



# Resolución Ministerial

N° 148-2015-MIDIS

Lima, 09 JUL. 2015

## VISTOS:

El Informe N° 311-2015-MIDIS/SG/OGPP y el Memorando N° 677-2015-MIDIS/SG/OGPP, emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 040-2015-MIDIS/VMPS/DGCP, emitido por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales; el Informe N° 169-2015-MIDIS/MPES/DGPE, emitido por la Dirección General de Políticas y Estrategias; y el Informe N° 299-2015-MIDIS/SG/OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se estableció que el sector Desarrollo e Inclusión Social comprende a todas las entidades del Estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;

Que, de acuerdo con la precitada Ley, compete al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materia de desarrollo e inclusión social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia sectorial; así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales en materia de desarrollo e inclusión social;

Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 5 de la Ley N° 29792 establece que las políticas de desarrollo e inclusión social tienen su fundamento en los principios y valores de respeto a los derechos humanos, desarrollo humano, justicia social, equidad, inclusión, universalismo, solidaridad, igualdad, descentralización, calidad, efectividad, participación social, interculturalidad, emprendimiento e intersectorialidad;

Que, conforme al literal f) del artículo 22 de la Ley N° 29792, el Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social garantiza y promueve la atención de calidad a la población objetivo del Sector; siendo que, de acuerdo al artículo 24 de la citada Ley, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es el ente rector del referido sistema;

Que, bajo ese marco normativo, mediante Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, se aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer", como herramienta de gestión orientada a la articulación de la política de desarrollo e inclusión social, con carácter vinculante en el ciclo de gestión pública, y orientada al logro de resultados prioritarios de inclusión social, que tiene como principio orientador, entre otros, la gestión por resultados, a partir de la cual se enfatiza la mejora del desempeño en el ciclo de la gestión a fin de alcanzar los resultados esperados;



Que, en dicho sentido, mediante Informe N° 169-2015-MIDIS/VMPES/DGPE, la Dirección General de Políticas y Estrategias ha señalado que, atendiendo a que los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social son intervenciones que en el marco de cada eje estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer" contribuyen al logro de los resultados planteados, el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en dichos programas se constituye en una práctica deseable y coherente con el enfoque hacia resultados de la implementación de la referida estrategia en el país;

Que, de acuerdo al artículo 63 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, los programas del Ministerio se encuentran adscritos a éste a través del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, y son los siguientes: Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS, Programa Nacional Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES, Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65, Programa Nacional Cuna Más, y Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, conforme al artículo 56 del citado Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales es el órgano de línea encargado de promover la mejora de la calidad de las prestaciones de los programas y proyectos del Ministerio, encontrándose dentro de sus funciones aquella referida a establecer los lineamientos para la mejora de la calidad de las referidas prestaciones;

Que, ese contexto, mediante Informe N° 040-2015-MIDIS/VMPS/DGCPs, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales eleva, para aprobación, la propuesta de lineamientos para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, por lo expuesto, resulta pertinente la aprobación del proyecto de Directiva "Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social";

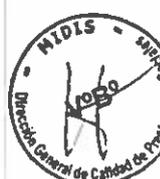
De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS; y el Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer";

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar 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", cuyo texto, en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Disponer la notificación de la presente resolución y su anexo a que se refiere el artículo precedente a los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su conocimiento y fines pertinentes.

**D. PRUDENCIO G.**  
Director General





# Resolución Ministerial

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)) y en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**



Paola Bustamante Suárez  
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

## 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

#### I. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad (SGC) en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

#### II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i. Establecer criterios generales y roles que permitan orientar la gestión de la calidad en los programas sociales del MIDIS.
- ii. Brindar pautas que orienten la conducción del proceso de implementación de SGC al interior de los programas sociales del MIDIS.
- iii. Brindar pautas que orienten el funcionamiento permanente de los SGC de los programas sociales del MIDIS.

#### III. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación a todos los programas sociales del MIDIS; la misma que se debe ejecutar tomando en consideración las características de cada programa social en materia de metas, objetivos, marco legal, estructura orgánica, necesidades y servicios que brinda. La implementación de SGC tiene alcance sobre uno o más procesos misionales del programa social.

#### IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer".
- Decreto Legislativo N° 657, Creación del Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social – FONCODES.
- Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, Creación del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.
- Decreto Supremo N° 081-2011-PCM, Creación del Programa Nacional denominado Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65".
- Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS, Creación del Programa Nacional Cuna Más.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Resolución de Secretaría General N° 020-2014-MIDIS/SG, que aprueba la Guía para el mapeo de procesos en la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

- Resolución de Secretaría General N° 032-2012-MIDIS/SG, que aprueba la Directiva N° 05-2012-MIDIS/SG, "Lineamientos Generales para el Uso del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".

## V. DE LOS PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Para efectos de la presente Directiva, se establecen los siguientes principios:

- 5.1. **La calidad como un derecho ciudadano del(de la) usuario(a) del programa social.** Los(as) usuarios(as) de los programas sociales son ante todo y fundamentalmente ciudadanos(as) para quienes la calidad del servicio es un derecho.
- 5.2. **Liderazgo para la calidad.** El logro de los objetivos en calidad descansa en el liderazgo basado en la competencia, idoneidad moral y capacidad de diálogo y comunicación. Se trata de alcanzar acuerdos entre unidades de trabajo, niveles de gestión nacional, territorial y local, proveedores, organizaciones comunales, todos ellos con distintos grados de desarrollo y que a través del proceso de inclusión social alcanzan importantes niveles de interdependencia y autonomía.
- 5.3. **Participación del personal de los programas sociales.** Su participación es protagónica en los servicios que brindan los programas sociales y fundamentales para mejorar la calidad, pero en igual medida, sus necesidades y motivaciones constituyen preocupación central de la organización.
- 5.4. **Enfoque basado en procesos y resultados.** Los SGC alcanzan sus objetivos con mayor eficacia y eficiencia cuando las actividades que agregan valor y recursos relacionados se gestionan mediante procesos articulados que mejoran el desempeño de la organización y en función a resultados esperados en los(as) usuarios(as).
- 5.5. **La mejora como tarea permanente.** Los SGC asumen la mejora del desempeño de la organización como una característica central y permanente de su cultura. La comunicación debe facilitar en la organización los procesos de mejora continua y de adaptación a las necesidades de cambio.
- 5.6. **Toma de decisiones basada en evidencias.** Las decisiones que se tomen se basan en el análisis de datos y en la información.
- 5.7. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.** El personal del programa social establece relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de servicios, principalmente de aquellos que forman parte y contribuyen con la cadena de valor de los servicios prestados por los programas sociales.

## VI. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, se definen los siguientes conceptos:

- a. **Auditoría externa:** Actividad realizada por organizaciones competentes en certificación para que el programa social pueda obtener la certificación del sistema de gestión de calidad de un proceso o servicio. Consiste en un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias (registros, reportes, procedimientos, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia).
- b. **Auditoría interna:** Actividad realizada por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta para conocer el estado de situación (diagnóstico) y el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos para el funcionamiento óptimo de los SGC respecto de un proceso(s) o servicio(s) de un programa social. Asimismo, proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.





- c. **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as).
- d. **Certificación.** Acción llevada a cabo por una entidad independiente y externa al programa social mediante la cual se manifiesta que un proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en una norma de calidad o especificaciones técnicas.
- e. **Comité de calidad:** Equipo humano multidisciplinario conformado por la Dirección Ejecutiva del programa social con el objetivo de implementar el sistema de gestión de la calidad.
- f. **Coordinador de calidad:** Es la persona que lidera la implementación y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en el programa social.
- g. **Equipo de calidad:** Es el personal operativo profesional o técnico que son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas, y realizar mejoras relacionadas con su trabajo de modo que permita brindar servicios de alta calidad acorde a las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as).
- h. **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en función a la calidad.
- i. **Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad:** Aplicación de métodos y medidas para poner en funcionamiento el sistema de gestión de la calidad en una organización.
- j. **Proceso:** Secuencia de actividades mutuamente relacionadas que transforma una entrada o un insumo en una salida o producto, añadiéndole valor en cada etapa de la cadena, utilizando recursos y siguiendo controles establecidos con el fin de lograr la satisfacción a las necesidades de los(as) usuarios(as).
- k. **Procesos de apoyo:** Aquellos que realizan actividades de soporte necesarios para el buen funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales.
- l. **Procesos estratégicos:** Aquellos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la institución.
- m. **Procesos misionales:** Aquellos directamente ligados a los bienes y servicios que se entregan a los(as) usuarios(as). Tienen gran impacto en el(la) usuario(a) creando valor para éste(a).
- n. **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados que persiguen un mismo objetivo.
- o. **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## VII. DE LAS RESPONSABILIDADES

