




MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Manual: OPP-MN-01

Versión: 09

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO


Elaborado por: María Elena Caballero Yzaguirre	Firma:
Cargo: Especialista en Gestión de Calidad y Procesos	
Fecha:	
Revisado por: Noé Genovez Mendieta	Firma:
Cargo: Ejecutivo de Modernización Institucional	
Fecha:	
Revisado por: Irwing Aspajo Grandez	Firma:
Cargo: Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	2 de 21

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVO	4
III.	ALCANCE	4
IV.	DEFINICIONES	4
V.	BASE NORMATIVA	6
VI.	REFERENCIAS	6
VII.	RESPONSABLES	7
VIII.	CONTENIDO	7
IX.	ANEXOS.....	18
	ANEXO N°01: PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS	18
X.	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	19

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	3 de 21

I. INTRODUCCIÓN

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) se crea en el año 2008 mediante Decreto Legislativo N° 1023, como un Organismo Técnico Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, con competencia a nivel nacional y sobre todas las entidades de la Administración Pública, asumiendo la calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado. Asimismo, SERVIR se constituye en Pliego Presupuestal con autonomía interna en el manejo de sus recursos presupuestales.

De acuerdo a lo descrito en el Art. 5 del Decreto Legislativo N°1023 el ámbito del sistema comprende:


- a. Planificación de políticas de recursos humanos
- b. Organización del trabajo y su distribución
- c. Gestión del empleo
- d. Gestión del rendimiento.
- e. Gestión de la compensación.
- f. Gestión del desarrollo y la capacitación.
- g. Gestión de las relaciones humanas.
- h. Resolución de controversias

SERVIR cuenta con los siguientes Órganos:

- a. Órganos de Alta Dirección: Consejo Directivo y Gerencia General.
- b. Órgano Resolutivo: Tribunal del Servicio Civil.
- c. Órgano de Control Institucional: Órgano de Control Institucional
- d. Órgano de Defensa Jurídica: Procuraduría Pública.
- e. Órganos de Asesoramiento: Oficina de Asesoría Jurídica y Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- f. Órganos de Apoyo: Oficina General de Administración y Finanzas y Oficina de Recursos Humanos.
- g. Órganos de Línea: Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública, Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil y la Escuela Nacional de Administración Pública.

Y teniendo en cuenta el gran interés que tiene SERVIR de demostrar su capacidad para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de las personas, los legales y reglamentarios aplicables, así como también para aumentar la satisfacción del cliente o personas, el 14 de Noviembre del 2014 SERVIR certifica la norma ISO 9001:2008 a los procesos: Atención de Controversias – Recurso de Apelación, Atención de Consultas Externas y Acceso a la Información Pública, para luego migrar a la ISO 9001:2015, en el 2021 se amplió el alcance de la certificación incluyendo al proceso “Implementación de Cursos MOOC” de la ENAP.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	4 de 21

II. OBJETIVO

Desarrollar cada requisito de la norma ISO 9001, con el fin de evidenciar el cumplimiento a través de los documentos generados por el Autoridad Nacional del Servicio Civil.


III. ALCANCE

Dicho manual es aplicable para los procesos involucrados con el Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIR, los mismos que se visualizan en el Mapa de Procesos del SGC de SERVIR.

IV. DEFINICIONES

- 4.1** Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- 4.2** Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- 4.3** Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- 4.4** Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- 4.5** Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- 4.6** Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 4.7** Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.
- 4.8** Documento: Información y el medio en el que está contenida.
- 4.9** Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 4.10** Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 4.11** Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- 4.12** Manual de calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- 4.13** Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 4.14** No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- 4.15** Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- 4.16** Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	5 de 21

4.17 Persona: Son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.

En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.

4.18 Plan de comunicaciones: Documento en donde se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

4.19 Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Nota 1: Los procedimientos pueden estar documentos o no.

4.20 Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto.

4.21 Proveedor: Organización que proporciona un producto o servicio.

Nota 1: Un proveedor puede ser interno o externo de la organización.

4.22 Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización.

