



Resolución Ministerial

N° 092-2016-MIDIS

Lima, 06 MAYO 2016

VISTOS:

Los Informes N° 009-2016/MIDIS/SG/OGA y N° 031-2016/MIDIS/SG/OGA, emitidos por la Oficina General de Administración; el Informe N° 77-2016-MIDIS/VMPS/DGCPs, emitido por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales; el Memorando N° 227-2016-MIDIS/VMPS, emitido por el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales; y el Informe N° 210-2016-MIDIS/SG/OGPP, emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

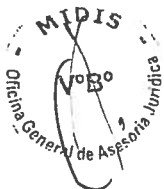
Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, la Oficina General de Administración es el órgano de apoyo encargado de administrar y proveer a los órganos y unidades del Ministerio de los recursos humanos, materiales, económicos y financieros necesarios para asegurar una eficiente y eficaz gestión institucional; teniendo entre sus funciones la de formular y proponer a la Alta Dirección los lineamientos de política y estrategias generales de gestión administrativa del Ministerio;

Que, por su parte, de acuerdo con el artículo 56 del 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; teniendo entre sus funciones proponer la política y establecer los lineamientos para la mejora de la calidad de las prestaciones de los programas y proyectos del Ministerio;

Que, asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el literal b) del artículo 21 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de asesoramiento que tiene como función, entre otras, proponer y conducir el proceso de desarrollo organizacional, proponiendo los correspondientes instrumentos de gestión y realizar las actividades de diseño organizacional y de procesos, la racionalización de los procedimientos y utilización de los recursos; y la formulación de los documentos de gestión organizacional y directivas técnicas;

Que, en el marco de dichas competencias, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, la Oficina General de Administración y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, mediante los documentos de Vistos, han propuesto la aprobación del "Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", el cual tiene como propósito ser una herramienta para la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en las actividades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;



Que, en ese contexto, estando a lo recomendado y propuesto por la Oficina General de Administración, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, y por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, se estima pertinente aprobar el "Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", según los fundamentos expresados en los documentos de Vistos, a fin de coadyuvar al mejor cumplimiento de los fines institucionales; y,

De conformidad con lo dispuesto por 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;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Aprobar el Manual N° 002 -2016-MIDIS, "Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", conforme al anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Derogación de la Resolución de Secretaría General N° 021-2015-MIDIS/SG

Deróguese la Resolución de Secretaría General N° 021-2015-MIDIS/SG, que aprobó el Manual N° 002-2015-MIDIS/SG, "Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".

Artículo 3.- Notificación

Disponer la notificación de la presente resolución y del documento que se aprueba a los órganos de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, debiendo, a su vez, dichos órganos notificar a sus dependencias, para conocimiento y fines correspondientes.

Regístrese y comuníquese.


Paola Bustamante Suárez
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO**
Oficina de Racionalización, Organización y Métodos

Fecha de vigencia:

06 / 05 / 2016

Página 1 de 27

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ISO 9001:2008
DE LA SEDE CENTRAL DEL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL****Manual N° 002 -2016-MIDIS**

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado y propuesto por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	29 / 04 / 2016	
Revisado por:	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	
Cargo:	Jefa de la Oficina General de Administración	
Fecha:	25 / 04 / 2016	
Revisado por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21 / 04 / 2016	
Revisado por:	Iván Enrique Sánchez Gonzales	
Cargo:	Secretario General	
Fecha:	29 / 04 / 2016	
Revisado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	26 / 04 / 2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	29 / 04 / 2016	
Aprobado por:	Paola Bustamante Suárez	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	06 / 05 / 2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 2 de 27

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación (1)	Texto Modificado (2)	Responsable (3)
01		Documento Inicial(*)		OGPP

Notas:

- 1) Justificación de la nueva versión del documento puede darse en los casos de: Modificación, actualización o reestructuración.
- 2) Señalar los párrafos, secciones, literales que se han modificado.
- 3) Señalar quién(es) ha solicitado el cambio e indicar el documento sustentatorio.

(*) ANTECEDENTES DEL PRESENTE MANUAL

- EL 22 de diciembre de 2015, mediante Resolución de Secretaría General N° 021-2015-MIDIS/SG, se aprobó el Manual N° 02-2015-MIDIS/SG Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de la Sede Central del MIDIS.
- Se propone la aprobación de un nuevo Manual de Calidad considerando lo solicitado mediante: (i) Informe N° 031-2016-MIDIS/SG/OGA e Informe N° 009-2016-MIDIS/SG/OGA, informes sustentatorios emitidos por la Oficina General de Administración; (ii) Memorando N° 227-2016/MIDIS/VMPS e Informe N° 077-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS, emitidos por el Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales y la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, respectivamente, mediante los cuales se sustenta la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 3 de 27

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. BASE LEGAL	6
4. CONTENIDO	7
4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
4.1.1. Conocimiento de la entidad y su contexto.....	7
4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas del sistema	8
4.1.3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	9
4.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.2.1. Requisitos generales	10
4.2.2. Requerimientos de la Documentación	11
4.2.2.1. Generalidades	11
4.2.2.2. Manual del Sistema de Gestión de Calidad del MDIS	11
4.2.2.3. Control de los documentos	11
4.2.2.4. Control de los registros	12
4.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	12
4.3.1. Compromiso de la Dirección	12
4.3.2. Enfoque al usuario	12
4.3.3. Política de la Calidad	12
4.3.4. Planificación.....	13
4.3.4.1. Objetivos de la Calidad.....	13
4.3.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	13
4.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	14
4.3.6. Revisión por la dirección	14
4.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	15
4.4.1. Provisión de recursos	15
4.4.2. Recursos Humanos	15
4.4.2.1. Generalidades	15
4.4.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.....	15
4.4.3. Infraestructura.....	15
4.4.4. Ambiente de trabajo	16
4.5. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	16
4.5.1. Planificación de la realización del servicio	16
4.5.2. Procesos relacionados con los usuarios.	16
4.5.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	16
4.5.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	16
4.5.2.3. Comunicación con el usuario.	17
4.5.3. Diseño y desarrollo	17
4.5.4. Compras	17
4.5.4.1. Proceso de compras.....	17
4.5.4.2. Información de las compras	17
4.5.4.3. Verificación de los bienes y/o servicios comprados	17
4.5.5. Prestación del servicio.....	18





