



PERÚ

Presidencia
del Consejo
de Ministros

Proyecto Especial Legado

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL PROYECTO ESPECIAL LEGADO	Código: MSIG
	Versión: 1
	Fecha de aprobación: 15/05/2024

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p style="text-align: center;">Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización</p> <p style="text-align: center;">_____ José Luis Zavaleta Pinedo Jefe</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por ZVALETA PINEDO Jose Luis FAU 20600378059 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.05.2024 18:34:57 -05:00</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por RAMIREZ QUIISPE Eulogio Javier FAU 20600378059 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 14.05.2024 17:33:11 -05:00</p> </div>	<p style="text-align: center;">Unidad de Asesoría Jurídica</p> <p style="text-align: center;">_____ Oscar Enrique Malca Naranjo Jefe</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Operaciones y Mantenimiento de Sedes</p> <p style="text-align: center;">_____ Víctor Raúl Prado Cardona Jefe</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Integración y Promoción del Legado</p> <p style="text-align: center;">_____ Marino Alfonso Ruiz de La Sotta Jefe</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Servicios Tecnológicos y Transmisiones</p> <p style="text-align: center;">_____ Eulogio Javier Ramírez Quispe Jefe</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Administración</p> <p style="text-align: center;">_____ Pedro Cesar Ruiz Cerna Jefe</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Gestión del Talento Humano</p> <p style="text-align: center;">_____ Ángel Omar Maldonado Mejía Jefe (e)</p> <p style="text-align: center;">Secretaría Administrativa</p> <p style="text-align: center;">_____ Ángel Omar Maldonado Mejía Secretario Administrativo</p>	<p style="text-align: center;">Dirección Ejecutiva</p> <p style="text-align: center;">_____ Carlos Erick Zegarra Presser Director Ejecutivo</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por RUIZ CERNA Pedro Cesar FAU 20600378059 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 14.05.2024 18:28:41 -05:00</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <p style="font-size: 8px; margin: 0;">Firmado digitalmente por: PRADO CARDONA Victor Raul FAU 20600378059 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14/05/2024 17:41:44-0500</p> </div>



ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL.....	4
4. SIGLAS Y DEFINICIONES.....	5
4.1. Siglas.....	5
4.2. Definiciones.....	5
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
5.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	6
5.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
5.3. Determinación del alcance del SIG	7
5.3.1. Sistema de Gestión de la Calidad:.....	7
5.3.2. Sistema de Gestión de Activos:	7
5.3.3. Exclusiones	8
5.4. Sistema Integrado de Gestión	8
6. LIDERAZGO	8
6.1. Alta Dirección.....	8
6.1.1. Generalidades	8
6.1.2. Enfoque al cliente	9
6.2. Política del SIG	9
6.2.1. Establecimiento de la política del SIG	9
6.2.2. Comunicación de la política del SIG	9
6.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	9
7. PLANIFICACIÓN	10
7.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10
7.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos	11
7.2.1. Establecimiento de los objetivos del SIG	11
7.2.2. Planificación de los objetivos del SIG	11
7.3. Planificación de cambios en el SIG	11
8. APOYO	12
8.1. Recursos	12
8.1.1. Generalidades	12
8.1.2. Personas	12
8.1.3. Infraestructura	12
8.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	12
8.1.5. Recursos de seguimiento y medición	12
8.1.6. Conocimientos de la organización.....	13
8.2. Competencia	13
8.3. Toma de conciencia.....	13
8.4. Comunicación del SIG	14
8.5. Requisitos de información de los activos	14
8.6. Información documentada.....	14
8.6.1. Generalidades	14
8.6.2. Creación y actualización	14
8.6.3. Control de la información documentada	15
9. OPERACIÓN	15
9.1. Planificación y control operacional.....	15
9.1.1. Gestión de calidad	15
9.1.2. Gestión de activos	16
9.2. Requisitos para los productos y servicios.....	16
9.2.1. Control de los procesos, productos, servicios suministrados externamente y contrato a terceros	16
9.2.2. Control de la prestación de los servicios	17

9.2.3. Liberación de los servicios	17
9.2.4. Control de las salidas no conformes	17
10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	17
10.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	17
10.1.1. Generalidades	17
10.1.2. Satisfacción del cliente y del usuario.....	18
10.2. Auditorías internas del SIG	18
10.3. Revisión por la Dirección del SIG.....	18
11. MEJORA	19
12. ANEXOS.....	19
13. CONTROL DE CAMBIOS	19

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión tiene por objeto describir de manera general los componentes del Sistema Integrado de Gestión para la calidad de los servicios y procesos, así como del Sistema de Gestión de Activos del Proyecto Especial Legado – PEL, en el marco de las Normas Internacionales ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos e ISO 55001:2014 – Gestión de Activos - Sistema de Gestión - Requisitos.

