Resolución de Presidencia N° 114-2018-IPD/P

Lima 11 de junio de 2018

VISTOS: El Informe N° 000423-2018-IPD/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; el Memorando N° 002278-2018-OPP/IPD, emitido por la Oficina de Presupuesto y Planificación; el Informe N° 000106-2018-UOPM/IPD y el Informe N° 000119-2018-UOM/IPD, emitidos por la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 7° de la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, modificado por Ley N° 29544, el Instituto Peruano del Deporte es el ente rector del Sistema Deportivo Nacional, constituye un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional y administrativa para el cumplimiento de sus funciones, encargado de formular e impartir la política del deporte en general;

Que, el numeral 4.4.2 de la Política Nacional del Deporte, aprobada con Decreto Supremo N° 003-2017-MINEDU, establece como responsabilidades del Instituto Peruano del Deporte, entre otras, apoyar, beneficiar, reconocer y estimular a los deportistas de Alta Competencia, en el marco de las disposiciones legales que regulan la materia;

Que, el artículo 20°, literal f) del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado con Decreto Supremo N° 017-2004-PCM, indica que son funciones de la Oficina de Presupuesto y Planificación, entre otras, establecer los mecanismos de gestión de calidad de las actividades deportivas que permitan, en la medida de lo posible, alcanzar una certificación;

Que, el numeral 4.4.1, literales e) y g) de la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, señala que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, además, asignando responsabilidades y autoridades para los procesos y evaluando tales procesos e implementando los cambios necesarios para asegurar que estos logren los resultados previstos;

Que, con Resolución de Presidencia N° 100-2017-IPD/P de fecha 11 de abril de 2017 se designa a la señora Pilar Adriana Espinoza Galarcep, Secretaria General del Instituto Peruano del Deporte, como Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, en adición a sus funciones;

Que, con Resolución de Presidencia N° 197-2017-IPD/P de fecha 26 de julio de 2017, se aprueba el documento del Sistema de Gestión de Calidad denominado "Manual de Calidad, Versión: 03", con el objetivo de establecer el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, dentro de las disposiciones de la Norma ISO 9001:2008;

Que, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, a través del Informe N° 000106-2018-UOM/IPD de fecha 21 de mayo de 2018 y del Informe N° 000119-2018-UOM/IPD de fecha 04 de junio de 2018, señala que, a fin de adecuar el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Peruano del Deporte a la Norma ISO 9001:2015, corresponde dejar sin efecto la designación aprobada con Resolución de Presidencia N° 100-2017-IPD/P de fecha 11 de abril de 2017. Asimismo,

recomienda aprobar el "Manual de Calidad, Versión: 04", con el objetivo de establecer el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los procesos, la justificación de ciertas secciones que no son aplicables a la Norma ISO 900:2015 y las disposiciones generales para asegurar la calidad del servicio;

Que, mediante Informe N° 000423-2018-IPD/OAJ de fecha 06 de junio de 2018, la Oficina de Asesoría Jurídica, dando respuesta al Memorando N° 002278-2018-OPP/IPD del 04 de junio de 2018 emitido por la Oficina de Presupuesto y Planificación, emite opinión favorable respecto de emitir el acto resolutivo que apruebe el "Manual de Calidad, Versión: 04" del Instituto Peruano del Deporte y que deje sin efecto la Resolución de Presidencia N° 100-2017-IPD/P de fecha 11 de abril de 2017, en cumplimiento de las disposiciones de la Norma ISO 9001:2015;

De conformidad con las facultades previstas en la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias; el Reglamento de la Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2004-PCM, y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado mediante Decreto Supremo N° 017-2004-PCM, y sus modificatorias;

Contando con el visto bueno de la Secretaría General, de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Oficina de Presupuesto y Planificación y de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el documento del Sistema de Gestión de la Calidad denominado "Manual de Calidad, Versión: 04", el mismo que, en anexo adjunto, forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución de Presidencia N° 100-2017-IPD/P de fecha 11 de abril de 2017, así como toda norma o disposición interna que se oponga a la presente resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Presupuesto y Planificación, el cumplimiento de la presente resolución.

Artículo 4°.- Notificar la presente resolución a los órganos y unidades orgánicas del Instituto Peruano del Deporte para los fines correspondientes.