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 4 de 27

4.5.5.1.	Control de la prestación del servicio	18
4.5.5.2.	Validación de los procesos de la prestación del servicio	18
4.5.5.3.	Identificación y trazabilidad	18
4.5.5.4.	Propiedad del usuario.....	18
4.5.5.5.	Preservación del Servicio	18
4.5.6.	Control de los equipos de seguimiento y de medición	19
4.6.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	19
4.6.1.	Generalidades	19
4.6.2.	Seguimiento y Medición	19
4.6.2.1.	Satisfacción del usuario.....	19
4.6.2.2.	Auditoría interna	19
4.6.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos	19
4.6.2.4.	Seguimiento y medición del servicio	20
4.6.3.	Control del servicio o producto no conforme.....	20
4.6.4.	Análisis de datos	20
4.6.5.	Mejora.....	20
4.6.5.1.	Mejora continua	20
4.6.5.2.	Acciones correctivas y preventivas	20
5.	ANEXOS	21
	ANEXO 1. MAPA GENERAL DE PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 1	22
	ANEXO 2. MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 1.....	23
	ANEXO 3. MAPA GENERAL DE PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 2.....	24
	ANEXO 4. MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 2.....	25
	ANEXO 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MIDIS	26
	ANEXO 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	27



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS**Fecha de vigencia **06 MAYO 2016**
Página 5 de 27

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades. La creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) representa un hito fundamental en la institucionalización de la inclusión social como política del Estado Peruano. La consolidación del MIDIS marca el inicio de la reforma de una política de desarrollo e inclusión social basada en evidencias que enfatiza la focalización de las intervenciones, articula procesos de manera intersectorial e intergubernamental, y evalúa los resultados obtenidos.

El MIDIS coordina y articula con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, fomentando que los programas sociales consigan sus metas lográndolo a través de una constante evaluación, potenciación, capacitación y trabajo coordinado entre sus gestores.

Para el cumplimiento de sus objetivos el MIDIS cuenta con diversos instrumentos que le permiten ejercer esta responsabilidad siguiendo los criterios y procedimientos de gestión de la política pública, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, entre ellos el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de lograr resultados eficientes en los servicios y/o bienes que brinda en beneficios de los ciudadanos.

En ese sentido, el MIDIS ha decidido estratégicamente la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad en la Sede Central, tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2008 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2009, en apego a su razón de ser, su visión estratégica, los valores y principios que le rigen.

Para tal efecto, presenta el siguiente documento Manual del Sistema de Gestión de Calidad, en adelante "Manual de Calidad", como documento orientador que permita la implementación del Sistema en la Sede Central en los alcances correspondientes. El contenido del Manual de Calidad se establece de conformidad a la normativa de la gestión de calidad.



1. OBJETIVO

El propósito del presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Sede Central, en adelante Manual de Calidad, es ser una herramienta para la gestión y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, en las actividades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, de acuerdo con el alcance establecido y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2008 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2009.

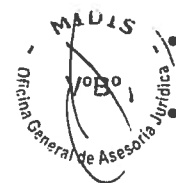
2. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en el presente Manual de Calidad es de aplicación para los servidores y servidoras de la Unidad Ejecutora 001: Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

3. BASE LEGAL

La normativa que soportan los procesos de gestión definidos en el SGC de la Sede Central del MIDIS está definida en las siguientes normas:

- Ley N° 27408, Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Decreto Supremo N° 090-2010-PCM, que aprueba el Consolidado de los Avances en Reforma del Estado y aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización del Estado.
- Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MIDIS.
- Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno, específicamente el numeral 3.8 que establece que los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo, de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los servicios o servicios generados.
- Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS, que aprueba el Plan Estratégico Institucional del MIDIS 2013-2016.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía".
- NTP ISO 9001:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Documento orientador: Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.



4. CONTENIDO

4.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.1. Conocimiento de la entidad y su contexto

La inclusión social se encuentra hoy en el centro de la política pública del Perú. El reto es que esta oportunidad trascienda el discurso y se materialice en enfoques, procesos e instrumentos que permitan el logro de resultados concretos. Así, la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) mediante la Ley N° 29792 en octubre de 2011 representa un hito fundamental en la institucionalización de la inclusión social como política del Estado peruano. La consolidación del MIDIS marca el inicio de la reforma de una política de desarrollo e inclusión social basada en evidencias que enfatiza la focalización de las intervenciones, articula procesos de manera intersectorial e intergubernamental, y evalúa los resultados obtenidos.

El MIDIS apuesta por reducir la pobreza y promover el desarrollo y la inclusión social, las intervenciones que ejecutan está enfocado principalmente en la población en proceso de desarrollo e inclusión social, partiendo del principio orientador del MIDIS de articular una política de desarrollo e inclusión social desde las personas y para las personas.

El MIDIS ejerce hoy la rectoría de la política de desarrollo e inclusión social del país. El MIDIS ejerce esta rectoría promoviendo la articulación de la política de desarrollo e inclusión social, que enlaza esfuerzos intergubernamentales e intersectoriales.

Misión

Ejercer la rectoría de la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social asegurando la articulación a nivel intergubernamental e intersectorial y gestionando intervenciones orientadas a la población en proceso de inclusión.

Visión

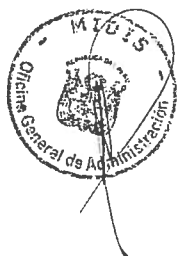
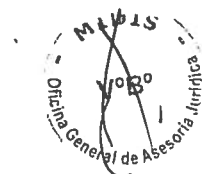
El Perú ha erradicado la pobreza extrema y quebrado la transmisión intergeneracional de la pobreza para lograr que todos los peruanos y peruanas ejerzan sus derechos y accedan a servicios públicos de calidad en igualdad de oportunidades.

Valores y Principios del accionar para el MIDIS

Se ha identificado un conjunto de valores y principios de accionar que se consideran primordiales para la construcción de la cultura organizacional del MIDIS, la misma que permite alinear esfuerzos en la dirección común que plantean la Misión y Visión.

Valores

Compromiso	Nos sentimos altamente identificados con los objetivos del sector, por lo que trabajamos con dedicación, responsabilidad y entrega para alcanzarlos, desplegando al máximo nuestras capacidades.
Solidaridad	Mostramos genuino interés en el bienestar de los demás y contribuimos activamente para su logro.
Respeto	Aceptamos y entendemos las diversas maneras de pensar, expresar y hacer de los demás, y actuamos reconociendo sus derechos.
Justicia Social	Trabajamos arduamente para otorgar a cada uno lo que le es debido.