El presente Manual es una herramienta que sirve para la mejora continua de la gestión y aplicación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en los procesos y activos de la Entidad, de acuerdo con el alcance establecido y tomando como base las citadas Normas Internacionales, agrupados en cuatro (04) actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA.

2. ALCANCE

El presente Manual es de aplicación obligatoria para todas las unidades funcionales involucradas en el alcance del SIG.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 084-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba el cambio de dependencia del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a la Presidencia del Consejo de Ministros y dispone el cambio de denominación del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos a Proyecto Especial Legado.
- Resolución Ministerial N° 006-2024-PCM, que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial Legado.
- Resolución Directoral Ejecutiva N° 073-2023-MTC/34, que aprueba el “Inventario de Procesos del Sistema Integrado de Gestión del Proyecto Especial Juegos Panamericanos y Parapanamericanos”.
- Resolución Directoral Ejecutiva N° 037-2023-MTC/34, que aprueba la Directiva N° 002-2023-MTC/34.01.09, denominada “Directiva para la elaboración, actualización y control de la información documentada del Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos”.

Normas Técnicas:

- Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Norma ISO 55001:2014 Gestión de activos - Sistemas de Gestión - Requisitos.

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

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1. Siglas

- **FM:** Facility Management
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización (siglas en inglés, International Organization for Standardization)
- **MGRO:** Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades
- **PAGA:** Plan de Acción de Gestión de Activos
- **PEGA:** Plan Estratégico de Gestión de Activos
- **PEL:** Proyecto Especial Legado
- **SGA:** Sistema de Gestión de Activos
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SUL:** Subunidad de Logística
- **SUCP:** Subunidad de Control de Patrimonial
- **UA:** Unidad de Administración
- **UF:** Unidades Funcionales
- **UGTH:** Unidad de Gestión del Talento Humano
- **UIPROL:** Unidad de Integración y Promoción del Legado
- **UOPMAS:** Unidad de Operaciones y Mantenimiento de Sedes
- **UPPM:** Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
- **USTT:** Unidad de Servicios Tecnológicos y Transmisiones

4.2. Definiciones

Los principales términos y definiciones se encuentran en las Normas ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, y la Norma ISO 55000:2014 Gestión de Activos - Aspectos generales, principios y terminología. Al respecto, para el presente Manual se usan las siguientes definiciones:

- **Activo:** Elemento físico opuesto a activos intangibles o intangible (bienes o derechos) con valor monetario y contable, de carácter permanente, que se utiliza como medio de explotación.
- **Activo físico:** Infraestructura permanente construida y mejorada para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos de Lima 2019, el equipamiento deportivo y no deportivo, y otros bienes muebles distintos a equipamiento deportivo necesarios para el funcionamiento de cada una de las sedes.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel, a efectos del presente Manual, la Dirección Ejecutiva.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Ciclo de vida del activo:** Etapas de gestión de un activo desde su creación o incorporación a un proyecto, hasta el descarte final, reciclaje o venta del mismo.
- **Eficacia:** Grado en el cual se cumplen las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Política del SIG:** Intenciones y dirección de una organización como lo expresa formalmente la Alta Dirección.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Partes interesadas:** Organizaciones, grupos o individuos que pueda afectar o ser afectado por las actividades del PEL.
- **Plan de Acción de Gestión de Activos:** Información documentada que especifica las actividades, los recursos y los plazos de ejecución requeridos para que un activo individual o un agrupamiento de activos logren los objetivos de la gestión de los activos de la organización.
- **Plan Estratégico de Gestión de Activos:** Información documentada que especifica de qué manera los objetivos organizacionales se convierten en objetivos de gestión de activos, el enfoque para desarrollar los planes de la gestión de activos y el rol del SGA como apoyo para alcanzar los objetivos de la gestión de activos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El PEL, actualmente adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros debido al cambio de dependencia oficializado mediante el Decreto Supremo N° 084-2023-PCM, tiene como objeto principal llevar a cabo las acciones de dirección, ejecución, implementación, mantenimiento y sostenibilidad del Legado de los juegos deportivos nacionales. Además, se encarga de gestionar las inversiones correspondientes a los nuevos Centros de Mejor Atención al Ciudadano, en concordancia con los lineamientos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, así como del Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

5.1. Comprensión de la organización y de su contexto

El PEL para el diseño y mantenimiento del SIG, analiza el contexto en el que desarrollan sus operaciones y procesos e identifica los factores externos e internos que pudieran tener relevancia para su propósito, la gestión de la calidad de sus servicios y la gestión de sus activos.