Artículo 5°.- Publicar la presente resolución en el Portal de Transparencia del Instituto Peruano del Deporte (www.ipd.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

OSCAR FERNÁNDEZ CÁCERES
Presidente
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

IPD INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Concepto	Nombre y Apellido – Cargo	Firma
Elaborado por :	Juan Antonio Arbañil Villar Coordinador de Gestión de la Calidad	
Revisado por :	Julio César Luque Maldonado Jefe de la Unidad de Organización y Métodos	
	Miriam Betty Fernández Rodríguez Jefa de la Oficina de Presupuesto y Planificación	
	Rony Seyler Salazar Martínez Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
	Pilar Adriana Espinoza Galarcep Secretaria General	
Aprobado por :	Oscar Fausto Fernández Cáceres Presidente del IPD	

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº de versión	Nº de capítulo/ Ítem	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Modificaciones
En atención al Acta de Revisión por la Dirección y a la oportunidad de mejora de la Auditoría Externa del 2017, se realizaron los siguientes cambios:			
04	Pie de pagina	-	Se reemplazó el contenido del pie de página por "**DOCUMENTO NO CONTROLADO** es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua."
	Objetivo	-	Se adecuó el objetivo de acuerdo a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.
	Alcance	-	Se modificó el alcance "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista".
	1	-	Se reemplazó la "Resolución de Presidencia N° 054-2017-OPD/P, Directiva 050-2017-IPD/DINADAF Versión 09, Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú" por la "Resolución de Presidencia N° 261-2017-OPD/P, Directiva 066-2017-IPD/DINADAF, Versión 10, Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú", la "Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos" por la "NTP ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos" y la "Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario" por "NTP ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario". Se agregó la "Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 115-2017-IPD-P/CD, Plan Estratégico Institucional 2018-2021 del Instituto Peruano del Deporte" y "Resolución de Presidencia N° 178-2017-IPD/P, aprueba la Directiva N° 055-2017-IPD/DINADAF, versión 3, denominada: "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de Deportistas Calificados y de Alto Nivel".
	2	-	Se agregó el término "NTP: Norma Técnica Peruana" y se excluyó la "RED: Representante de la Dirección".
	3	-	Se agregó la definición de "Alta Dirección", "Usuario Externo / Cliente", "Partes Interesadas" y se excluyó "Área" y "Representante de la Dirección".
	4	-	Se reestructuró la "Descripción" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregaron contexto interno y externo, partes interesadas y la no aplicación del alcance. Se reemplazó la misión "Somos el ente rector del Sistema Deportivo Nacional; promotor, facilitador, articulador del

Nº de versión	Nº de capítulo/ Ítem	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Modificaciones
			desarrollo del deporte en el país, que contribuye a la mejora de la calidad de vida de la sociedad peruana; comprometidos con la excelencia, la mejora continua y la obtención de resultados sostenibles en el tiempo" por "Ejercer la rectoría del Sistema Deportivo Nacional, promoviendo, articulando y facilitando el desarrollo del deporte competitivo y recreativo como herramienta de cambio social, que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la sociedad peruana, con una gestión comprometida con la excelencia, la mejora continua y la obtención de resultados sostenibles en el tiempo" y se excluyó la visión.
	6	-	Se reestructuró la "Planificación" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregó riesgos y oportunidades.
	7	-	Se reestructuró el "Apoyo" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregaron finanzas, comunicación interna y externa e información documentaria.
	8	-	Se reestructuró la "Operación" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregaron planificación y control operacional, cambios en los requisitos para los servicios, control de los procesos y servicios suministrados externamente, control de cambios, liberación de los servicios y control de las salidas no conformes.
	9	-	Se reestructuró la "Evaluación del Desempeño" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregó análisis y evaluación.
	10	-	Se reestructuró la "Mejora" y su contenido de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Se agregó no conformidad y acción correctiva.
	Registros y Anexos	-	En registro y anexo se modificaron los contenidos y se excluyó en el "Puesto del Representante de la Dirección", "Evaluación y Seguimiento del Proveedor Interno" y se agregó la "Matriz de Riesgos y Oportunidades" y "Entradas y Salidas de los Procesos".