Principios del accionar

Inclusión	Nuestros esfuerzos están orientados a lograr que todos los peruanos, sin distinción alguna, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico.
Gestión por resultados	Nuestro accionar se orienta al logro de objetivos y metas claras, por lo que diseñamos nuestras estrategias en base a evidencia, priorizamos la asignación de recursos y rendimos cuentas de los avances.
Calidad	Buscamos que nuestros servicios se adecuen a las necesidades específicas e intereses de nuestros usuarios, brindamos información clara y oportuna sobre nuestra gestión y fomentamos la participación de la población, como una forma de asegurar el éxito de las intervenciones.
Articulación	Buscamos promover la concurrencia oportuna de esfuerzos intersectoriales e intergubernamentales para el cumplimiento de resultados prioritarios de desarrollo e inclusión social.

4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas del sistema

El Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS de acuerdo al alcance definido y señalado en el numeral 4.1.3 del presente documento, se asegura que las necesidades y expectativas del SG se encuentren definidos y establecidos en los documentos normativos y procedimientos del sistema, lo expresado se puede revisar en la sección de Gestión de Calidad del Intranet de la Sede Central del MIDIS.

Asimismo, el MIDIS como estrategia institucional ha definido líneas de acción con el objetivo de diseñar e implementar procesos de calidad orientados a mejorar el servicio al ciudadano y mejora de la gestión interna, para lo cual se ha comprometido a aprobar e implementar políticas en el sistema de gestión de calidad, en cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos respecto al Sistema de Gestión de Calidad de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, señalados a continuación pertenecen a los objetivos estratégicos institucionales del MIDIS¹.

OEE 6.6 Diseñar e implementar la política y los lineamientos de calidad en la gestión del MIDIS enfocada en el servicio al ciudadano y en el logro de resultados.		
Planes de Acción Generales	Planes de Acción Específicos	Indicador / Hito
6.6.1 Diseñar e implementar la política de calidad del MIDIS y de sus programas.	6.6.1.1 Diseñar e implementar la política de calidad del MIDIS	Hito: Política diseñada y aprobada
		Política implementada
	6.6.1.2 Diseñar y elaborar los lineamientos de calidad del MIDIS	Hito: Lineamientos diseñados y elaborados
		Manual y procedimiento implementado

¹ Los objetivos presentados han sido extraídos del Plan Estratégico Institucional 2013-2016 del MIDIS, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS y del Plan Operativo Institucional 2016 del MIDIS, aprobado con Resolución Ministerial N° 260-2015-MIDIS.

6.6.2 Diseñar e implementar los sistemas de gestión de calidad para el MIDIS, sobre la base de la norma internacional ISO 9001	6.6.2.2 Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la sede central del MIDIS	Hito: Sistema de Gestión de Calidad diseñado y certificado
		Sistema de Gestión de Calidad implementado
6.6.3 Implementar el Sistema de Orientación y atención al Usuario (Orienta MIDIS)	6.6.3.1 Desarrollar e implementar lineamientos y protocolos en material de atención a los usuarios POI 2016: Implementación de la certificación ISO 9001 en plataformas de Orienta MIDIS	Hito: Sistema de Gestión de Calidad diseñado y certificado
		Sistema de Gestión de Calidad implementado

4.1.3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

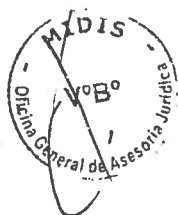
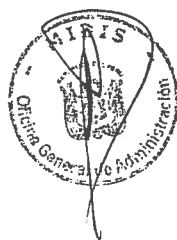
La Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ha establecido el Sistema de Gestión de Calidad para los siguientes alcances:

a. Alcance I. Procesos del Sistema Administrativo de la Sede Central del MIDIS

Procesos de Gestión de Recursos Humanos	
1.	S01.02.01 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
2.	S01.03.01 GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN
Procesos de Gestión Logística y de Gestión Contable Financiera	
1.	S03.01.04 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTRATOS
Procesos de Gestión Contable Financiera	
1.	S04.01.02 EJECUCIÓN DE PAGOS
2.	S04.04.02 OTORGAMIENTO Y RENDICIÓN DE VIÁTICOS

b. Alcance II. Procesos del Sistema Funcional del MIDIS: Orienta MIDIS

Procesos de Gestión de Plataformas Orienta MIDIS de las Oficinas de Enlace MIDIS	
1.	M05.02.03 ESTANDARIZACIÓN DE ORIENTA MIDIS EN LOS PROGRAMAS SOCIALES
2.	M06.02.01 DISEÑO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS DE ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ENLACE MIDIS
3.	M06.02.02 ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ENLACE MIDIS
4.	M06.02.03 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ENLACE MIDIS
5.	M06.02.04 PLANEAMIENTO, SEGUIMIENTO, Y EVALUACIÓN DE PLATAFORMAS



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE CENTRAL DEL MIDIS	Fecha de vigencia Página 10 de 27

c. Exclusiones

En el Sistema de Gestión de Calidad se excluye por la naturaleza del servicio intencionado, la aplicación de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana, descritas en las siguientes cláusulas:

- **7. 3. Diseño y desarrollo:** Los procesos contenidos en el alcance son procesos ya establecidos por normas o dispositivos legales de acuerdo a la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en lo conducente a los Sistemas Administrativos de aplicación nacional referidos a las siguientes materias:

1. Gestión de Recursos Humanos
2. Abastecimiento
3. Presupuesto público
4. Tesorería
5. Endeudamiento Público
6. Contabilidad
7. Inversión Pública
8. Planeamiento estratégico
9. Defensa Judicial del Estado
10. Control
11. Modernización de la Gestión Pública

Y en este marco con la creación de la Autoridad Nacional de Servicio Civil se determina la existencia de un Sistema Nacional de Recursos Humanos cuyo ente rector es SERVIR. Por lo que, en los procesos incluidos en el alcance no intervienen actividades de diseño o desarrollo.

- **7. 5. 2. Validación de Procesos de la producción y de la prestación del servicio:** Por el tipo de servicio cualquier defecto en los procesos o en el servicio puede ser detectado antes de que el servicio esté en uso por parte del usuario, por lo que no se requiere la validación del proceso.