4.23 Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

4.24 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4.25 Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

4.26 Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

4.27 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

4.28 Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

4.29 Satisfacción del cliente: Percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

4.30 Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

4.31 Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

4.32 Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.


4.33 Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

4.34 Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

4.35 Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.36 Usuario: Que usa ordinariamente algo.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	6 de 21

V. BASE NORMATIVA


- 5.1 Norma Internacional ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2 Norma Internacional ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 5.3 Ley N° 27658, que aprueba Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.4 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 5.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización del Estado.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

VI. REFERENCIAS

- 6.1. OPP-MN-01 Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, versión 08, aprobado mediante la Resolución de Gerencia General N°000097-2021-SERVIR-GG.
- 6.2. Mapa de procesos del SGC de SERVIR
- 6.3. Política de la Calidad
- 6.4. TSC-PR-01 Atención de Controversias - Recurso de Apelación
- 6.5. OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control
- 6.6. GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas
- 6.7. ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC.
- 6.8. OPP-PR-07 Gestión de riesgos y oportunidades
- 6.9. SJSC-PR-04 Medición de satisfacción de las personas
- 6.10. ORH-PR-03 Inducción de personal
- 6.11. OPP-PR-06 Cambios en el SGC
- 6.12. SJTI-PR-02 Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos
- 6.13. SJA-PR-08 Servicios generales
- 6.14. Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de SERVIR
- 6.15. ORH-PR-01 Selección de personal
- 6.16. ORH-PR-08 Gestión de la capacitación
- 6.17. OPP-PR-01 Control de la información documentada
- 6.18. SJSC-PR-08 Atención de reclamos y quejas
- 6.19. SJA-PR-01 Gestión del Plan Anual de Contrataciones (PAC)
- 6.20. SJA-PR-02 Adjudicación sin procedimiento
- 6.21. SJA-PR-05 Selección de Proveedores
- 6.22. OPP-PR-02 Auditoría Interna
- 6.23. OPP-PR-03 Gestión de la Mejora Continua.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	7 de 21

VII. RESPONSABLES

- 7.1 El Jefe de OPP es responsable de asegurar el cumplimiento de lo descrito en el presente manual.
- 7.2 El Ejecutivo de Modernización Institucional y/o Especialista en Gestión de la Calidad y Procesos o quien haga sus veces es responsable de verificar el cumplimiento del presente manual.
- 7.3 Todos los responsables de los procesos involucrados en el alcance del SGC, también son responsables de cumplir lo establecido en el presente manual.

VIII. CONTENIDO

8.1 Contexto de la Organización

8.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

SERVIR determina las cuestiones externas e internas que son pertinente para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad a través del formato **OPP-FO-18 Evaluación del contexto de la organización**.

La Alta Dirección realiza la revisión y seguimiento anualmente de las cuestiones externas e internas de la entidad.

8.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con el fin de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, SERVIR determina sus partes interesadas pertinentes para el SGC, así mismo los requisitos de los mencionados a través del formato **OPP-FO-19 Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades**. La Alta Dirección realiza anualmente la revisión y el seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.


8.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad en el **Mapa de Procesos del SGC de SERVIR**, para ello considera las cuestiones externas e internas y lo registra en el formato **OPP-FO-18 Evaluación del contexto de la organización**, los requisitos de las partes interesadas pertinentes definidas en el formato **OPP-FO-19 Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades** y los servicios de la organización (Atención de Controversias – Recursos de Apelación, Atención de Consultas Externas, Atención a solicitudes de acceso a la información pública e Implementación de Cursos MOOC), asimismo, se proporciona la justificación de aquellos requisitos que no aplican.