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 6

OBJETIVO 6

ALCANCE 6

1. BASE LEGAL 6

2. TÉRMINOS 7

3. DEFINICIONES 7

4. DESCRIPCIÓN 8

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 8

4.2. PARTES INTERESADAS 8

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC 9

4.4. SGC Y SUS PROCESOS 9

5. LIDERAZGO 10

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO 10

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD 10

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES 11

6. PLANIFICACIÓN 11

6.1. RIESGOS Y OPORTUNIDADES 11

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD 11

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 11

7. APOYO 11

7.1. RECURSOS 11

7.2. COMPETENCIA 12

7.3. TOMA DE CONCIENCIA 13

7.4. COMUNICACIÓN 13

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 14

8. OPERACIÓN 14

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 14

8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS 14

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO Y SERVICIO 16

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 16

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 16

8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS 17

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 17
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 17
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN 17
9.2. AUDITORIA INTERNA 18
9.3. REVISION POR LA DIRECCIÓN 18
10. MEJORA 18
10.1. GENERALIDADES 18
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 19
10.3. MEJORA CONTINUA 19
REGISTROS 19
ANEXOS 19

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

INTRODUCCIÓN

La organización del deporte peruano, data oficialmente del 28 de Abril de 1920, cuando el entonces Presidente de la República, don Augusto B. Leguía, reconoció oficialmente a la Federación Atlética Deportiva del Perú; luego, con la Ley de Estructuración del Deporte Nacional, del 8 de setiembre de 1921, se establecieron normas concordantes con los fines propuestos por la Federación Deportiva del Perú.

Es con la Ley N° 8741, del 8 de setiembre de 1938, que se crea el Comité Nacional de Deportes como autoridad superior en materia deportiva.

En el año 1969, en el gobierno del General Juan Velasco Alvarado, se promulga el Decreto Ley N° 17817, Ley Orgánica del Deporte Nacional; posteriormente, a través del Decreto Ley N° 20555, se crea el "Instituto Nacional de Recreación, Educación Física y Deportes (INRED), delineando una nueva estructura de la actividad deportiva nacional, fomentando la participación principista de la población nacional.

Mediante la Ley de Organización y Funciones del Sector Educación, Decreto Legislativo N° 135, se modifica el nombre de INRED por el del Instituto Peruano del Deporte (IPD); luego en el año 1985, se promulga el Decreto Legislativo N° 328, Ley General del Deporte, siendo reglamentada mediante Decreto Supremo N°07-86-ED, del 13 de marzo de 1986.

En la actualidad, el deporte peruano se rige por la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias, donde se establece que el Instituto Peruano del Deporte, es el ente rector del Sistema Deportivo Nacional (SISDEN), siendo un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional y administrativa.

Con Decreto Supremo N° 003-2017-MINEDU, se aprueba la Política Nacional del Deporte, modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-MINEDU, la cual tiene como objeto establecer lineamientos para la masificación y divulgación de la actividad deportiva, mejorando el desempeño deportivo del país y mejorando la calidad de vida de la sociedad.

OBJETIVO

El presente Manual de Calidad establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los procesos, la justificación de ciertas secciones que no son aplicables a la Norma ISO 9001:2015 y las disposiciones generales para asegurar la calidad del servicio.

ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Peruano del Deporte, comprende los procesos de "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista".

1. BASE LEGAL

1.1. Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, modificatorias y Reglamento.

1.2. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.

1.3. Decreto Supremo Nº 017-2004-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.

1.4. Decreto Supremo N° 003-2017-MINEDU, que aprueba la Política Nacional del Deporte modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-MINEDU.

1.5. Decreto Supremo Nº 350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 30225 y sus modificatorias.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

1.6. Resolución N° 440-2006-P/IPD, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte y sus modificatorias.

1.7. Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 115-2017-IPD-P/CD, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 del Instituto Peruano del Deporte.

1.8. Resolución de Presidencia N° 178-2017-IPD/P, que aprueba la Directiva N° 055-2017-IPD/DINADAF, versión 3, denominada: "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de Deportistas Calificados y de Alto Nivel".

1.9. Resolución de Presidencia N° 261-2017-OPD/P, que aprueba la Directiva 066-2017-IPD/DINADAF, Versión 10, Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú.