El análisis del contexto y la evaluación de los factores externos e internos se encuentra en la MGRO del análisis de cuestiones estratégicas internas y externas que afectan el SIG y la dirección estratégica de la organización.

Esta matriz es revisada y evaluada de manera anual, a fin de asegurar su continua adecuación a la realidad del PEL; o antes, si ocurren cambios significativos o cuando se hayan presentado problemas graves respecto de la calidad de los servicios o la gestión de sus activos o cuando las acciones correctivas requieren de un nuevo análisis.

5.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El PEL, consciente de la importancia de conocer y cumplir con los requisitos de las partes interesadas desarrolla la MGRO de las necesidades y expectativas de las partes interesadas respecto al SIG, en la cual, se identifican las partes interesadas en los procesos, actividades, productos, servicios y/o activos, y se determina las necesidades y expectativas de las referidas partes interesadas.

Esta matriz es revisada y evaluada de manera anual, a fin de asegurar su

continua adecuación; o antes, si existen cambios en las partes interesadas o en sus requisitos.

La identificación de los requisitos de las partes interesadas incluye los requisitos relacionados con:

- La calidad de los servicios o productos que reciben.
- Los requisitos para la conformidad de los servicios, procesos, productos y activos.
- Los requisitos legales, normativos o contractuales.
- Los requisitos para registrar la información financiera y no financiera relativa a la gestión de los activos.
- La interacción con los procesos del PEL.

5.3. Determinación del alcance del SIG

El PEL establece el alcance para los siguientes Sistemas de Gestión:

5.3.1. Sistema de Gestión de la Calidad:

Gestión, seguimiento y supervisión de actividades y eventos, que incluye:

- Atención de solicitudes, seguimiento y supervisión de actividades y eventos: con contraprestación, sin contraprestación a favor de la comunidad y sin contraprestación deportivos.
- Programación de actividades y eventos.
- Preparación e instalación, realización, conclusión, soporte y asistencia técnica de actividades y eventos.
- Gestión de servicios al usuario.
- Gestión de logística de sedes.
- Gestión de seguridad de sedes.
- Gestión de hospedajes.
- Gestión de limpieza.
- Supervisión de servicios médicos.

5.3.2. Sistema de Gestión de Activos:

Gestión de los activos críticos en las fases de operación y mantenimiento de su ciclo de vida de campos deportivos, equipamiento deportivo, equipamiento médico, sistema de agua contra incendio, sistema de calentamiento, sistema de climatización, sistema de equipos de respaldo, sistemas de recirculación de agua, sistema de transferencia de calor, sistema de transformación de potencia, sistema de transporte vertical, sistema eléctrico, sistema sanitario y sistema de tratamiento de piscina.

Las acciones previstas en el alcance del SIG se desarrollan en las Sedes Clúster 1 - Sedes deportivas de administración del PEL, ubicadas en:

- Villa Deportiva Nacional, Avenida San Luis Cuadra 11 s/n (Puerta 6 cruce Avenida del aire), distrito de San Luis. - Lima (Perú).
- Polideportivo Villa El Salvador, Avenida Primero de Mayo s/n, distrito de Villa El Salvador. - Lima (Perú)
- Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, Avenida Primavera Nro. 1941, distrito de Villa María del Triunfo. - Lima (Perú).

- Centro de Alto Rendimiento de Surf - Punta Rocas, Carretera Panamericana Sur Km 47, distrito de Punta Negra. - Lima (Perú).
- Complejo Panamericano Costa Verde, Circuito de Playas - Costa Verde (Altura de Acantilado Bertolotto), distrito de San Miguel. - Lima (Perú).

El PEL asegura que el alcance del SIG, el PEGA y la Política del SIG se encuentren alineados.

5.3.3. Exclusiones

Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio que se brinda en el PEL para el SGC basado en la norma ISO 9001:2015 se excluye de su cumplimiento el siguiente requisito:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, No aplica, debido a que el PEL no está facultado al diseño de nuevos productos o servicios. Asimismo, su no aplicabilidad no afecta la capacidad o la responsabilidad del PEL de asegurarse de la conformidad de los servicios que provee conforme el alcance declarado.