Aplicabilidad: Los siguientes requisitos no son aplicables por el Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIR:

- a) **Requisito ISO 9001:2015 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** SERVIR no cuenta con equipos de seguimiento y medición para el desarrollo de las actividades.
- b) **Requisito ISO 9001:2015 - 8.3 Diseño y Desarrollo:** SERVIR no realiza diseño y desarrollo de los productos/servicios que brinda.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	8 de 21

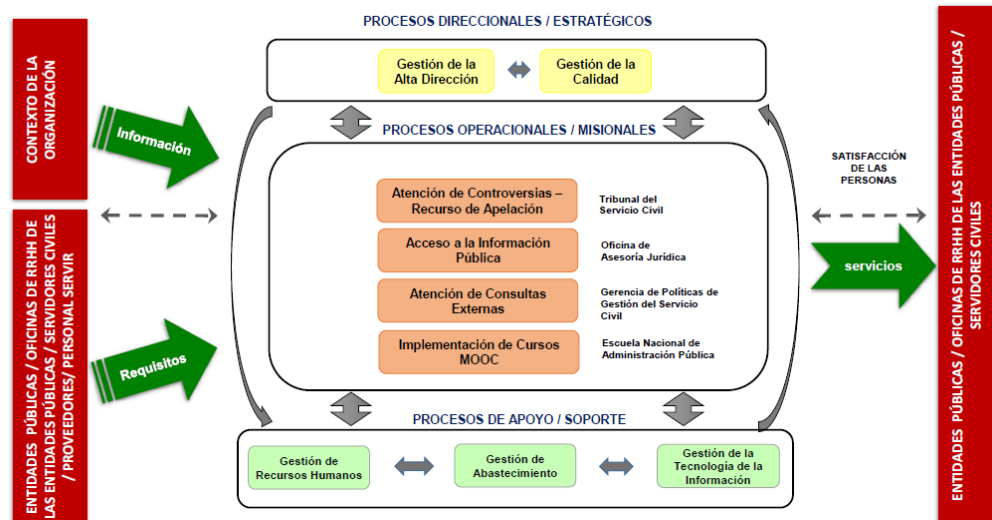
- c) **Requisito ISO 9001:2015 - 8.5.1 Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los procesos de producción y de prestación del servicio:** SERVIR verifica las salidas mediante las actividades de seguimiento, para lo cual la organización tiene establecido controles en el proceso para que el servicio brindado cumpla con los requisitos.

8.1.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

SERVIR establece, implementa y mejora continuamente su sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

SERVIR determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización por medio del **Mapa de Procesos del SGC de SERVIR y sus procedimientos.**

Mapa de Procesos del SGC de SERVIR



8.2 Liderazgo


8.2.1 Liderazgo y compromiso

8.2.1.1 Generalidades

La alta dirección de SERVIR demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurándose de que se establezcan la **RPE N° 183-2017-SERVIR-PE Política de la Calidad** y los **OPP-OD-03 Objetivos e Indicadores de Calidad** y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos;

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	9 de 21

- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad por medio del **Plan de Comunicaciones**;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

8.2.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de SERVIR demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente para ello se:

- a) Determina, comprende y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables por medio de los procedimientos **TSC-PR-01 Atención de Controversias - Recurso de Apelación**, **OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**, **GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas** y **ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC**.
- b) Determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente por medio del procedimiento **OPP-PR-07 Gestión de riesgos y oportunidades**
- c) Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente a través del procedimiento **SJSC-PR-04 Medición de satisfacción de las personas**.

8.2.2 Política

8.2.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad


La Alta Dirección de SERVIR establece, implementa y mantiene la **RPE N° 183-2017-SERVIR-PE Política de la Calidad**.

8.2.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

La **RPE N° 183-2017-SERVIR-PE Política de la Calidad**:

- a) Se encuentra disponible para SERVIR y las partes interesadas pertinentes en la **Web de SERVIR** <https://www.servir.gob.pe/talento-peru/> seleccionar la opción "Normativa – Resoluciones – Presidencia Ejecutiva" o en

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	10 de 21

<https://www.gob.pe/servir> seleccionar la opción “Resoluciones de SERVIR” y se mantiene como información documentada asimismo se puede visualizar en otros medios.

- b) Es comunicada, entendida y aplicada por la organización por medio del **Plan de Comunicaciones**.

