicos del Programa se encuentran programadas en el “Plan de Desarrollo de las Personas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2019” (PLA-006-PNAEQW-URH) en su cuarta versión aprobado con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000029-2019-MIDIS/PNAEQW-DE; así como también, los registros de educación, formación, habilitación y experiencia de las servidoras y servidores públicos se encuentran en los legajos de la Unidad de Recursos Humanos.

### 9.3 Toma de Conciencia

El PNAEQW se asegura que las servidoras y servidores públicos del Programa sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad; por ello, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, realizan capacitaciones de sensibilización en la Política de Calidad, Objetivos y otros aspectos generales del SGC.

### 9.4 Comunicación

- a) El PNAEQW determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, a través de correo electrónico, teléfono, video conferencia o presencial. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del proveedor 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”.
- b) Las consultas del estado de expedientes del proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario” pueden ser visualizadas a través del aplicativo “SIGO proveedores”; en él, los proveedores confirmar su cobro.
- c) Para las comunicaciones internas en el PNAEQW, los medios formales establecidos son los memorando, correo electrónico e intranet; y estas se encuentran detalladas en el “Plan de Comunicación Estratégica del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

### 9.5 Información Documentada

La información documentada del SGC ha sido determinada como necesaria para la eficacia de la misma; por lo que se detalla:

- a) Una declaración documentada de la Política y Objetivos de Calidad.
- b) Un Manual de Gestión de Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2015.
- d) Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del SGC.
- e) Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.



- f) La creación, actualización y control de la información documentada son controlados en la Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el Procedimiento de Control de documentos y registros.

## X. OPERACIÓN

### 10.1 Planificación y Control Operacional

El MIDIS, con la aprobación del Presupuesto del PNAEQW asegura la asignación de los recursos para el desarrollo de los procesos del SGC que son: liberación de productos y raciones, y transferencias de recursos financieros.

Para la planificación de la liberación de productos o raciones se tiene en cuenta lo siguiente: la programación del año académico escolar, el número de SPA requeridos y el número de IIEE en el ámbito de las unidades territoriales comprendidas.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control, se encuentran estipuladas en el "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-001-PNAEQW-USME).

La planificación de la Transferencia de Recursos Financieros en el PNAEQW se realiza en base al número de contratos y adendas suscritas. La ejecución de la transferencia a proveedores se realiza a través de los Comités de Compra.

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).

### 10.2 Requisitos para los Servicios

#### 10.2.1. Comunicación con el cliente

El PNAEQW mantiene comunicación adecuada con el proveedor vía correo electrónico, teléfono o presencial, con el fin de difundir los documentos normativos aplicables a sus actividades y entrenarlos en el uso de las herramientas que provee el PNAEQW. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del proveedor 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 estas se toman las acciones que se consideran necesarias para lograr superar las expectativas del proveedor.

#### 10.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

El PNAEQW determina los requisitos de los servicios comprendidos en el alcance del SGC y los establece en los respectivos contratos y adendas.

Los requisitos para el proceso de supervisión y liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor, se encuentran en las especificaciones técnicas de las bases integradas del Proceso de Compra, en el Contrato del Proveedor y en el "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-039-PNAEQW-USME).

Los requisitos del servicio de Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compra 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).



### 10.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios

El PNAEQW para asegurar el cumplimiento de los servicios planificados debe evaluar y actualizar regularmente los requisitos establecidos en el "Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR), en las especificaciones técnicas de las bases integradas del Proceso de Compra, en el Contrato del Proveedor y en el Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones.

## 10.3 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente

### 10.3.1 Generalidades

El PNAEQW se asegura que los bienes y servicios complementarios que dan soporte al desarrollo de los procesos del SGC han sido identificados e implementados (limpieza de infraestructura, seguridad y vigilancia, mantenimiento de equipos, etc).

### 10.3.2 Tipo y Alcance del Control

El PNAEQW controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente (servicio de limpieza, servicio de seguridad y vigilancia, entre otros), mediante la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales, de acuerdo a la normatividad vigente.