- 7.1. La Dirección Ejecutiva del programa social conformará un Comité de Calidad, el cual se encargará de elaborar y ejecutar el plan de desarrollo de SGC.
- 7.2. El Comité de Calidad deberá liderar las actividades operativas de implementación de SGC, en sus fases de diagnóstico, planificación, documentación, implementación y mejora continua; culminada la implementación, el equipo implementador deberá coordinar con el programa social el funcionamiento permanente de SGC, a fin de que en adelante forme parte de su gestión.
- 7.3. La Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGCPS) proveerá asistencia técnica para la implementación de los lineamientos y realizará el acompañamiento y seguimiento al desarrollo de los SGC en los programas sociales. Asimismo, proveerá las técnicas e indicadores de medición de desempeño de SGC.

## VIII. DISPOSICIONES GENERALES

### 8.1. Del compromiso por la calidad del servicio

El compromiso por la calidad debe ser asumido y promovido por la Dirección Ejecutiva del programa social. Este compromiso por gestionar la calidad a nivel directivo, se evidencia a través de la comunicación explícita de la importancia de satisfacer las necesidades de





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

los(as) usuarios(as), el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, la revisión del sistema y la disponibilidad de recursos.

#### 8.2. De la declaración por la calidad

- a. La Dirección Ejecutiva del programa social debe promover una política y objetivos de calidad que incluya el compromiso de atender las necesidades de los(as) usuarios(as), optimizar los procesos, proveer los recursos y mejorar la eficacia de la gestión de la calidad.
- b. La Dirección Ejecutiva del programa social debe asegurar que los objetivos de la calidad sean consistentes con la política, consideren los requisitos necesarios para brindar el servicio y sean difundidos al interior de la organización.

#### 8.3. De las acciones de desarrollo del sistema de gestión de la calidad

- a. El programa social debe planificar la implementación de los SGC, priorizando progresivamente los procesos misionales, adecuándolo a las necesidades de calidad del servicio, y aprovechando las oportunidades de mejora, de modo que integre los sistemas administrativos y de gestión existentes.
- b. La DGCPDS facilita las herramientas metodológicas y brinda asistencia técnica para la implementación y mantenimiento de los SGC por parte del programa social.

#### 8.4. De la provisión de los recursos

- a. El programa social debe proporcionar los recursos físicos y financieros ajustados a la disponibilidad para implementar los SGC.
- b. El programa social debe proponer un plan de fortalecimiento de capacidades del personal cuyo trabajo impacta en la calidad del servicio de modo que se reduzcan las brechas de competencias para el logro de los resultados.

#### 8.5. Del mejoramiento de la calidad

El programa social, posterior a la implementación de los SGC, debe promover la mejora del sistema a través de la revisión anual de la política de calidad, objetivos de calidad, lecciones aprendidas y acciones de mejora.

El mejoramiento de la calidad considerará el proceso de mejora continua (Ciclo PHVA): planear lo que se va a hacer para optimizar; hacer el trabajo, es decir paso a paso las actividades, tareas y la capacitación; verificar los resultados de las tareas ejecutadas, mediante indicadores de gestión o medición de variables que se están obteniendo los resultados esperados, y actuar de acuerdo a los valores de las mediciones que está obteniendo para corregir o continuar por el mismo camino y empezar nuevamente el ciclo ya sea para seguir mejorando o lograr los objetivos planteados en un principio.

#### 8.6. De las iniciativas voluntarias de certificación externa de SGC

Culminada la ejecución del plan de implementación del sistema y habiendo logrado la implementación de SGC en la organización, el programa social, podrá iniciar voluntariamente el proceso de certificación externa.

### IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 9.1. Conformación del Comité de Calidad

El programa social debe conformar un Comité de Calidad para la implementación de SGC, el cual será integrado por un equipo multidisciplinario, liderado por un(a) representante de la Dirección Ejecutiva.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

## 9.2. Plan anual de desarrollo del sistema de gestión de calidad

Los programas sociales elaborarán el plan anual de desarrollo de SGC, el cual debe ser aprobado dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada año, en concordancia con el Plan Operativo Institucional (POI), mediante resolución de su Director(a) Ejecutivo(a), tomando en cuenta los siguientes criterios:

### 9.2.1. Del diseño del plan

- a. Considerar el siguiente contenido mínimo: objetivos, metas, estrategias, productos, actividades, cronogramas, indicadores, monitoreo y mejora continua.
- b. Las actividades programadas tienen alcance en la implementación y el mantenimiento de SGC.
- c. Se considera la siguiente secuencia de implementación de SGC: identificación del proceso o servicio, diagnóstico, planeación, documentación, implementación y mejoramiento.

### 9.2.2. De la identificación y selección del proceso o servicio

- a. El Comité de Calidad debe identificar y seleccionar los procesos o servicios donde se implementarán los SGC.
- b. El Comité de Calidad planifica las necesidades de asesoría técnica especializada que facilite la implementación de SGC.

### 9.2.3. Del diagnóstico de SGC.

- a. El Comité de Calidad es responsable de realizar el diagnóstico de SGC y que sea validado por su organización. El diagnóstico permite conocer la brecha de necesidades para el funcionamiento de SGC del proceso o servicio priorizado.
- b. Para el diagnóstico, los programas sociales deben contar con una lista de verificación que considere la normatividad vigente, infraestructura física necesaria, y acceso a la documentación técnica y administrativa.

### 9.2.4. De la implementación de SGC:

- a. La implementación de SGC está a cargo del Comité de Calidad, el cual incluirá actividades de sensibilización, difusión, aplicación de disposiciones planificadas de SGC, conocimiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, control documentario y comunicación durante la implementación.
- b. El programa social asegura la capacitación y desarrollo de habilidades en los espacios de trabajo propiciando la adopción gradual de los procesos y procedimientos definidos.

### 9.2.5. Del seguimiento y monitoreo de SGC:

- a. El Comité de Calidad define los indicadores y la frecuencia de medición para el seguimiento a los resultados del avance de la implementación y funcionamiento de los SGC.
- b. Los reportes de seguimiento semestral del plan, deben coincidir con los plazos y procedimientos del POI.
- c. Los resultados de verificación y control del funcionamiento de SGC, deberán considerar como evidencias el análisis de indicadores, el seguimiento de objetivos de calidad y los informes de auditoría interna y externa.
- d. La DGCPD presentará un reporte trimestral, en base a los avances de la implementación y mantenimiento de SGC.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**9.2.6. De la mejora continua:**

- a. El programa social debe evaluar el desempeño de los SGC implementados, considerando el monitoreo de resultados de los indicadores establecidos y las acciones de retroalimentación y mejora continua.
- b. Las acciones de mejora de SGC deben fundamentarse en los resultados de la medición y seguimiento de los procesos, la satisfacción de los(as) usuarios(as), la implementación de acciones de control del servicio no conforme, y el análisis de datos.
- c. La DGCPDS, realizará el respectivo seguimiento y evaluación de resultados, lo cual servirá de base para mejorar las herramientas de implementación y mantenimiento de SGC y proveer recomendaciones de mejora.

**9.2.7. De la documentación del sistema de gestión de la calidad**

- a. El Comité de Calidad, conjuntamente con el personal del programa social, deben elaborar el soporte documentario que asegure el control operacional de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de SGC; específicos para el proceso o servicio priorizado.
- b. El soporte documentario de SGC del programa social será específico para el proceso o servicio priorizado; y se elaborará en función del mapa de procesos, y debe contener la declaración de la política y objetivos de calidad, el manual de SGC, los procedimientos, instructivos, formatos, indicadores y las mejoras realizadas.