8.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección de SERVIR se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen con el formato **ORH-FO-07 Perfil de Puesto** se comuniquen y se entienda en toda la organización de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **ORH-PR-03 Inducción de personal**.

8.3 Planificación

8.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

8.3.1.1 SERVIR planifica su sistema de gestión de la calidad, considerando las cuestiones referidas en el ítem 8.1.1 y 8.1.2 y determina los riesgos y oportunidades en el formato **OPP-FO-19 Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades**.

8.3.1.2 SERVIR planifica:

- a) Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad; y,
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones a través del formato **OPP-FO-19 Matriz de evaluación de riesgos y oportunidades**.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.


8.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

8.3.2.1 SERVIR establece los **OPP-OD-03 Objetivos e Indicadores de Calidad** para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Así mismo lo establecido demuestra que:

- a) Son coherentes con la **RPE N° 183-2017-SERVIR-PE Política de la Calidad**;
- b) Medibles;
- c) Se tiene en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Son objeto de seguimiento de acuerdo a la frecuencia establecida en el formato **OPP-OD-03 Objetivos e Indicadores de Calidad**;
- e) Se comunican de acuerdo a lo indicado en el **Plan de Comunicaciones**;

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	11 de 21

f) Se mantiene como información documentada

El cumplimiento de los objetivos se da bajo la planificación de los mismos para ello se determinó ¿Qué se va a hacer? ¿Qué recursos requerirán? ¿Quién será responsable? ¿Cuándo se finalizará? ¿Cómo se evaluarán los resultados? en el **OPP-OD-03 Objetivos e Indicadores de Calidad**.

8.3.3 Planificación de los cambios

SERVIR planifica las necesidades de cambios en el sistema de gestión de la calidad tomando en consideración:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, las mismas que son registradas en el formato **OPP-FO-21 Cambios en el SGC** de acuerdo al procedimiento **OPP-PR-06 Cambios en el SGC**.

8.4 Apoyo

8.4.1 Recursos

8.4.1.1 Personas

SERVIR determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos a través de los documentos de los procesos.

8.4.1.2 Infraestructura

SERVIR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios por medio de los procedimientos **SJTI-PR-02 Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos** (Equipos, incluyendo hardware y software) y **SJA-PR-08 Servicios generales**.


8.4.1.3 Ambiente para la operación de los procesos

SERVIR determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios de acuerdo a lo establecido en el **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de SERVIR**, aprobado por el **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) de SERVIR** en el que se establece realizar monitoreo de agentes ocupacionales periódicamente.

8.4.1.4 Conocimientos de la organización

SERVIR determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	12 de 21

8.4.2 Competencia

SERVIR determina:

- a) La competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio del formato **ORH-FO-07 Perfil de Puesto**.
- b) Se asegura de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia tal como lo establece el procedimiento **ORH-PR-01 Selección de personal**.
- c) Cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas como lo indica el procedimiento **ORH-PR-08 Gestión de la capacitación**.

8.4.3 Toma de conciencia

SERVIR se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) Política de la Calidad;
- b) Objetivos de la Calidad pertinentes;
- c) Contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, a través del **Plan de Comunicaciones**.

8.4.4 Comunicación

SERVIR determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad a través del **Plan de Comunicaciones**.

8.4.5 Información documentada


SERVIR crea y actualiza la información documentada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **OPP-PR-01 Control de la información documentada** asegurándose de:

- a) La identificación y descripción;
- b) El formato y medios de soporte;
- c) Revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación;
- d) Disponibilidad e idoneidad para su uso, donde y cuando se necesite;
- e) Protección adecuada.

Así mismo SERVIR controla la información documentada por medio del formato **OPP-FO-03 Lista Maestra de Registros**, en el cual aborda los siguientes:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	13 de 21

- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Conservación y disposición.

En cuanto al control de cambios se procede de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **OPP-PR-01 Control de la información documentada**.

La información documentada de origen externo que SERVIR determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica en el formato **OPP-FO-02 Lista maestra de documentos externos** y se controla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **OPP-PR-01 Control de la información documentada**.