### 10.3.3 Información para los Clientes Externos

Corresponde a los proveedores que no se vinculan directamente a los procesos del SGC. La información se encuentra descrita en las "Especificaciones Técnicas" para el bien y los "Términos de Referencia" (TDR) para servicios.

## 10.4 Producción y Provisión del Servicio

### 10.4.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

- a) Para el control de producción y provisión en el proceso de supervisión y liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor, las o los SPA son responsables de realizar el procedimiento establecido en el documento "Protocolo de Supervisión y Liberación de productos o raciones en los establecimientos de proveedores" (PRT-039-PNAEQW-USME) en las que se contempla la supervisión del establecimiento (Anexos N° 02 y N° 03), las condiciones higiénicas sanitarias y la producción propiamente dicha.
- b) Para el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", el control del servicio es realizado por la Jefa o el Jefe de UGCTR quien se asegura de cumplir con los lineamientos establecidos en los documentos del SGC y el "Manual de Transferencias y Rendición de Cuentas" (MAN-003-PNAEQW-UGCTR); así como la validación de lo planificado para la transferencia de recursos financieros se efectúa a través de las aprobaciones del "Expediente de Transferencia" en SADE.



#### 10.4.2 Identificación y trazabilidad

- a) El proceso de supervisión y liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor, la identificación y la trazabilidad del servicio, se realizan a través del SIGO y del Sistema de Gestión Documental.
- b) En el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", la identificación se realiza por medio del número único de Expediente de Transferencia a nivel nacional y la trazabilidad es realizada por medio del SADE.
- c) El proceso de identificación y trazabilidad al seguimiento del pago a través del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario, se realiza por medio del registro en Excel "Control de Pagos 20\_\_", el cual contienen los siguientes datos:
  - Número de Resolución que autoriza la transferencia financiera.
  - Número de carta orden emitida por la Coordinación de Tesorería y la fecha de giro de la cuenta corriente del Comité de Compra.
  - Número de la carta orden emitida por el Comité de Compra.
  - Fecha de comunicación a la UT de la transferencia de recursos financieros.
  - Fecha de pago al proveedor del servicio alimentario.
  - Monto de la carta orden.
  - Monto del voucher.
  - Documento de conformidad de abono al proveedor del servicio alimentario.
  - Monto de transferencia menos monto de carta orden.
  - Monto de carta orden menos monto de voucher.
- d) La trazabilidad del proceso de pago de los Comités de Compra a los proveedores del servicio alimentario está bajo la responsabilidad del Especialista en rendición de Cuentas de la UGCTR.

#### 10.4.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El PNAEQW en el marco del SGC custodia los siguientes:

- a) Retenciones por garantía de fiel cumplimiento. La Especialista o el Especialista en Tesorería se encarga de depositar las retenciones a la "Cuenta de Garantía 00068-329264 del Banco de la Nación" que se encuentra a nombre del PNAEQW.
- b) La Carta Fianza es recibida y custodiada por la Especialista o el Especialista en Tesorería y procede a registrar 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 el formato "Control de Cartas Fianzas" a fin de llevar un control y hacer seguimiento de las fechas de vencimiento.



Las Cartas Fianzas serán custodiadas en la caja fuerte de la Coordinación de Tesorería.

#### 10.4.4 Actividades posteriores a la entrega

Los procesos dentro el alcance del SGC no cuentan con requisitos de garantía, obligaciones legales y reglamentarios o de mantenimiento posteriores a la entrega; sin embargo, pueden reportar denuncias, quejas y reclamos de la prestación del servicio alimentario.

#### 10.4.5 Control de los cambios

Si durante la ejecución de los procesos del SGC se modifican los requisitos, el PNAEQW asegura que la información sea difundida e implementada por las servidoras y servidores públicos.

### 10.5 Liberación de los Servicios

La o el SPA es responsable de liberar los productos o raciones que califican como conforme, para ello utiliza el "Acta de Liberación" estipulada en el "Protocolo para la Supervisión y Liberación en los Establecimientos de Alimentos" (PRT-039-PNAEQW-USME) e inmediatamente completa la información en el SIGO.

La Jefa o el Jefe de la UGCTR es responsable de verificar que las actividades operativas se realicen de acuerdo a lo planificado y aprobar el expediente de transferencia por medio de la firma digital en el SADE.