5.4. Sistema Integrado de Gestión

El PEL establece, implementa y mantiene un SIG, que integra los elementos necesarios para:

- Lograr la satisfacción de sus usuarios y clientes.
- Gestionar eficazmente sus procesos.
- Mitigar los riesgos del SIG.
- Preservar y de ser posible mejorar el valor y funcionalidad de sus activos.

Asimismo, determina y gestiona los procesos necesarios para el SIG. La interrelación de los mencionados procesos se muestra en el Anexo 1.

Las UF responsables de cada proceso, desarrollan y mantienen sus procedimientos e indicadores que soportan la sistematización de sus actividades.

En el PEGA se incluye el rol del SGA para lograr los objetivos de la gestión de activos.

Con el fin de asegurar la continuidad y seguimiento del SIG, anualmente la UPPM presenta las acciones y resultados del seguimiento y mantenimiento del SIG.

6. LIDERAZGO

6.1. Alta Dirección

6.1.1. Generalidades

La Alta Dirección del SIG es asumida por la Dirección Ejecutiva del PEL, quien demuestra su liderazgo y compromiso con el SIG:

- Aprobando la política y objetivos del SIG y asegurándose de que

estos sean alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

- Aprobando el PEGA y asegurándose que este se alinee con el objeto del PEL.
- Asegurándose que se asignen los recursos necesarios para el SIG.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del SIG en los procesos orientados a los usuarios.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG.
- Llevando a cabo la Revisión por la Dirección y respaldar los acuerdos que se tomen para la mejora continua.
- Asignando responsabilidades a sus UF, para la implementación y mantenimiento del SIG.

6.1.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso respecto al enfoque al cliente:

- Se garantiza el adecuado entendimiento, seguimiento y cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de las normativas legales y reglamentarias aplicables.
- Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de sus productos y servicios, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se prioriza el mantenimiento de un enfoque constante en el incremento de la satisfacción del cliente.

6.2. Política del SIG

6.2.1. Establecimiento de la política del SIG

Mediante Resolución Directoral Ejecutiva N° 085-2023-MTC/34, la Dirección Ejecutiva del PEL aprobó la Política del SIG.

Esta Política se alinea a la Dirección Estratégica del PEL y constituye el marco para el establecimiento de los Objetivos del SIG.

6.2.2. Comunicación de la política del SIG

La Política del SIG, se mantiene como información documentada y permanece disponible a los servidores/as del PEL a través de la intranet y a otras partes interesadas a través del Portal Institucional del PEL; asimismo, se comunica de acuerdo con la “Matriz de comunicaciones del SIG”.

6.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección del PEL asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se comuniquen y sean entendidas dentro y a través de todos los niveles del PEL. Asimismo, para los fines mencionados, el PEL cuenta con el Manual de Operaciones y la Directiva para la elaboración, actualización y control de la información documentada del PEL.

La UPPM asume la responsabilidad y autoridad para:

- Supervisar la implementación y el mantenimiento del SIG basado en normas internacionales.
- Reportar a la Alta Dirección, a través de la Secretaría Administrativa los avances de la implementación del SIG, y una vez que dicho sistema sea certificado, informar trimestralmente su funcionamiento.

Para el cumplimiento de las citadas responsabilidades la UPPM debe:

- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Establecer y actualizar el PEGA, incluidos los objetivos de la gestión de activos y asegurar que el SGA apoye la ejecución del PEGA.
- Comunicar la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del SIG.
- Asegurar que el SIG logre los resultados previstos.
- Promover la mejora continua.
- Asegurar que el enfoque utilizado en la gestión de riesgos está alineado con el enfoque para gestionar el riesgo de la organización.
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurar de que la integridad del SIG se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios en el SIG.
- Informar a la Alta Dirección a través de la Secretaría Administrativa sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora.

Las UF asumen las responsabilidades y autoridad para:

- Elaborar los documentos del SIG a su cargo conforme con sus competencias, en coordinación con la UPPM y mantener dichos documentos debidamente actualizados.
- Participar en la elaboración y revisión de los documentos del SIG a cargo de otras UF, en aquellos aspectos de sus competencias.
- Informar mensualmente a la UPPM acerca del funcionamiento del SIG, en el marco de sus competencias, según corresponda.