1.10. NTP ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

1.11. NTP ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Principios y Vocabulario.

2. TÉRMINOS

2.1. ANPP : Asociación Nacional Paralímpica del Perú
2.2. COP : Comité Olímpico Peruano
2.3. DINADAF : Dirección Nacional de Deporte de Afiliados
2.4. FDN : Federaciones Deportivas Nacionales
2.5. IPD : Instituto Peruano del Deporte
2.6. MOF : Manual de Organización y Funciones
2.7. NTP : Norma Técnica Peruana
2.8. OTDA : Oficina de Trámite Documentario y Archivo
2.9. OPP : Oficina de Presupuesto y Planificación
2.10. OGA : Oficina General de Administración
2.11. SG : Secretaría General
2.12. SGC : Sistema de Gestión de la Calidad
2.13. SGD : Sistema de Gestión Documental

3. DEFINICIONES

3.1. Alta Dirección: Conformada por el Consejo Directivo, Presidente y la Secretaría General del IPD.

3.2. Base Documental: Conjunto de documentos del SGC.

3.3. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

3.4. Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

3.5. Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

3.6. Partes Interesadas: Persona o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa y otros.

3.7. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.8. Producto: Resultado de un proceso.

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

3.10. Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

3.11. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.12. Sistema de Gestión Documental: Sistema que funciona por medio de la tecnología de firma digital y que permite optimizar el proceso de gestión de documentos administrativos de la Institución.

3.13. Usuario Externo / Cliente: Son las Federaciones Deportivas Nacionales, el Comité Olímpico Peruano, la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

MISIÓN: Ejercer la rectoría del Sistema Deportivo Nacional, promoviendo, articulando y facilitando el desarrollo del deporte competitivo y recreativo como herramienta de cambio social, que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la sociedad peruana, con una gestión comprometida con la excelencia, la mejora continua y la obtención de resultados sostenibles en el tiempo.

VALORES

- COMPROMISO: Estar identificados con el IPD y actuar proactiva y responsablemente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- VOCACIÓN DE SERVICIO: Disponibilidad para atender a los usuarios y grupos de interés del IPD.
- TRANSPARENCIA: Garantizar el acceso de información institucional a toda la ciudadanía.
- ÉTICA: Es el desempeño profesional basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo de cada trabajador.
- EXCELENCIA: Realizar prácticas sobresalientes en la gestión del IPD con la utilización mínima de recursos.

Para la compresión de la organización y de su contexto, se determina y revisa anualmente las cuestiones externas e internas que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos en el Acta de Revisión por la Dirección (SGC-FO-14).

4.2. PARTES INTERESADAS

El IPD asegura la compresión de las necesidades y expectativas que son pertinentes y revisa frecuentemente los requisitos pertinentes de estas partes interesadas del SGC.

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	REVISIÓN	SEGUIMIENTO
MINEDU	Cumplir con el marco normativo	Reglamentación vigente, auditorias y consultas	Las veces que se requiera
SUNAT			
MEF			
SGP - PCM			
SERVIR			
CEPLAN			
CONTRALORIA DE LA REPUBLICA			
ONPE	Cumplir los requisitos del software y hardware	Comunicación directa, implementación y mejoras en el SGD	Las veces que se requiera
DEPORTISTAS	Gestión institucional de las FDN, COP y la ANPP	Encuestas de satisfacción	III Trimestre
ENTRENADORES			
DELEGADOS			
PROVEEDORES	Pago oportuno	Contratos, comunicación directa y expedientes	Mensual
USUARIOS EXTERNOS / CLIENTES	Atención oportuna	Registros , encuestas de satisfacción y expedientes	Mensual
USUARIOS INTERNOS / COLABORADORES IPD	Inducción, capacitación y evaluación	Contacto directo, reuniones, registros y encuestas	Trimestral / Anual

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

El alcance del SGC del IPD de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, se encuentra determinado en el "Alcance" del presente manual y la no aplicación son:

Recursos de seguimiento y medición[1]: La autorización y otorgamiento de subvenciones económicas se realiza a través de una revisión, análisis y verificación del contendido del expediente por parte de los colaboradores para la transferencia económica a los usuarios externos / clientes el cual no requiere de la utilización de equipos de medición para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados del servicio.