### 10.6 Control de las Salidas No Conformes

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 y tratamiento de los Productos No Conformes para el proceso de "Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor", se realiza conforme a lo establecido en el "Protocolo de Acción frente a Alertas y/o Quejas durante el Proceso de Compras y la Gestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" (PRT-033-PNAEQW-USME).

La identificación y tratamiento de los Productos No Conformes para el proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y Seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario", se realiza en base a lo establecido en el "Procedimiento Control de Salidas No Conformes" (PRO-009-PNAEQW-UPP).

## XI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 11.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La medición y seguimiento en el proceso de supervisión y liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor se realiza a través de una "Matriz de seguimiento de Liberación", el cual constituye una herramienta de seguimiento, medición y monitoreo para las UT dentro del alcance del SGC. Todo lo descrito tiene un respaldo en el SIGO.

El seguimiento y medición del proceso de "Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y el pago a los proveedores a través del Comité de Compra se efectúa por medio del reporte del SIAF; siendo responsable el Especialista en Seguimiento de Metas Físicas y Presupuestales de la UGCTR.



El PNAEQW para el SGC determina, recopila, analiza y evalúa datos para demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia del SGC.

Entre los datos que se analizan se encuentran:

- a) Satisfacción del proveedor
- b) Auditorías internas
- c) Conformidad del producto / servicio
- d) Evaluación a los proveedores
- e) Indicadores de Gestión
- f) Riesgos y Oportunidades

La información relacionada al desempeño de los procesos es analizada periódicamente por las o los responsables de los procesos, quienes informan el resultado de sus análisis a la Dirección Ejecutiva.

## 11.2 Auditoría Interna

El PNAEQW cuenta con el "Procedimiento de Auditoría Interna" (PRO-005-PNAEQW-UPP) en el que se describe el mecanismo 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 9001:2015.

## 11.3 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección del PNAEQW realiza el monitoreo, seguimiento y verificación del SGC de forma permanente para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Asimismo, la revisión del desempeño y eficacia del SGC es llevada a cabo según lo establecido en el "Procedimiento de Revisión por la Dirección" (PRO-004-PNAEQW-UPP).

## XII. MEJORA

### 12.1 Generalidades

El PNAEQW selecciona las oportunidades de mejora a implementar, en las reuniones de Revisión por la Dirección, con la finalidad de aumentar la satisfacción del proveedor y el cumplimiento de los requisitos del proveedor.

### 12.2 No Conformidad y Acción Correctiva

El PNAEQW toma acción para eliminar las causas de las No Conformidades detectadas con el objetivo de evitar que estas vuelvan a ocurrir.

Para ello, se ha establecido un procedimiento documentado denominado "Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas" (PRO-003-PNAEQW-UPP).

### 12.3 Mejora Continua

El PNAEQW mejora continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SGC 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 correctivas, gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización y las oportunidades de mejora.

Los acuerdos y compromisos que se adopten en las reuniones del Comité de Calidad se encuentran en actas de reunión y ayudas memorias para el seguimiento de las acciones de mejora.

## XIII. REGISTROS

La información generada por la aplicación del presente documento, se encuentra en el formato:



- MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR001: Matriz FODA
- MAN-004-PNAEQW-UPPM-FOR002: Matriz de Partes Interesadas

#### XIV. ANEXOS

ANEXO N°01: Formato de Matriz FODA

ANEXO N°02: Formato de Matriz de Partes Interesadas

ANEXO N°03: Cuadro de Control de Cambios



**ANEXO N° 01: FORMATO DE MATRIZ FODA**

Verión N°04		MATRIZ FODA										MAN-004-PNAEQW-UPPM- FOR-001
FODA	ASPECTO ESTRATÉGICO	RIESGO	PROBABILIDAD QUE OCURRA		CAUSAS	TRATAMIENTO DEL RIESGO			ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	
			A	M		B	E	R				A
FORTALEZA												
DEBILIDAD												
AMENAZA												
OPORTUNIDAD												

Página .....de.....