4.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2.1. Requisitos generales

La Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma internacional ISO 9001:2008 o su equivalente en la NTP.

La Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social:

- a) Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación de acuerdo a los alcances establecidos en el numeral 4.3 del presente Manual.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación como el control de estos procesos sean eficaces, determinados en las **Matrices de Indicadores** del Anexo del presente Manual, de acuerdo al alcance.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En los casos en que la Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2018
Página 11 de 27

conformidad del servicio con los requisitos, dispone que se debe asegurar previamente de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre estos procesos contratados externamente, están definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad en lo correspondiente a las Compras (4.5.4) o en los controles aplicables en las fichas de proceso según corresponda.

Los procesos, sub procesos y procedimientos se identifican conforme a lo establecido en la **Guía para el Mapeo de Procesos de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**.

4.2.2. Requerimientos de la Documentación

4.2.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una Política y de Objetivos del SGC, incluidas en el presente manual,
- b) Un manual del sistema de gestión de calidad,
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma internacional ISO 9001:2008 o su equivalente en NTP, y
- d) Los documentos, incluidos los registros que la Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.2.2. Manual del Sistema de Gestión de Calidad del MIDIS

La Alta Dirección de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social establece y mantiene este Manual en donde se incluye:

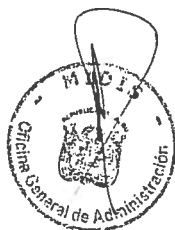
- a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 4.1.3. c.),
- b) La referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (Ver los Alcances y sus respectivos Mapa General de Proceso).

4.2.2.3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad son elaborados y controlados de acuerdo al **Manual Interno de Documentos de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**, donde se establecen los mecanismos para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, aplicando una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Los documentos de origen externo que la **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y se detallan en los procedimientos y otros documentos de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y se refieren básicamente a la base legal que da origen y soporte a las actividades que se describen en los documentos, la disponibilidad y su distribución se asegura a través del uso del Sistema





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialTítulo: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDISFecha de vigencia 06 MAYO 2016
Página 12 de 27

Peruano de Información Jurídica, así como, a través del diario oficial El Peruano, adicionalmente los dueños de los procesos se aseguran de mantener actualizado el listado de la Base Legal de sus documentos. Asimismo, los usuarios de los procesos pueden ubicar los documentos externos incluidos en la base legal directamente en internet, buscando por su nombre y número.

4.2.2.4. Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad se controlan de acuerdo al **Procedimiento de Control de Documentos y Registros** donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

4.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.3.1. Compromiso de la Dirección

La **Alta Dirección del MIDIS** está integrada por el titular del Ministerio, el titular de cada Vice Ministerio y el titular de la Secretaría General, ellos proporcionan evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Establecen e implementan la Política de la Calidad,
- b) Aseguran la implementación de los objetivos de la calidad,
- c) Hacen conocer e internaliza en los miembros de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la importancia de brindar satisfacción a los usuarios cumpliendo tanto los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios,
- d) Llevan a cabo las revisiones por la dirección que contribuyen a la mejora continua, y
- e) Gestiona la disponibilidad de recursos.

4.3.2. Enfoque al usuario

La Alta Dirección se asegura a través de los Titulares de los órganos y/o unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que los requisitos de los usuarios se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

4.3.3. Política de la Calidad

La Alta Dirección de la Sede Central del MIDIS establece la siguiente Política de la Calidad, y se asegura que:

- a) Es adecuada al propósito del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de Calidad, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 13 de 27

Política de la Calidad

Somos una entidad comprometida en mejorar la calidad de vida de la población en situación de pobreza, riesgo, vulnerabilidad y abandono del país, coordinando y articulando las intervenciones con los diferentes actores vinculados, promoviendo el ejercicio de derechos, acceso a oportunidades y el desarrollo de las propias capacidades.

Dedicamos nuestros esfuerzos a la provisión de un servicio eficaz, oportuno y pertinente a las necesidades de nuestros usuarios con el fin de lograr su satisfacción; promoviendo la identificación e implementación de oportunidades de mejora cumpliendo con los Valores y Principios de accionar del Ministerio alineado al Sistema de Gestión de Calidad.



4.3.4. Planificación

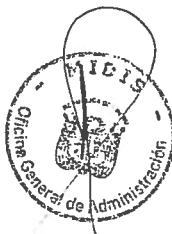
4.3.4.1. Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección, a través de los titulares o responsables de los órganos y/o unidades orgánicas del MIDIS se asegura de que los objetivos de la calidad establecidos en el presente Manual, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de acuerdo al alcance establecido.

Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad, a su vez cada proceso incluido dentro del Sistema de Gestión de Calidad cuenta con un indicador y una meta alineados a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVO	META	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los usuarios internos	80%	Número de usuarios satisfechos por la atención recibida/Total de usuarios encuestados	Anual
Satisfacción del usuario externo del Sistema Orienta MIDIS			Trimestral
Reducir los servicios y Productos no conformes	- 3%	(Acumulado de servicios o productos no conformes del semestre)/(Acumulado de servicios o Productos no conformes del semestre anterior)	Semestral
Implementar mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad	2	Número de mejoras implementadas	Anual



4.3.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Alta Dirección del MIDIS, a través de los titulares o responsables de los órganos o unidades orgánicas del MIDIS involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad se asegura de que:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

- b) Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

4.3.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

a) Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y su estructura orgánica las mismas que son difundidas al personal dentro de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Ver también Anexo 5 Estructura orgánica del MIDIS).

b) Representante de la dirección

La Alta Dirección, designa a un/a titular de un órgano y/o unidad orgánica como su Representante para el Sistema de Gestión de Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades, cuenta con la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad,
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en todos los niveles de la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

c) Comunicación interna.

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social establece los procesos de comunicación apropiados. La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través del **Proceso de Trámite Documentario y del Procedimiento de Gestión de comunicación Interna**.

4.3.6. Revisión por la dirección

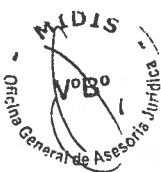
a) Generalidades.

Semestralmente la Alta Dirección, a través del Comité de Calidad revisa el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a cada alcance, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, manteniendo registros de dichas revisiones de acuerdo al **Procedimiento de Revisión por la Dirección**.

b) Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión incluye:

- Los resultados de auditorías,
- La retroalimentación del usuario,
- El desempeño de los procesos y conformidad de los Servicios,
- El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección,
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad, y
- Las recomendaciones para la mejora.



c) Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos,
- b) la mejora de los servicios en relación con los requisitos del usuario de acuerdo al alcance definido, y
- c) las necesidades de recursos.