8.5 Operación

8.5.1 Planificación y Control Operacional

SERVIR planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la prestación del servicio, por medio de los distintos documentos creados por la entidad y para implementar las acciones determinadas en el punto 8.3.1 del presente Manual, y se establece el procedimiento **OPP-PR-07 Gestión de riesgos y oportunidades**.

8.5.2 Requisitos para los productos y servicios

8.5.2.1 Comunicación con el cliente


La comunicación con el cliente incluye:

- a) Información relativa a los servicios se comunican a través de la **Web de SERVIR** <https://www.servir.gob.pe/talento-peru/> y en <https://www.gob.pe/servir>.
- b) Tratar las consultas de los servicios dentro del alcance del SGC, incluyendo los cambios por medio de mesa de partes o vía teléfono de Servicio al Ciudadano.
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios, incluyendo las quejas de los clientes a través de los procedimientos **SJSC-PR-04 Medición de satisfacción de las personas** y **SJSC-PR-08 Atención de reclamos y quejas**.
- d) Manipulación o control de la propiedad del cliente.
- e) Comunicación cuando se toman acciones de contingencia.

8.5.2.2 Determinación de los requisitos de los productos y servicios

SERVIR determina los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes asegurándose de incluir cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, como también aquellos considerados necesarios por SERVIR, como lo indica los procedimientos **TSC-PR-01 Atención de Controversias - Recurso de Apelación**, **OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**, **GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas** y **ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC**.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	14 de 21

8.5.2.3 Revisión de los requisitos de los productos y servicios

SERVIR se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se van a ofrecer a los clientes, para ello realiza una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios a un cliente, dichas revisiones se establecen en los procedimientos el **TSC-PR-01 Atención de Controversias-Recurso de Apelación**, **OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**, **GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas** y **ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC**.

8.5.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

SERVIR se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.5.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5.3.1 Generalidades

SERVIR se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente a través de los procedimientos **SJA-PR-01 Gestión del Plan Anual de Contrataciones (PAC)** y el **SJA-PR-02 Adjudicación sin procedimiento**.

SERVIR determina y aplica criterios para la evaluación, selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos a través de los procedimientos **SJA-PR-05 Selección de Proveedores** y **SJA-PR-01 Gestión del Plan Anual de Contrataciones (PAC)**.

8.5.3.2 Tipo y alcance del control


SERVIR se asegura de que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes de manera coherente a sus clientes a través de lo establecido en los procedimientos **SJA-PR-01 Gestión del Plan Anual de Contrataciones (PAC)** y el **SJA-PR-02 Adjudicación sin procedimiento**.

8.5.3.3 Información para los proveedores externos

SERVIR se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización comunica sus requisitos a los proveedores externos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos **SJA-PR-01 Gestión del Plan Anual de Contrataciones (PAC)** y el **SJA-PR-02 Adjudicación sin procedimiento**.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	15 de 21

8.5.4 Producción y provisión del servicio

8.5.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

SERVIR implementa la prestación del servicio bajo condiciones controladas según lo establecido en los procedimientos **TSC-PR-01 Atención de Controversias - Recurso de Apelación**, **OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**, **GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas** y **ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC**.

8.5.4.2 Identificación y trazabilidad

SERVIR utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los servicios, dichos medios se encuentran establecidos en los procedimientos **TSC-PR-01 Atención de Controversias-Recurso de Apelación**, **OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control**, **GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas** y **ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC**.

8.5.4.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

a) **Propiedad del cliente:** La organización ha identificado como propiedad del cliente los datos personales de los servidores públicos y de los ciudadanos, así como también los recursos de apelación remitidos al TSC, éstos son verificados, protegidos y salvaguardados por SERVIR.

En caso de pérdida, deterioro o algún tratamiento inadecuado de la propiedad del cliente, se informará al afectado y se registrará en el formato **OPP-FO-04 Propiedad del cliente**.

b) **Propiedad del proveedor:** Para el control de la propiedad de proveedores externos, se maneja mediante guías de entrega o de remisión al ingreso y/o acta de instalación u otro documento. La protección y el salvaguardo de estos bienes, se realizará a través del personal de seguridad y vigilancia.