Leyenda:  
 A: Alto M: Medio B: Bajo  
 E: Evitar R: Reducir A: Asumir



**ANEXO N° 02: FORMATO DE MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Verión N°04		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS										MAN-004-PNAEQW-UPPM- FOR-002	
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	REQUISITOS DE PARTE INTERESADA	RIESGO	PROBABILIDAD QUE OCURRA			CAUSAS	TRATAMIENTO DEL RIESGO			ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
				A	M	B		E	R	A			

Página .....de.....

Leyenda:  
 A: Alto M: Medio B: Bajo  
 E: Evitar R: Reducir A: Asumir



## ANEXO N° 03. Cuadro de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N.º	Número del Texto Vigente	Cambio Realizado	Justificación del Cambio
3	I	Se eliminó un parte del párrafo	Simplificación de la redacción
3	II	Se actualizó la redacción del párrafo	Simplificación de la redacción
3	III	<p>1. Se eliminó RDE.</p> <p>2. Se incluyó Decreto Supremo y una Resolución Ministerial</p> <p>3. Se ha modificado la siguiente base legal:</p> <p>Dice:</p> <p>2.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9798-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del PNAEQW.</p> <p>2.2 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10081-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Instructivo de Respaldo de la Información del PNAEQW.</p> <p>2.3 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 146-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Procedimiento de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>2.4 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 111-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>2.5 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 452-2017-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Protocolo para la Supervisión y Liberación de Productos y Raciones.</p> <p>2.6 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 248-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Debe decir:</p> <p>2.1.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de los Documentos Normativos del PNAEQW.</p>	Actualización de base normativa.



		<p>2.2.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 178-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva para la Gestión de Copias de Respaldo y Resguardo de la Información.</p> <p>2.3.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 381-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba la Directiva de Selección de Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>2.4.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 411-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Transferencia y Rendición de Cuentas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</p> <p>2.5.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 438-2018-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Protocolo para la Supervisión y Liberación en los Establecimientos de Alimentos.</p> <p>2.6.1 Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000167-2019-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Plan Anual del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2019.</p>	
3	IV	En la definición de cliente, se indico que el proveedor del servicio alimentario es el cliente.	Actualización de la redacción del manual.
3	V	Se ha incluido las siguientes abreviaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIGESA: Dirección General de Salud Ambiental.</li> <li>• DNI: Documento Nacional de Identidad</li> <li>• SANIPES: Organismo Nacional de Sanidad Pesquera.</li> <li>• SEACE: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.</li> <li>• SENASA: Servicio Nacional de Sanidad Agraria.</li> </ul>	Se utilizan como parte del Manual.
3	VI, VII, VIII, IX y XI	Se simplificó la redacción de los párrafos.	Actualización de la redacción del manual.
3	8.3	Se actualizó los Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	En base a la mejora continua del SGC
3	En todo el Manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó los nombres de los documentos normativos y la denominación de los objetivos que se encuentran citados en el Manual.</li> </ul>	Actualización de la redacción del manual
3	9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reemplazo "mail" por "correo electrónico"</li> </ul>	Actualización de la redacción del manual.
3	9.1.6	Se actualiza el contenido del numeral 9.1.6 Conocimiento de la Organización, atendiendo a la siguiente recomendación	En base a la mejora continua del SGC