4.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.4.1. Provisión de recursos

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

4.4.2. Recursos Humanos

4.4.2.1. Generalidades

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos de los servicios establecidos en el alcance, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

4.4.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

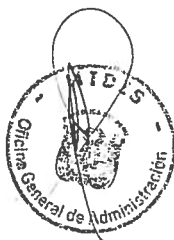
La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**:

- a) Determina en el MOF la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos de los servicios,
- b) Cuando es necesario, a través del **Proceso de Gestión del Desarrollo y Capacitación** proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) En los legajos del personal mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Para el personal del MIDIS sus funciones y competencias necesarias se establecen en su contrato y/o en los términos de referencia - TDRs y se evalúan de acuerdo a lo establecido en el **Proceso de Selección de Personal bajo el régimen de contratación administrativa de servicios-CAS**. Asimismo, para el caso de personal que sean designados para representar a la Dirección, o como Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, el MIDIS se asegura de tenga la formación y/o capacitación en normas internacionales ISO o su equivalente en norma técnica peruana, además de formación como auditores internos.

4.4.3. Infraestructura

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 16 de 27

Los equipos necesarios para la realización del servicio, tanto hardware como software, se determinan, proporcionan y se mantienen de acuerdo a lo establecido en el **Proceso Mantenimiento y Renovación de Infraestructura de TI (Tecnologías de la Información)**.

El **Proceso de Mantenimiento de Infraestructura y Servicios** y el **Proceso de Control del Servicio de Limpieza** se asegura de proveer los bienes y/o servicios necesarios de mantenimiento y limpieza de los edificios y los espacios de trabajo, así como, los servicios de apoyo (teléfono, internet, servicio de fotocopiado, servicio de correo electrónico, etc.) necesarios para el quehacer diario de la **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en sus diversas instalaciones**.

4.4.4. Ambiente de trabajo

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** determina y gestiona como condiciones de ambiente de trabajo necesarias para el logro de la conformidad del servicio, que se difundan e implementen los Valores y Principios del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social contenidos en el PEI (Plan Estratégico Institucional).



4.5. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

4.5.1. Planificación de la realización del servicio

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de servicios incluidos en el alcance, estableciendo los procesos, procedimientos y/o directivas necesarias para su realización. La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad.



4.5.2. Procesos relacionados con los usuarios.

4.5.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** de acuerdo al alcance definido, determina a través de los procesos orientados al usuario:

- Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para la entrega y cuando aplique las posteriores a las mismas,
- los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- cualquier requisito adicional que se considere necesario.



4.5.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** revisa los requisitos relacionados con los servicios incluidos en el alcance. Esta revisión debe efectuarse antes de que las áreas se comprometan a proporcionar un servicio al usuario, a fin de asegurar que:

- Los requisitos del servicio están definidos,
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos, y
- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, la documentación pertinente es modificada, el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados.



4.5.2.3. Comunicación con el usuario.

En los procesos relacionados con el usuario se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a:

- a) La información sobre su servicio,
- b) las consultas, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.

4.5.3. Diseño y desarrollo

Se excluye de conformidad con lo indicado en el literal c) del numeral 4.1.3 de este Manual de Calidad.

4.5.4. Compras

4.5.4.1. Proceso de compras.

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se asegura de que los bienes y servicios adquiridos mediante el **Proceso de Contrataciones de Bienes y Servicios** cumplen los requisitos de compra especificados.

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al bien o servicio adquirido se establece en los términos de referencia, órdenes de servicio, órdenes de compra o contratos que se establecen con los proveedores.

Los proveedores son evaluados y seleccionados en función de su capacidad para suministrar bienes o servicios de acuerdo con los requisitos del **Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** y de acuerdo a lo establecido en el **Proceso de Contrataciones de Bienes y Servicios**.

El desempeño de los proveedores se monitorea con las conformidades que se les otorga cuando los bienes o servicios entregados son satisfactorios, o cuando incurrn en penalidades, la reevaluación consiste en iniciar nuevamente el **Proceso de Contrataciones de Bienes y Servicios**.

Se cuenta con un indicador del desempeño de los proveedores de acuerdo las conformidades y/o penalidades.

4.5.4.2. Información de las compras

La información de las compras está incluida en los términos de referencia, órdenes de servicio, órdenes de compra y/o en los contratos; y describen el bien o servicio a comprar, incluyendo:

- a) Requisitos para la conformidad del bien o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal en el caso de servicios profesionales, y
- c) cuando así se requiera requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del proveedor.

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

4.5.4.3. Verificación de los bienes y/o servicios comprados

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con mecanismos de seguimiento contractual y otorgamiento de la conformidad del bien o servicio adquirido, para asegurarse de que se cumpla los requisitos de compra especificados.



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE CENTRAL DEL MIDIS	Fecha de vigencia 06 MAYO 2016 Página 18 de 27

Cuando la **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** o su usuario quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el **Proceso de Contrataciones de Bienes y Servicios** establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del bien o servicio.

4.5.5. Prestación del servicio

4.5.5.1. Control de la prestación del servicio

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** planifica y lleva a cabo la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas de acuerdo con el alcance definido en el presente Manual. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describe los procesos,
- b) la disponibilidad de directivas y procedimientos, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado y
- d) la implementación de controles.

4.5.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

Se excluye de conformidad con lo indicado en el literal c) del numeral 4.1.3 de este Manual de Calidad.

4.5.5.3. Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, los procesos orientados al usuario identifican los servicios por los medios adecuados, a través de toda la realización del servicio, ya sea por el Sistema de Trámite Documentario u otros sistemas como SIAF, SIGA, Plataforma Orienta MIDIS, entre otros que permiten recaer la historia de los registros, donde también se identifican el estado de avance, aprobación o rechazo de estos.

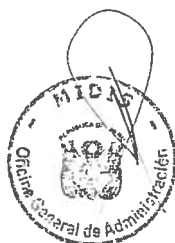
4.5.5.4. Propiedad del usuario

Dependiendo de los procesos incluidos en el alcance, la **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** se asegura que los bienes o datos personales que son propiedad del usuario mientras estén bajo el control de la **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** o estén siendo utilizados por ésta, se identifiquen, verifiquen, protejan y salvaguarden de acuerdo a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Si cualquier bien que sea propiedad del usuario se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, el área responsable de ese bien debe informar de ello al usuario y mantener registros necesarios de esa comunicación y de lo que se decida sobre ello.