7. PLANIFICACIÓN

7.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El PEL ha desarrollado el procedimiento “Gestión de riesgos del SIG”, asegurándose que el enfoque utilizado para gestionar el riesgo en la gestión de sus activos y en la calidad de sus servicios esté alineado con el enfoque para gestionar el riesgo en la organización.

A partir del procedimiento “Gestión de riesgos del SIG”, las UF involucradas en el SIG, identifican y evalúan los riesgos de:

- El contexto de la organización.
- Los requisitos de las partes interesadas.
- Los productos / servicios del PEL conforme con el alcance del SIG;
- El SIG (SGC y SGA).
- Los activos agrupados por sistemas.
- Las actividades relacionadas con terceros del SGA.

Conforme con el nivel de riesgo evaluado, las UF planifican las acciones para

abordar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar el SIG y sus procesos, con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir y/o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

7.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

7.2.1. Establecimiento de los objetivos del SIG

Los objetivos del SIG son congruentes con el objeto del PEL y la política del SIG, son medibles y son comunicados a las partes interesadas pertinentes de acuerdo con la “Matriz de Comunicaciones del SIG”.

Asimismo, los objetivos del SIG son revisados y actualizados, según corresponda, de manera anual o antes, a fin de asegurar su continua adecuación con los objetivos del PEL y la política del SIG. La actualización de objetivos para la gestión de los activos conlleva actualizar el PEGA.

7.2.2. Planificación de los objetivos del SIG

En el documento aprobado de los objetivos e indicadores para el SIG, se planifican acciones, recursos, metas y responsables para el logro de dichos objetivos.

Para la planificación del logro de los objetivos del SIG se ha determinado y documentado:

- El procedimiento “Análisis de criticidad de activos físicos” para tomar decisiones y priorizar las actividades y recursos.
- La matriz de procesos y métodos del ciclo de vida de los activos y el o los PAGA) por cada decisión estratégica aprobada en el PEGA.
- Plan de continuidad operativa aprobado por Resolución Directoral Ejecutiva N° 042-2023-PEL, para la planificación de contingencias.

7.3. Planificación de cambios en el SIG

Ante los cambios que puede enfrentar el PEL, y cuando puede ser afectada de manera significativa la integridad del SIG, la UPPM establece la aplicación del procedimiento de “Control de cambios del SIG”, mediante el cual:

- Se describe el propósito de los cambios y se analizan sus potenciales consecuencias.
- Se planifican las acciones de tal forma que se asegure la integridad del SIG.
- Se gestiona la disponibilidad y aprovisionamiento de los recursos necesarios.
- Se asignan o reasignan las responsabilidades y autoridades, según corresponda.

8. APOYO

8.1. Recursos

8.1.1. Generalidades

El PEL determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG.

Al respecto, en la elaboración del Plan Operativo Institucional del PEL se establece la programación de actividades a ser realizadas en el periodo anual, permitiendo la ejecución de los recursos presupuestarios asignados en el Presupuesto Inicial de Apertura y materializándose en la programación del Cuadro Multianual de Necesidades, orientadas al cumplimiento con el objeto de la entidad.

8.1.2. Personas

Mediante Resolución Ministerial N° 006-2024-PCM se aprueba el Manual de Operaciones, en el cual se describen las funciones específicas de las UF que forman parte del PEL.

Asimismo, la UGTH determina e implementa los procedimientos “Selección y vinculación de personal bajo modalidad Contrato Administrativo de Servicios” y “Vinculación de servidores públicos en cargo de confianza de libre designación y remoción”, mediante los cuales atiende los requerimientos de el/la servidor/a necesario en el PEL.

8.1.3. Infraestructura

El PEL implementa el SGA para asegurar y preservar el valor, la disponibilidad y la operatividad de las edificaciones, campos deportivos, ingeniería, y equipamiento deportivo descrito en el presente Manual; asimismo, para la disponibilidad y operatividad de los equipos informáticos, incluidos el software y hardware, la USTT determina e implementa el procedimiento “Mantenimiento de equipos informáticos para uso administrativo”.

8.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El PEL proporciona y mantiene un ambiente adecuado en los espacios que utiliza para sus actividades cotidianas y para la prestación de sus servicios, la UOPMAS determina e implementa los siguientes procedimientos:

- Gestión de logística de sedes.
- Gestión de seguridad de sedes.
- Gestión de limpieza.
- Supervisión de servicios médicos.