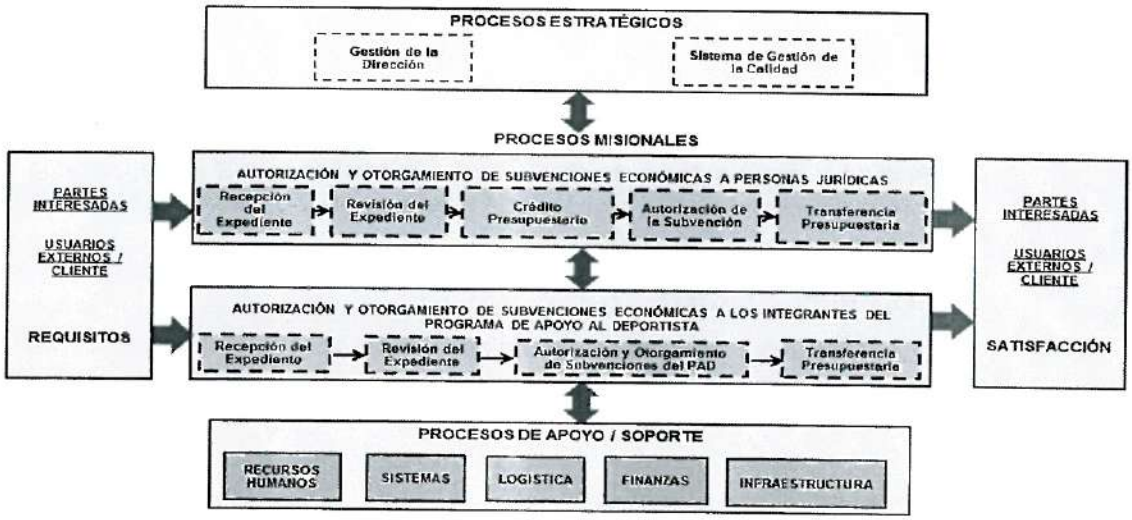
Diseño y desarrollo de los productos y servicios[2]: En razón de que las especificaciones para la autorización y otorgamiento de subvenciones económicas, quedan perfectamente delimitadas por la normativa de la Institución y de las entidades gubernamentales.

4.4. SGC Y SUS PROCESOS

El IPD establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

MAPA DE PROCESOS

El Instituto Peruano del Deporte ha identificado los siguientes procesos como necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y ha determinado la secuencia e interacción de los mismos en el siguiente esquema:



Actividades	Evidencias
Entradas y las salidas de los procesos.	Mapa de Procesos y Anexo G.
Secuencia e interacción de los procesos.	Información Documental del SGC.
Criterios y los métodos para la operación eficaz y el control de procesos.	Información Documental del SGC y Tablero Control.
Disponibilidad de recursos.	PEI, POI, PAC, PDP, entre otros.
Responsabilidades y autoridades.	ROF, MOF, Perfil de Puestos SGC.
Riesgos y oportunidades.	Matriz de Riesgos y Oportunidades.
Evaluar procesos e implementar cambios para lograr los resultados previstos.	Seguimiento de Hallazgos y Acciones.
Mejorar los procesos y el SGC.	Acta de Revisión por la Dirección.

[1] Corresponde al 7.1.5 de la Norma ISO 9001:2015
[2] Corresponde al 8.3 de la Norma ISO 9001:2015

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia a través de:

Actividades	Evidencias
Rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGC.	Estados Financieros y Presupuestarios del Ejercicio anterior al MEF.
Establecer la Política y los Objetivos de la Calidad.	Resolución de Presidencia.
Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la institución.	Elaboración, revisión y aprobación de la información documental.
Asegurar la disponibilidad de recursos.	PEI, POI, PAC, PDP y entre otros.
Comunicar a la institución la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	Participación en reuniones de coordinación de actividades, publicaciones en la intranet Institucional del IPD, correo institucional y charlas de sensibilización del SGC.
Asegurar que el SGC logre resultados previstos.	Seguimiento de Hallazgos y Acciones y Tablero de Control.
Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los colaboradores para contribuir a la eficacia del SGC.	Charlas de Sensibilización del SGC.
Promover la mejora.	Acta de Revisión por la Dirección.
Responsabilidades y autoridades.	ROF, MOF, Perfil de Puestos SGC.

La Política y los Objetivos de la Calidad son revisados por lo menos una vez al año en forma planificada para su continua adecuación y eficacia, descrita en el numeral 9.3 "Revisión por la Dirección".

ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de los requisitos del usuario externo / cliente, determina y consideran los riesgos y oportunidades con el propósito de incrementar su satisfacción del usuario externo / cliente se encuentra detallado en el numeral 4.4 "SGC y sus Procesos" y 5.1 "Liderazgo y Compromiso".