		<p>de la observación de la auditoría interna realizado en el primer trimestre 2019.</p> <p><i>“El manual de calidad MAN-004-PNAEQW-UPPM menciona en el punto 9.1.6 que “el PNAEQW” determina los conocimientos de la organización, pero no indica cómo lo realiza, cómo los mantiene o cómo los pone a disposición en la medida que sea necesario.</i></p> <p><i>En el mismo punto del manual de calidad se hace mención a la garantía de la conformidad del servicio a través del uso de módulos informáticos del sistema SIGO, pero dicha práctica corresponde al cumplimiento de otro requisito de la norma (trazabilidad, 8.5.2) no al requisito de conocimiento de la organización”</i></p> <p>Dice:</p> <p>El PNAEQW determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y garantiza la conformidad de su servicio a través de la intranet; por ello, se ha desarrollado el Sistema Integrado de Gestión Operativa (SIGO), la cual está dividida en varios módulos y son transversales a todos sus procesos misionales, tal como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el proceso de “Supervisión y Liberación de productos y raciones en las instalaciones del proveedor” existe el aplicativo “QW Liberación” y “QW Establecimiento”; y,</li> <li>• Para el proceso de “Transferencia de Recursos Financieros a los Comités de Compras y seguimiento del pago del Comité de Compra a los proveedores del servicio alimentario” se utiliza el Sistema de Expedientes basados en la firma digital “SADE” y el aplicativo “SIGO Proveedores”.</li> </ul> <p>Debe decir:</p> <p>El PNAEQW determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de la generación de lecciones aprendidas, las cuales son socializadas por las Jefaturas de las Unidades a todos los servidores a su cargo.</p> <p>En ese sentido, el PNAEQW cuenta con un repositorio de los documentos normativos vigentes y registros relacionados a la operación de los procesos, dichos documentos y registros se encuentran a disposición de las y los servidores del PNAEQW, a través de la intranet y de acuerdo a los perfiles de acceso.</p>	
--	--	--	--





**DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL SGC:**

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
E.1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo del PNAEQW 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 y controlar la efectividad y mantener el SGC.
M.1	Planificación para la Gestión de Supervisión y Liberación		Planificar en el POI los recursos necesarios para la gestionar las supervisiones y liberaciones que se encuentran programadas durante el año académico de las IIEE.
M.2	Gestión de Supervisión y Liberación de Raciones y Productos – Unidades Territoriales		
	M.2.1	Recepción de expedientes para la liberación	Recibir los expedientes para la liberación presentados por el proveedor del servicio alimentario, en cumplimiento al cronograma establecido en su contrato.
	M.2.2	Revisión y verificación de documentos obligatorios	Revisar los documentos obligatorios presentados en el expediente para la liberación, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de alimentos, bases integradas del proceso de Compras y los documentos emitidos por DIGESA, SENASA, SANIPES y/o certificados emitidos por laboratorios particulares.
	M.2.3	M.2.3.A Verificación higiénico sanitario del establecimiento	Verificación higiénico sanitaria de la planta y/o almacene en compañía del personal responsable de Control de Calidad de la planta o almacén, solicitar el Certificado de Saneamiento Ambiental (trimestral), control médico del personal (semestral) y verificación de los compromisos del proveedor, además utiliza el Anexo N.º 02 – Ficha de Supervisión al establecimiento del proveedor en la modalidad raciones o el Anexo N.º 03 modalidad productos para completar la verificación del PRT-001-PNAEQW-USME.
	M.2.3.B	Supervisión de la producción de raciones	Supervisar los insumos y todo el proceso de producción de las raciones, la cual se debe realizar en óptimas condiciones higiénicas sanitarias y en el establecimiento declarado para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos.
	M.2.4	Muestreo y evaluación de productos o raciones	Realizar el muestreo en la modalidad productos, de acuerdo al Anexo N.º 01 Instrucciones para el muestreo y verificación de las características organolépticas de alimentos y evaluar los productos muestreados, según el apéndice 01, 02, 03 y 04 de productos y raciones; y para la modalidad raciones, el muestreo y la evaluación se hará bajo lo establecido en el Apéndice 01 y 04 del PRT-001-PNAEQW-USME
M.2.5	Liberación de productos o raciones	Verificar que los productos o raciones conformes sean liberados, para ello se registra en el SIGO dicha actividad, y solo si fuera necesario se utiliza el Acta de Supervisión y Liberación.	
M.2.6	Verificación de carga y estiba	Verificar las condiciones higiénicas sanitarias del vehículo de transporte, según lo establecido en el Anexo N.º 06 –ficha de verificación del vehículo de transporte, carga y estiba de alimentos, cuyo resultado debe registrarse en el SIGO.	
M.3	Planificación para la Transferencia de Recursos Financieros		Planificar los recursos necesarios para realizar las transferencias de recursos financieros a los Comités de Compra para el pago de os proveedores del servicio alimentario de acuerdo a los contratos vigentes.
M.4	Gestión de Transferencia de Recursos Financieros		