8.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La UOPMAS y la USTT integran y mantienen la “Matriz de control de dispositivos e instrumentos de medición para eventos deportivos” donde se indican los equipos de medición que son utilizados para asegurar que las especificaciones (presión, temperatura, concentración, longitudes,

pesajes, etc.) para la prestación de los servicios se mantengan controladas. La “Matriz de control de dispositivos e instrumentos de medición para eventos deportivos” indica los alcances de las mediciones que se realizan, el estado de los equipos y la identificación de los equipos para su verificación y/o calibración.

Según corresponda, los equipos de medición son calibrados conforme a patrones trazables, los equipos de medición son verificados antes y después de su uso.

8.1.6. Conocimientos de la organización

La UOPMAS determina e implementa el procedimiento “Gestión de la información de activos físicos”, donde se indica las estrategias para la gestión y transferencia de conocimientos en la gestión de los activos.

Asimismo, el PEL, a través de la “Carpeta L: Sistema Integrado de Gestión”, Intranet y la herramienta Sharepoint (“Legado SandPit”) documenta y resguarda memorias, informes y otros documentos donde se puede acceder a experiencias y/o lecciones aprendidas en la atención, planificación, ejecución, seguimiento y cierre de eventos o actividades que realiza el PEL.

El File Server del PEL se resguarda a través del procedimiento “Respaldo y recuperación de la información”, a cargo de la USTT.

8.2. Competencia

El PEL, a través de la UGTH, determina las competencias necesarias para las personas que realizan tareas que pueden afectar el desempeño y eficacia del SIG. Asegura que las personas sean competentes basándose en una educación, formación o experiencia adecuada, conforme al marco legal vigente.

Asimismo, la UGTH establece y aplica el procedimiento “Capacitación del personal”, donde establece las actividades para la detección de necesidades de capacitación, la planificación y ejecución de las acciones de capacitación y la evaluación de su eficacia, para asegurar que las personas mantengan y mejoren continuamente sus competencias actuales y futuras.

Los registros de competencia se resguardan en los legajos del personal conforme con lo descrito en el procedimiento “Administración de legajos del personal”.

8.3. Toma de conciencia

El PEL a través de la UGTH asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas en la operación del SIG, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos y metas mediante la implementación de los procedimientos “Inducción al personal” y “Capacitación del Personal”.

La UPPM en coordinación con la UGTH, organiza y realiza actividades (charlas, eventos, activaciones, etc.) para crear conciencia en el personal del PEL y

conforme aplique el personal del FM, estas actividades incluyen la concientización en los siguientes temas:

- La Política del SIG.
- La contribución de cada persona a la eficacia del SIG.
- Beneficios de la mejora continua del SIG.
- Las actividades cotidianas, los riesgos de la gestión de activos y de la calidad, las oportunidades y como estas se relacionan; y
- Las implicaciones de la no conformidad con los requisitos del SIG.

Asimismo, para los terceros que tienen impacto en el logro de sus objetivos con relación a la gestión de los activos del PEL, la UOPMAS a través del Gerente del servicio FM o el que designe coordina con el tercero las actividades de toma de conciencia donde se incluyen los temas mencionados.

8.4. Comunicación del SIG

El PEL determina e implementa las acciones de comunicación internas y/o externas en la “Matriz de Comunicaciones del SIG” para asegurar que la información relevante del SIG llegue a las Partes Interesadas pertinentes.

8.5. Requisitos de información de los activos

El PEL a través de la UOPMAS, determina e implementa el procedimiento “Gestión de la información de activos físicos” para la gestión adecuada de la información de los activos, asimismo efectúa supervisiones periódicas conforme con lo establecido en el procedimiento “Control e Integración de las actividades contratadas a terceros en la gestión de activos físicos” para asegurar la coherencia y trazabilidad entre los datos técnicos, contables y extra-financieros pertinentes.

8.6. Información documentada

8.6.1. Generalidades

La información documentada del SIG incluye:

- Manual del SIG.
- Política del SIG.
- Los documentos específicos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos y activos.
- El control de los documentos de origen externo y registros.

8.6.2. Creación y actualización

La creación y actualización de la información documentada del SIG se encuentra detallada en la “Directiva para la elaboración, actualización y control de la información documentada del Proyecto Especial Legado”.

8.6.3. Control de la información documentada

El control de la información documentada del SIG se encuentra detallado en la “Directiva para la elaboración, actualización y control de la información documentada del Proyecto Especial Legado”.