4.5.5.5. Preservación del Servicio

Para la prestación de sus servicios la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social genera información tanto en papel como en archivos electrónicos, esta información es resguardada de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Control de Documentos y Registros del SGC y en los Procesos de Gestión Documentaria y Archivo**, en cuanto a los registros electrónicos que se generan, éstos se resguardan de acuerdo a lo descrito en el **Proceso de Operación de Servicios de Tecnologías de Información**.

Así mismo los bienes adquiridos que se consideren necesarios para la prestación de los servicios, se almacenan y preservan de acuerdo a lo descrito en el **Proceso de Gestión de Almacenes**.



4.5.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

La capacidad de los sistemas Informáticos utilizados para el control de la prestación de los servicios que proporciona la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se confirma y se mantiene mediante lo descrito en el **Proceso de Gestión de la Implementación de Soluciones de las TIC**.

Esto se lleva a cabo antes de la utilización de cualquier nuevo aplicativo y se confirma de nuevo cuando sea necesario.

La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluye habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

4.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.6.1. Generalidades

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios que provee de acuerdo al alcance establecido en este Manual de Calidad,
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

4.6.2. Seguimiento y Medición

4.6.2.1. Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social realiza periódicamente el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Los representantes de la Dirección, de acuerdo al alcance de su servicio, determinan un **Procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del usuario** para obtener y utilizar dicha información.

4.6.2.2. Auditoría interna

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** lleva a cabo conforme al programa de auditorías internas, las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad para determinar si:

- Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 o su equivalente en la NTP, y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se establece el **Procedimiento de Auditorías Internas para el Sistema de Gestión de Calidad** donde se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

4.6.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La **Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social** establece indicadores para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Estos indicadores evalúan la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Los indicadores de los procesos se establecen en la Matriz de Indicadores del presente Manual de Calidad, las fichas de procesos pueden contener el listado de más indicadores,





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 20 de 27

dichos indicadores son sugeridos para efectos de mejora continua de los procesos cuando así decida el responsable del proceso.

Cuando no se alcancen los resultados planificados de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

4.6.2.4. Seguimiento y medición del servicio

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social hace el seguimiento y la medición de las características de los servicios para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los servicios dejando evidencia mediante aprobaciones de los controles establecidos donde se indica la(s) persona(s) que autoriza(n) o aprueban.

4.6.3. Control del servicio o producto no conforme

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos de los servicios que se prestan, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Se ha establecido el **Procedimiento de Control de Servicios o Productos no Conformes** donde se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme en cada uno de los servicios incluidos en el alcance de este Manual de Calidad.

4.6.4. Análisis de datos

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los usuarios,
- La conformidad con los requisitos de los servicios que presta el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,
- Las tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- El desempeño de los proveedores (véase 4.5.4).

4.6.5. Mejora

4.6.5.1. Mejora continua

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el cumplimiento de la Política de Calidad; los Objetivos de calidad; la ejecución y análisis de los resultados de las auditorías; del análisis de datos, que permita observar el desempeño de los procesos y servicios; de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas; y, de los resultados de las revisiones por la Alta Dirección.

4.6.5.2. Acciones correctivas y preventivas

La Sede Central del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se asegura de tomar las acciones para eliminar las causas de no conformidades identificadas con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 21 de 27

Se establece el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas** para garantizar la mejora continua en caso de fallas o posibles fallas en el Sistema de Gestión de Calidad, en los Procesos identificados y/o en la Satisfacción del usuario, definiendo:

- a) La revisión de las no conformidades,
- b) La determinación de las causas de las no conformidades,
- c) La evaluación de la necesidad de tomar acciones,
- d) La determinación e implementación de las acciones necesarias,
- e) El registro de los resultados de las acciones tomadas, y
- f) La revisión de la eficacia de las acciones tomadas.

5. ANEXOS

5.1. Anexo 1: Mapa General de Procesos del SGC del Alcance I. Procesos del Sistema Administrativo de la Sede Central del MIDIS

5.2. Anexo 2: Matriz de Indicadores de los Procesos del SGC del Alcance I Procesos del Sistema Administrativo de la Sede Central del MIDIS.

5.3. Anexo 3: Mapa General de Procesos del SGC del Alcance II. Procesos del Sistema Funcional del MIDIS: Orienta MIDIS.

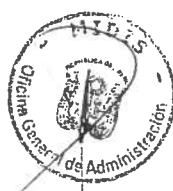
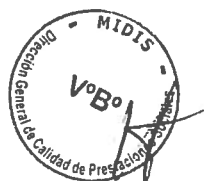
5.4. Anexo 4: Matriz de Indicadores de los Procesos del SGC del Alcance II Procesos del Sistema Funcional del MIDIS: Orienta MIDIS.