En caso de pérdida, deterioro o algún tratamiento inadecuado, se informará al proveedor mediante un correo o documento y se aplicarán las acciones a tomar de acuerdo al Contrato y/u Orden de Compra o Servicio que se mantenga y se conservarán los registros asociados.


8.5.4.4 Preservación

SERVIR preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad de los requisitos, por medio del procedimiento **SJA-PR-03 Gestión de almacenes**.

8.5.4.5 Actividades posteriores a la entrega

SERVIR cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio prestado.

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	16 de 21

8.5.4.6 Control de Cambios

SERVIR revisa y controla los cambios para la prestación del servicio en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Liberación de los productos y servicios

SERVIR implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios, dichos controles se establecen en los procedimientos **TSC-PR-01 Atención de Controversias-Recurso de Apelación, OAJ-PR-01 Acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control, GPGSC-PR-01 Atención de consultas externas y ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC.**

8.5.6 Control de las salidas no conformes

SERVIR a través del procedimiento **OPP-PR-04 Control de salidas no conformes** se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

8.6 Evaluación del desempeño

8.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

8.6.1.1 Generalidades

SERVIR evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de los Indicadores de Desempeño de los Procesos determinados.

8.6.1.2 Satisfacción del Cliente

SERVIR realiza el seguimiento de las percepciones del cliente del grado en que se cumple sus necesidades y expectativas por medio del procedimiento **SJSC-PR-04 Medición de satisfacción de las personas.**

8.6.1.3 Análisis y evaluación

SERVIR analiza y evalúa la data y la información apropiada que surge del seguimiento y la medición.


8.6.2 Auditoría Interna

SERVIR a través del procedimiento **OPP-PR-02 Auditoría Interna** lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados los cuales son registrados en el formato **OPP-FO-05 Programa Anual de Auditoría** para proporcionar información acerca del sistema de gestión de la calidad.

8.6.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección de SERVIR revisa el sistema de gestión de la calidad anualmente para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de SERVIR, dicha revisión queda registrada en los formatos **OPP-OD-05 Acta de Revisión por la Dirección y OPP-OD-04 Informe de Revisión por la Dirección.**

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	--	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	17 de 21

8.7 Mejora


8.7.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, SERVIR reacciona ante la no conformidad y establece acciones de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **OPP-PR-03 Gestión de la Mejora Continua**.

8.7.2 Mejora Continua

SERVIR mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad siguiendo lo establecido en el procedimiento **OPP-PR-03 Gestión de la Mejora Continua**.


Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	18 de 21

IX. ANEXOS

ANEXO N°01: PLAN DE COMUNICACIONES


N°	Qué comunicar	Cuándo comunicar	A quién comunicar	Cómo Comunicar	Quién comunica
1	Política	Una vez aprobado	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / volumen compartido VOL_SG_SERVIR/ reunión u otros medios	Gerente General o Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
2	Política	Cuando la parte interesada pertinente externa lo solicite	Partes interesadas pertinentes externas	Web / carta u otros medios	Gerente General o Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
3	Objetivos de la calidad del SGC	Inducción del Personal/Cuando lo solicite el usuario	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / reunión u otros medios	Gerente General o Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
4	Requisitos de los productos o servicios que requiere SERVIR	En cada compra realizada	Proveedores	TDR / ET u otros medios	Especialista en Contrataciones o Analista de compras o quien haga sus veces
5	Programa Anual de Auditorías	Durante el año (meses antes de las auditorías) / Cuando lo solicite el usuario / Inducción o capacitaciones al personal	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / reunión u otros medios	Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
6	Resultados de auditorías	Finalizada la auditoría	A todas las jefaturas o gerencias involucradas	Vía e-mail / volumen compartido VOL_SG_SERVIR/ reunión u otros medios	Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
7	Creación o actualización de documentos del SGC	Cuando se aprueben	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / volumen compartido VOL_SG_SERVIR/ reunión u otros medios	Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
8	Contribución a la eficacia del SGC, beneficios de una mejora del desempeño	01 vez al año	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / reunión u otros medios	Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces
9	Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC	01 vez al año	A todo el personal involucrado	Vía e-mail / reunión u otros medios	Ejecutivo de Modernización Institucional o quien haga sus veces o Especialista en Gestión de Calidad y Procesos o quien haga sus veces