La documentación de origen externo que debe ser considerada por los procesos, se indica en la base legal de los documentos que se desarrollan, asimismo, la información documentada del tercero, en el marco de la gestión de activos, se controla conforme al procedimiento “Gestión de la información de activos físicos”.

9. OPERACIÓN

9.1. Planificación y control operacional

9.1.1. Gestión de calidad

El PEL para proveer los servicios de gestión de actividades y eventos, ha documentado e implementado los siguientes procedimientos:

- Atención de solicitudes de actividades y eventos sin contraprestación a favor de la comunidad.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos sin contraprestación a favor de la comunidad.
- Atención de solicitudes de actividades y eventos deportivos sin contraprestación.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos deportivos sin contraprestación.
- Atención de solicitudes de actividades y eventos con contraprestación.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos con contraprestación.
- Programación de actividades y eventos en sedes.
- Preparación e instalación de actividades y eventos en sedes.
- Realización de actividades y eventos en sedes.
- Conclusión, evaluación y cierre de actividades y eventos en sedes.
- Soporte y asistencia técnica para la realización de actividades y eventos en sedes.
- Gestión de servicios al usuario.
- Gestión de logística de sedes.
- Gestión de seguridad de sedes.
- Gestión de hospedajes.
- Gestión de limpieza.
- Supervisión de servicios médicos.

Asimismo, el PEL ha elaborado instructivos, protocolos, manuales, guías y planes necesarios para la gestión de actividades y eventos.

Para desarrollar estos documentos se tomaron en cuenta los requisitos de las partes interesadas, sus riesgos y los riesgos de la conformidad de los productos y/o servicios.

9.1.2. Gestión de activos

El PEL, a través del proceso “Gestión de activos físicos” ha planificado e implementado procedimientos necesarios para la operación y mantenimiento de sus activos conforme al alcance, alineados con el PEGA, los requisitos de las partes interesadas, sus riesgos, los riesgos de la gestión de activos y los riesgos de los activos.

9.2. Requisitos para los productos y servicios

Las UF determinan e implementan los siguientes procedimientos:

- Atención de solicitudes de actividades y eventos sin contraprestación a favor de la comunidad.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos sin contraprestación a favor de la comunidad.
- Atención de solicitudes de actividades y eventos deportivos sin contraprestación.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos deportivos sin contraprestación.
- Atención de solicitudes de actividades y eventos con contraprestación.
- Seguimiento y supervisión de actividades y eventos con contraprestación.

Los responsables de responder a las solicitudes de los clientes o usuarios también tienen la responsabilidad de coordinar las acciones necesarias para revisar tanto los requisitos de los clientes como los requisitos legales para la realización de eventos o actividades. Su función incluye verificar la factibilidad de realizar dichos eventos o actividades y, en caso afirmativo, establecer los acuerdos necesarios, ya sea a través de contratos, actas o convenios según lo requerido.

Cualquier cambio a los requisitos iniciales se revisa y se realiza conforme con lo establecido en los procedimientos antes mencionados.

Las quejas y los reclamos de los clientes y/o usuarios se atienden conforme con lo descrito en los procedimientos “Atención de quejas” y “Atención de reclamos”.

9.2.1. Control de los procesos, productos, servicios suministrados externamente y contrato a terceros

El PEL, a través de la UA – SUL y SUCP, determina e implementa los procedimientos “Actuaciones preparatorias para la contratación”; “Contratación de bienes y servicios”; “Ejecución y seguimiento contractual”, “Recepción y salida de bienes de almacén”, en el marco de sus competencias, según corresponda, a fin de asegurar que los productos y servicios suministrados externamente sean conformes con los requisitos de las UF.

Para las actividades contratadas a terceros que tienen impacto en el logro de los objetivos de la gestión de activos, la UOPMAS dispone e implementa el procedimiento “Control e integración de las actividades contratadas a terceros en la gestión de activos físicos”.

9.2.2. Control de la prestación de los servicios

Para asegurar que los eventos o actividades contratadas o acordadas, se realicen bajo condiciones controladas, la UOPMAS establece e implementa los siguientes procedimientos:

- Programación de actividades y eventos en sedes.
- Preparación e instalación de actividades y eventos en sedes.
- Realización de actividades y eventos en sedes.
- Conclusión, evaluación y cierre de actividades y eventos en sedes.
- Soporte y asistencia técnica para la realización de actividades y eventos en sedes.
- Gestión de servicios al usuario.
- Gestión de logística de sedes.
- Gestión de seguridad de sedes.
- Gestión de hospedajes.
- Gestión de limpieza.
- Supervisión de servicios médicos.