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

"*El Instituto Peruano del Deporte, como ente rector del Sistema Deportivo Nacional, asume el compromiso de brindar servicios que superen las expectativas de nuestra comunidad deportiva, contribuyendo al desarrollo del deporte en todas sus disciplinas, modalidades, niveles y categorías. Contando para ello con infraestructura deportiva adecuada, un equipo humano competente y una tecnología apropiada, que nos permite la mejora continua de nuestros procesos y consolidar una imagen de gestión institucional eficiente y transparente*".

La difusión y comprensión de la Política de la Calidad dentro de la institución se realiza mediante:

- Publicación en lugares visibles dentro de la institución.
- Publicación en la intranet institucional del IPD / Gestión de la Calidad y en el portal institucional del IPD (www.ipd.gob.pe).
- Charlas de Sensibilización del SGC.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

- Inducción al colaborador nuevo.
- Correo institucional.
- Feedback y retroalimentación de las Charlas de Sensibilización del SGC.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las funciones específicas, responsabilidades, autoridades y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de la Institución, están definidos en el ROF, MOF, en los Perfiles de Puestos del SGC y en los Procedimientos e Instructivos del SGC.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la Matriz de Riesgos y Oportunidades (SGC-FO-30), se encuentran definidos la evaluación y seguimiento de los riesgos y oportunidades de los procesos del SGC.

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

El IPD establece los Objetivos de la Calidad para cumplir los requisitos del servicio en las funciones y los niveles pertinentes, los cuales son medidos periódicamente y registrados en el Tablero de Control (SGC-FO-21) coherentes con la Política de la Calidad.

El IPD ha establecido los siguientes Objetivos de la Calidad:

Las bases hacia la alta competencia

1. *Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.*
2. *Contribuir a la satisfacción de la comunidad deportiva.*
3. *Contar con recursos óptimos (personal, infraestructura y tecnología).*
4. *Optimizar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.*

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El IPD asegura la planificación del SGC de acuerdo con el Plan de la Calidad (SGC-FO-16) con el fin de cumplir con los requisitos citados en el numeral 6.3 de la Norma ISO 9001:2015 y mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste. Los cambios se encuentran reflejados en la elaboración, revisión y aprobación de la documentación del SGC definidos en el numeral 7.5 "Información Documentada".

7. APOYO

7.1. RECURSOS

El IPD determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC en el numeral 5.1 "Liderazgo y Compromiso".

INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Administración del Estadio Nacional a cargo de la OGA, supervisa y administra las actividades de mantenimiento y servicios de limpieza; para ello, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio asociado al proceso, definiendo la periodicidad de esta actividad. La infraestructura incluye las oficinas y el espacio de trabajo para los procesos, de ser el caso y están definidas en los Instructivos de Mantenimiento de las Oficinas (MAN-IN-01) y de Limpieza de las Oficinas (LIM-IN-01).

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

SISTEMA

La Unidad de Informática de la OGA, establece e implementa el mantenimiento de los equipos informáticos, mediante el Instructivo de Mantenimiento de Equipos Informáticos (SIS-IN-01); la atención de incidentes de uso de recursos y servicios informáticos mediante el Instructivo de Atención al Usuario – Service Desk (SIS-IN-02) y el Procedimiento de Almacenamiento, Respaldo y Restauración de la Información Digital Crítica (SIS-PR-01).

LOGÍSTICA

La Unidad de Logística de la OGA, programa, coordina, ejecuta y controla las actividades de contratación de bienes y servicios mediante el Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios Menores o Iguales a 8 UIT (LOG-PR-01).

FINANZAS

La Unidad de Finanzas a cargo de la OGA, ejecuta las actividades de control y pago a proveedores mediante el Procedimiento de Pago a Proveedores (FIN-PR-01).

RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No aplica y se encuentra descrito en el numeral 4.3 "Determinación del Alcance del SGC".

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

El IPD determina los conocimientos necesarios de la organización y de la operación de sus procesos a través:

- Charlas de Sensibilización del SGC (Instructivo de Sensibilización SGC SGC-IN-01).
- Inducción General a los nuevos colaboradores del IPD (Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal CYD-PR-01).
- Difusión de los nuevos documentos del SGC aprobados y de las normas legales por correo institucional (Procedimiento de Control de la Información Documental SGC-PR-05).
- Acceso a todos los colaboradores a la Intranet del IPD / Gestión de la Calidad.
- Reuniones, eventos y difusión a través de correo electrónico, pagina web institucional y redes sociales.