5.5. Anexo 5: Estructura orgánica del MIDIS.



ANEXO 2. MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 1

MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD									
No.	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UTILIDAD DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL	Tiempo de respuesta en la certificación presupuestal	Mejorar el tiempo de los procesos subsecuentes a la Certificación presupuestal	Promedio (Día que se emite la certificación presupuestal - Día que se solicita certificación presupuestal)	Días	1 día	DISMINUIR	Mensual	Trámite documentario
2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Índice de cumplimiento de indicadores	Mejorar la efectividad del SGC en cumplimiento con sus metas y objetivos	(Σ del % de cumplimiento de cada indicador/Número de Indicadores) x 100	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	Tablero de indicador (Excel)
3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	% de cierre de no conformidades en tiempo según plan de acción.	Mantener y mejorar la eficacia del SGC en conjunto con los procesos para la obtención de los resultados planeados	(Número de acciones correctivas cerradas a tiempo/número total de acciones cerradas) x 100	%	80%	AUMENTAR	Semestral	Solicitud de acciones correctivas y preventivas
4	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Índice de documentos con opinión técnica para documentos normativos	Mejorar la efectividad de la atención para su opinión técnica	(Acumulado de documentos con opinión técnica / Acumulado de solicitudes de opinión técnica) x 100	%	70%	AUMENTAR	Mensual	Trámite documentario
5	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Índice de requerimientos de contratación de personal	Mejorar la atención de requerimientos	Acumulado de requerimientos atendidos / Acumulado de requerimientos recibidos	%	85%	AUMENTAR	Trimestral	Tablero de indicador (Excel)
6	EJECUCIÓN DE PAGOS	Días que se realiza el pago	Mejorar los tiempos de pago	Promedio (Días transcurridos desde recepción del expediente conforme hasta el giro)	Días	3	DISMINUIR	Mensual	Expediente de pago
7	ENTREGA Y RENDICIÓN DE VIÁTICOS	Días transcurridos (desde la solicitud del viático hasta su entrega).	Medir el tiempo de atención del expediente de entrega y rendición de viáticos.	Promedio (Día que se solicita el viático - Día del giro del viático)	Días	5	DISMINUIR	Mensual	Expediente de la Entrega de viáticos
8	GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN	Boletas entregadas a tiempo	Asegurar el pago a tiempo y en horarios disponibles para el trabajador.	(N° Total de Personas que reciben boleta de pago a tiempo / N° Total de Personas de Pagadas) x 100	%	90%	AUMENTAR	Mensual	Trámite documentario, Planilla
9	GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	Porcentaje de Cumplimiento del PDP	Controlar que se cumpla el PDP	Actividades de capacitación realizadas en el trimestre / Actividades de capacitación programadas en el trimestre	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	PDP y registros de capacitación
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Asegurar la continuidad de los Sistemas informáticos que dan soporte a las actividades diarias del MIDIS	Actividades de mantenimiento preventivo realizadas / Actividades programadas en el plan de mantenimiento preventivo	%	85%	AUMENTAR	Semestral	Sistema
11	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en fechas programadas	Cumplir el Plan Anual de Contrataciones	Número de procesos convocados programados / Número de procesos programados en el PAC	%	85%	AUMENTAR	Semestral	Informe
12	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de procesos declarados desiertos	Disminuir la declaración de procesos desiertos	Cantidad de procesos declarados desiertos / Cantidad de procesos convocados	%	20%	DISMINUIR	Semestral	Expediente documentario
13	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de contratos penalizados	Disminuir cantidad de contratos penalizados	Cantidad de contratos penalizados / Cantidad de contratos suscritos	%	20%	DISMINUIR	Anual	Informe de penalizaciones
14	GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO	Porcentaje de errores al derivar documentos	Disminuir errores al derivar documentos	Número de documentos derivados con error / Número de documentos recibidos	%	3%	DISMINUIR	Mensual	Trámite documentario
15	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTRATOS	Porcentaje de Seguimiento de Pago	Monitorear los expedientes pendientes de Pago	Acumulado del monto de pago programado/ Acumulado de monto de pagos realizados	%	75%	AUMENTAR	Mensual	Seguimiento de contratos (Excel)



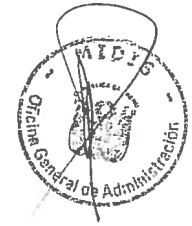
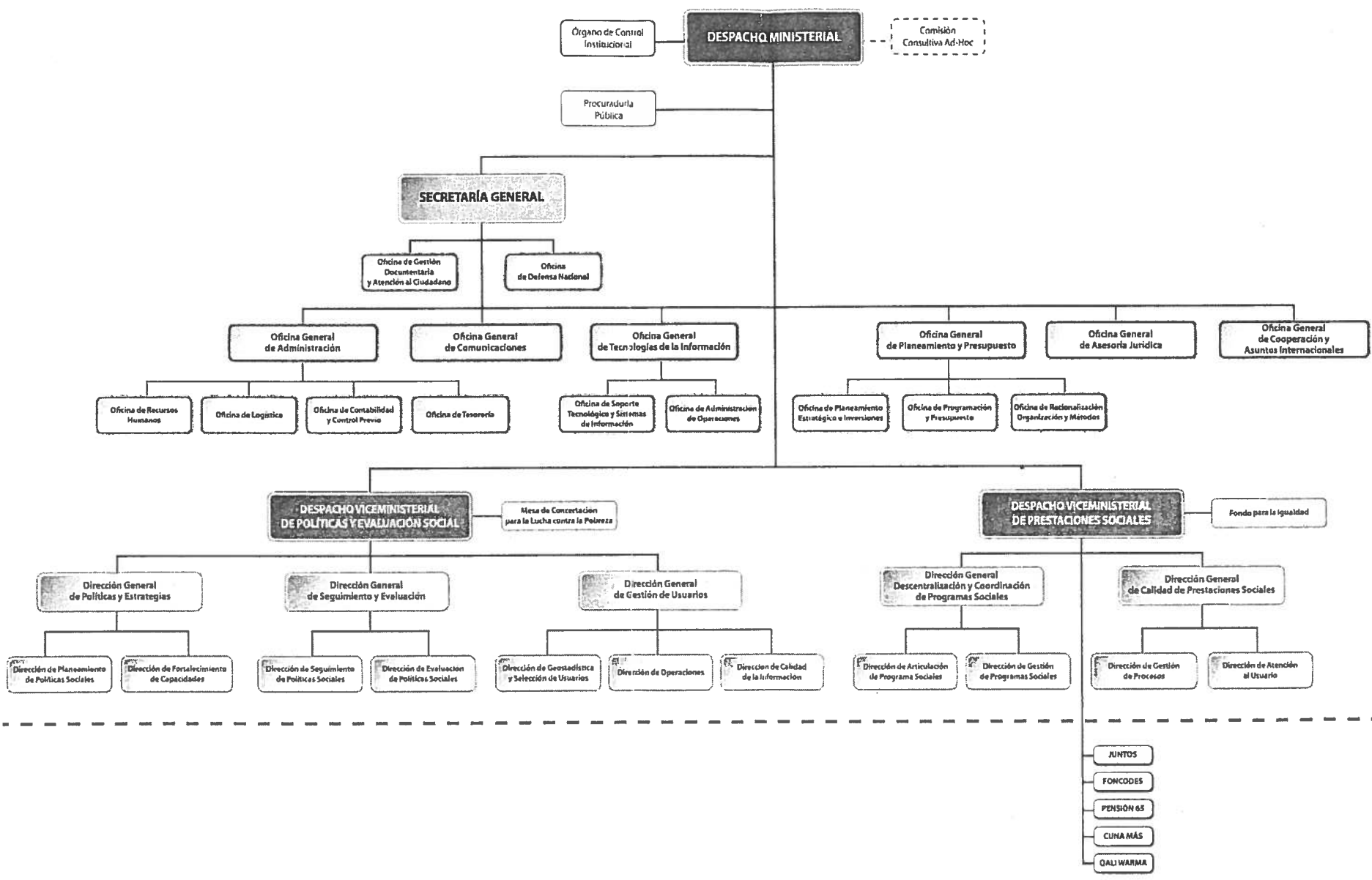