A través de los registros de cada evento o actividad se asegura la trazabilidad de la información y de cualquier cambio que se realice en la planificación o ejecución de los eventos o actividades.

9.2.3. Liberación de los servicios

La UOPMAS establece e implementa el procedimiento “Conclusión, evaluación y cierre de actividades y eventos en sedes” para realizar las verificaciones de las actividades o eventos que se hayan efectuado de conformidad con lo planificado.

9.2.4. Control de las salidas no conformes

Las UF dueños de los procesos con orientación a los usuarios establecen la “Matriz de Salidas no Conformes”, para asegurar el control y atención de las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos en sus procesos y/o procedimientos, planificando acciones para su atención.

La UPPM mantiene el procedimiento “Control de las salidas no conformes del SIG”, donde se describe las acciones para el control y seguimiento de las salidas no conformes.

10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

10.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

10.1.1. Generalidades

El PEL determina las mediciones y seguimientos en la “Matriz de información para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y la eficacia del SIG”, para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos.
- Asegurar la conformidad del SIG.

- Mejorar continuamente la eficacia del SIG.
- El desempeño y efectividad del SIG.

10.1.2. Satisfacción del cliente y del usuario

Los procesos con servicios orientados a los usuarios evalúan periódicamente la satisfacción de sus usuarios.

A través del procedimiento “Gestión de servicios al usuario”, se establecen los criterios para el diseño y aplicación de encuestas de evaluación de satisfacción de los usuarios, asimismo, la UIPROL evalúa el nivel de satisfacción de las entidades que solicitan el uso de espacios de las sedes para actividades y/o eventos.

La UPPM consolida anualmente los resultados generales de la evaluación de la satisfacción de los usuarios y clientes y lo integra en un informe para conocimiento de la Alta Dirección.

10.2. Auditorías internas del SIG

La UPPM establece y aplica el procedimiento “Auditoría interna del SIG” donde se garantiza la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de auditoría interna a través de la elaboración y aplicación del programa y planes de auditoría, la elaboración del informe de auditoría interna y la identificación de oportunidades de mejora, para determinar si el SIG:

- Es conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y Norma ISO 55001:2014.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el SIG.

10.3. Revisión por la Dirección del SIG

Conforme con lo establecido en el procedimiento “Revisión por la Dirección del SIG”, anualmente, después de realizar la auditoría interna del SIG y previo a la auditoría externa, se prepara y presenta el Informe Ejecutivo de Revisión por la Dirección, para lo cual la UPPM solicita a las UF involucradas en el SIG la información sobre los aspectos del SIG.

La UPPM analiza y valida la información que recibe de las UF involucradas del SIG, posteriormente formula la presentación para la Revisión por la Dirección.

Durante la reunión de Revisión por la Dirección, los diferentes responsables de las UF intervienen durante la presentación para exponer los resultados del desempeño del SIG.

La Alta Dirección analiza la información presentada y establece conclusiones, decisiones y/o disposiciones que incluyen, conforme corresponda:

- Cambios al SIG.
- Asignación de recursos necesarios.
- Mejoras al SIG.

La UPPM, elabora y remite a través de la Secretaría Administrativa a la Alta Dirección el Acta de Revisión por la Dirección que incluye los acuerdos y compromisos de las UF involucradas. Asimismo, realiza el seguimiento de estos acuerdos y compromisos.

11. MEJORA

El PEL mejora continuamente la eficacia del SIG mediante la implementación y cumplimiento de la Política del SIG, los objetivos e indicadores de sus procesos, y los resultados de las auditorías.

Cuando los resultados obtenidos no son los esperados y ante cualquier no conformidad, las UF implementan las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad y se aseguran de implementar los cambios necesarios para evitar que dicha no conformidad vuelva a ocurrir; según lo establecido en el procedimiento “Acciones correctivas y de mejora del SIG”.

La UOPMAS establece el procedimiento “Análisis de averías e incidentes de activos físicos” para hacer frente a los incidentes o fallas que puedan presentarse en los activos, asimismo, con el fin de identificar proactivamente potenciales fallas en el desempeño de los activos la UOPMAS determina e implementa el procedimiento “Acciones preventivas en la gestión de activos físicos”.

12. ANEXOS

Anexo. Mapa de interacción de procesos del SIG

13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	CAMBIO-DETALLE
1	Nuevo

Anexo. Mapa de interacción de procesos del SIG