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	19 de 21

X. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS


ITEM	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	<p>I. Introducción</p> <p>IV. Definiciones</p> <p>VIII. Desarrollo</p>	<p>I. Introducción</p> <p>Se agrega “En el año 2021 aplica los requisitos de la norma al proceso de “Implementación de Cursos MOOC” de la ENAP”.</p> <p>IV. Definiciones</p> <p>Se agrega la definición ENAP: Escuela Nacional de Administración Pública</p> <p>VIII. Desarrollo</p> <p>Se actualizó el ítem 8.1.4 mapa de procesos.</p> <p>Se agregó ENAP-PR-01 Implementación de Cursos E-Learning tipo MOOC en los ítems 8.2.1.2, 8.5.2.2, 8.5.2.3, 8.5.4.1, 8.5.4.2, 8.5.5.</p> <p>Se actualizó el código del procedimiento Atención de Quejas y Reclamos antes OPP-PR-06 ahora SJSC-PR-08 y asimismo se actualizó la denominación del procedimiento “Medición de la Satisfacción del Ciudadano” por “Medición de la Satisfacción de las personas”</p> <p>IX. Anexos</p> <p>Se elimina del Anexo Plan de Comunicaciones la “Información sobre los servicios brindados al cliente”.</p>	08	18/08/2021	Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	20 de 21

2	<p>IV. Definiciones</p> <p>V. Base Normativa</p> <p>VIII. Contenido</p> <p>VI. Referencias</p> <p>IX. Anexo</p>	<p>IV. Definiciones Se eliminó las abreviaturas y se agregaron definiciones en base los términos utilizados en el presente manual, utilizándose como referencia la norma ISO 9000:2015.</p> <p>V. Base Normativa Se mejoró la redacción de la Norma ISO 9000 e ISO 9001. Se agregó: "Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso".</p> <p>VI. Referencias Se agregó como referencia OPP-MN-01, versión 08 y la resolución que lo aprobó, asimismo se agregó como referencia a todos los documentos de gestión interna mencionados en el contenido del Manual.</p> <p>VIII. Contenido Se precisó el tipo de documento (procedimiento, instructivo, manual, etc) de cada documento de gestión interna mencionado en el presente manual.</p> <p>8.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Se reemplazó el término "exclusiones" por "aplicabilidad". Se agregó en aplicabilidad:</p> <p>a) Requisito ISO 9001:2015 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: SERVIR no cuenta con equipos de seguimiento y medición para el desarrollo de las actividades</p> <p>b) Requisito ISO 8.5.1 Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los procesos de producción y de prestación del servicio: SERVIR verifica las salidas mediante las actividades de seguimiento, para lo cual la organización tiene establecido controles en el proceso</p>	09	16/06/2022	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
---	--	---	----	------------	---------------------------------------

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------

	MANUAL	Código:	OPP-MN-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	09
		Página:	21 de 21

ITEM	TEXTO APROBADO EN LA VERSIÓN ANTERIOR	TEXTO ACTUALIZADO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE
		<p>para que el servicio brindado cumpla con los requisitos.</p> <p>IX. Anexo Anexo 01 “Plan de Comunicaciones Internas” se ha reemplazado por “Plan de Comunicaciones”, se agregó en “Objetivos de Calidad” – Cuándo comunicar - Cuando lo solicite el usuario.</p>			

Formato: Digital	La impresión de este documento desde internet, constituye una “COPIA NO CONTROLADA” a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso interno
------------------	---	-------------------------------