ANEXO 4. MATRIZ DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC – ALCANCE 2

MATRIZ DE INDICADOR									
No.	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	UTILIDAD DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Índice de cumplimiento de indicadores	Mejorar la efectividad del SGC en cumplimiento con sus metas y objetivos	$(\sum \text{del \% de cumplimiento de cada indicador} / \text{Número de indicadores}) \times 100$	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	Tablero de indicador (Excel)
2	GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	% de cierre de no conformidades en tiempo según plan de acción.	Mantener y mejorar la eficacia del SGC en conjunto con los procesos para la obtención de los resultados planeados	$(\text{Número de acciones correctivas cerradas a tiempo} / \text{número total de acciones cerradas}) \times 100$	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	Solicitud de acciones correctivas y preventivas
3	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Índice de documentos con opinión técnica para documentos normativos	Mejorar la efectividad de la atención para su opinión técnica	$(\text{Acumulado de documentos con opinión técnico} / \text{Acumulado de solicitudes de opinión técnica}) \times 100$	%	70%	AUMENTAR	Mensual	Trámite documentario
4	ESTANDARIZACIÓN DE ORIENTA MIDIS EN LOS PROGRAMAS SOCIALES	Tiempo de elaboración del lineamientos	Cumplir oportunamente con la elaboración de los lineamientos	Fecha de fin - Fecha de inicio de elaboración del lineamiento	Mes	9.00	DISMINUIR	Anual	Planes de trabajo
5	PLANEAMIENTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLATAFORMAS	Porcentaje de plataformas implementadas	Verificar el cumplimiento de las plataformas implementadas	$(\text{N}^{\circ} \text{ de plataformas implementadas} / \text{Total de plataformas autorizadas}) \times 100$	%	90%	AUMENTAR	Semestral	Excel
6	PLANEAMIENTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLATAFORMAS	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Evaluar la satisfacción del usuario en las oficinas de enlace a nivel nacional	$(\text{N}^{\circ} \text{ de encuestas con resultado en top two box} / \text{N}^{\circ} \text{ total de encuestas realizadas})$	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	Excel
7	PLANEAMIENTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLATAFORMAS	Número de acciones originadas en el seguimiento	Evaluar el grado en las actividades de seguimiento aportan a la mejora continua	Número de acciones de mejora propuestas en el informe bimensual de seguimiento	número	≥ 1	AUMENTAR	Bimensual	Informe de Seguimiento
8	ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ENLACE MIDIS	Porcentaje de casos con derivación que han sido atendidos en menos de 30 días	Evaluar la prontitud con que se atienden los casos derivados	$(\text{N}^{\circ} \text{ de casos con derivación que han sido atendidos en menos de 30 días de recibido} / \text{N}^{\circ} \text{ de casos de derivación totales}) \times 100$	%	90%	AUMENTAR	Mensual	Aplicativo Orienta MIDIS
9	ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS DE ENLACE MIDIS	Porcentaje de calidad del servicio	Asegurar que la calidad del servicio es la adecuada	$(\text{Suma de los porcentajes obtenidos por cada oficina de consulta} / \text{Total de oficinas evaluadas})$	%	85%	AUMENTAR	Semestral	Informe de cliente incognito
10	GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN	Porcentaje de cumplimiento de PDP	Controlar que se cumpla el PDP	$(\text{Actividades de capacitación realizadas en el mes} / \text{Actividades de capacitación programadas en el mes})$	%	80%	AUMENTAR	Trimestral	PDP y registros de capacitación
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Cumplimiento del Plan de mantenimiento	Asegurar la continuidad de los Sistemas Informáticos que dan soporte a las actividades diarias del MIDIS	$(\text{Actividades de mantenimiento preventivo realizadas} / \text{Actividades programadas en el plan de mantenimiento preventivo})$	%	85%	AUMENTAR	Semestral	Sistemas
12	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones en fechas programadas	Cumplir el Plan Anual de Contrataciones	$(\text{Cantidad de procesos convocados} / (\text{Procesos programados en el PAC}))$	%	85%	AUMENTAR	Semestral	Informe
13	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de procesos declarados desiertos	Disminuir la declaración de procesos desiertos	$(\text{Cantidad de procesos declarados desiertos} / \text{Cantidad de procesos convocados})$	%	20%	DISMINUIR	Semestral	Expediente documentario
14	GESTIÓN LOGÍSTICA	Porcentaje de contratos penalizados	Disminuir la cantidad de contratos penalizados	$(\text{Cantidad de contratos penalizados} / \text{Cantidad de contratos suscritos})$	%	1%	DISMINUIR	Anual	Informe de Penalizaciones
15	GESTIÓN DOCUMENTARIA Y DE ARCHIVO	Porcentaje de errores al derivar documentos	Disminuir errores al derivar documentos	$(\text{Número de documentos derivados con error} / \text{Número de documentos recibidos})$	%	3%	DISMINUIR	Mensual	Trámite documentario

ANEXO 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MIDIS

ORGANIGRAMA DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SEDE
CENTRAL DEL MIDIS

Fecha de vigencia 06 MAYO 2016

Página 27 de 27

ANEXO 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones que se utilizan para el SGC del MIDIS son:

- **Alta Dirección:** Equipo directivo de alto nivel que con independencia de sus funciones, dirige y controla el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Indicador de proceso:** Dato concreto, fórmula y meta establecida, cuyo objetivo es demostrar el desempeño de un proceso.
- **Política de Calidad:** Directrices e intenciones globales que la Alta Dirección determina con respecto a la Calidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman entradas en un resultado esperado.
- **Producto no conforme:** Productos que no cumplen con los requisitos especificados y que por lo tanto no sirven para ser entregados a los usuarios.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de elementos de una organización y sus recursos, que se gestionan con el fin de alcanzar su Política y Objetivos de Calidad orientándose hacia la satisfacción del usuario.
- **Usuario:** Personas o grupos poblacionales que reciben los bienes y/o servicios entregados por el MIDIS y los programas sociales.