**DISPOSICIONES FINAL Y TRANSITORIA**

**10.1.** La DGCPDS y los programas sociales del MIDIS deben adoptar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

**10.2.** Los programas sociales deben presentar ante el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, en un plazo no mayor de 30 días calendario de aprobada la presente Directiva, el conjunto de actividades concernientes al desarrollo de los SGC en lo que resta del ejercicio 2015, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el numeral 9.2. de la misma, en lo que corresponda. A partir del 2016, se aprobarán los primeros planes a los que hace referencia el numeral citado.

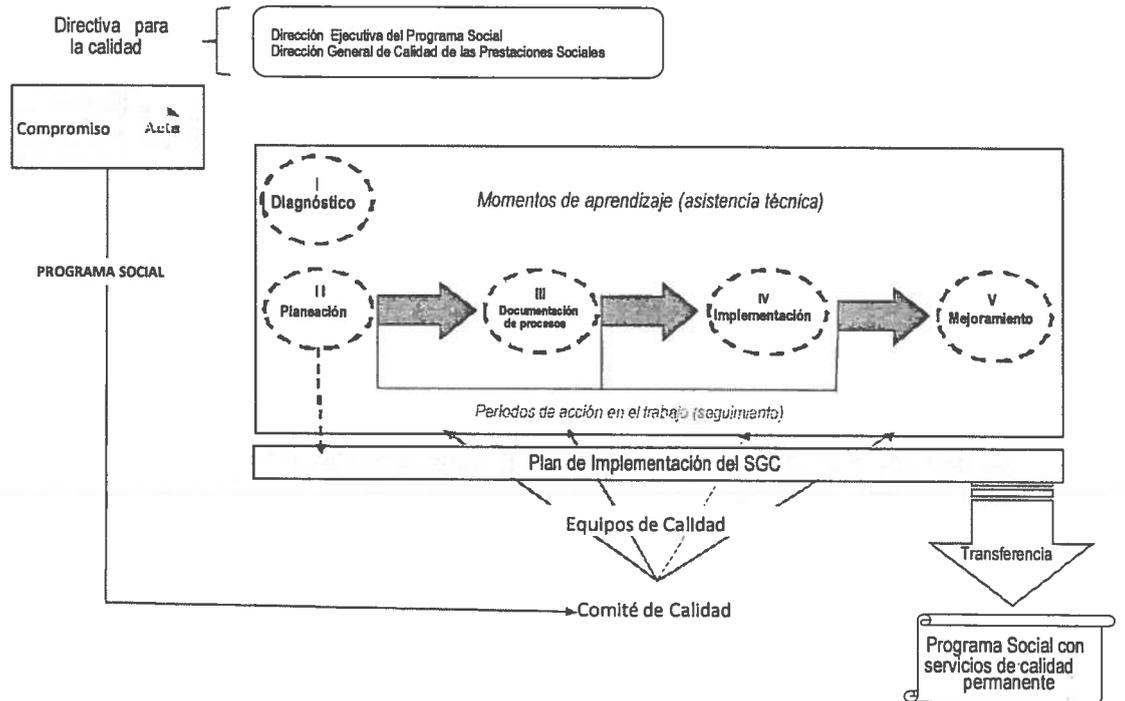




Anexo

GRÁFICO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS.

MEJORANDO LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS SOCIALES



Elaborado por el equipo técnico de la DGCPs- MIDIS, 2015.

La implementación y mantenimiento de los SGC en los programas sociales se inicia con la voluntad política del más alto nivel del programa social (Dirección Ejecutiva) con el acompañamiento de la DGCPs, hasta lograr procesos y servicios con SGC implementados y certificados. Para el logro de este resultado se dinamizan i) acciones de aprendizaje, donde se brinda asistencia técnica y capacitación al personal con la finalidad de desarrollar habilidades y conocimiento en SGC aplicado a los procesos a certificar, y ii) periodos de acción, que incluye el diagnóstico del SGC cuya brecha debe ser vulnerada con un adecuado plan de trabajo, documentación y funcionamiento del SGC así como del mejoramiento del mismo, generando evidencias de su eficacia. La implementación del SGC debe contar con el liderazgo del coordinador y del Comité de Calidad, así como de los equipos de calidad integrado por el personal vinculado a la implementación del SGC y certificación del proceso(s) o servicio(s) del programa social.