7.2. COMPETENCIA

RECURSOS HUMANOS

La Unidad de Personal de la OGA, es la responsable de realizar la selección de los colaboradores que cuenten con las competencias necesarias en educación, formación y experiencia, para el correcto desarrollo de sus funciones. Para el cumplimiento de lo antes mencionado, la Unidad de Personal:

a) Determina las competencias con las que debe contar todo colaborador para cumplir con las funciones que se le encomienden, los mismos que están definidos en el MOF y en los Perfiles de Puestos del SGC.

b) Proporciona capacitación, de acuerdo a las necesidades detectadas, con el fin de desarrollar competencias y mejorar el desempeño de los colaboradores tal como se establece en el Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal (CYD-PR-01).

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

c) Evalúa las competencias de los colaboradores, que aportan al logro de los objetivos de la institución, mediante la Evaluación de Desempeño (CYD-FO-03).

d) Por medio de la inducción se contribuye a la toma de conciencia de los colaboradores sobre la importancia de las actividades que realizan y al logro de los objetivos de calidad, descrito en el Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal (CYD-PR-01).

e) Mantiene en el legajo del personal registros de estudios formales, formación continua, experiencia laboral y cualquier otra anotación que permita identificar las habilidades del colaborador y que certifiquen las competencias con las que debe contar para el desarrollo de sus funciones.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El IPD asegura a través del Instructivo de Sensibilización del SGC (SGC-IN-01) y de las inducciones del Procedimiento de Inducción, Capacitación y Evaluación del Desempeño del Personal (CYD-PR-01) que sus colaboradores tomen conciencia de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, contribución de la eficacia y de las implicancias del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.4. COMUNICACIÓN

Comunicación interna

QUÉ	CÚANDO	A QUIÉN	CÓMO	QUIÉN
COMUNICAR				COMUNICA
Política de Calidad Objetivo de Calidad Misión Valores Alcance del SGC	De acuerdo al programa de sensibilización, tres veces al año en inducciones y acceso a la intranet IPD las veces que lo requieran.	A todos los colaboradores , responsables de las áreas y Alta Dirección	Charlas, Inducciones, Correos, Acceso a la Web e Intranet del IPD	Equipo de Gestión de Calidad / Colaboradores de UP / Responsables de las áreas / OIC
Programa de Sensibilización	Primer Trimestre	Responsables de las áreas	Correo y SGD	Jefe de OIC
Programa Anual de Auditorias	Primer Trimestre	Responsables de las áreas		
Informes de Auditorias	De acuerdo al programa	Presidente y Responsables de las áreas	SGD	Secretaria General
Documentos del SGC aprobados	Después de aprobado	Responsables de las áreas	Correo	UOM
Normas Legales	Todos los días	Colaboradores IPD	Correo	OAJ
Actas de Revisión por la Dirección	Primer Trimestre	Responsables de las áreas	SGD	Equipo de Gestión de la Calidad / OIC
Plan de Auditoria Interna	De acuerdo al programa	Alta Dirección y Responsables de las áreas	Correo	Auditor Lider
Plan de Auditoria Externa	De acuerdo al programa	Presidente y Responsables de las áreas	SGD	Secretaria General
Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informativo	Enero	Presidente, Secretaria General, Organos y Unidades orgánicas	Correo	Jefe de UI
Programa de Limpieza de Oficinas	Enero	Colaboradores de Limpieza	Charlas	Supervisora de Limpieza
Buzón de sugerencia "Alta Dirección a tu Alcance"	Después de analizado la sugerencia.	Solicitantes	Intranet del IPD / Gestión de la Calidad	Jefe OIC

Comunicación externa

QUÉ	CÚANDO	A QUIÉN	CÓMO	QUIÉN
COMUNICAR				COMUNICA
Información en general	Las veces que lo requieran	Usuarios Externos / Clientes Entrenadores, Delegados y Deportistas	Documentos	Responsables de las áreas
Comunica plazo del pago	Una vez seleccionado el proveedor	Proveedores	Vía correo electrónico	Analista en Contrataciones de la UL
Órdenes de servicios Órdenes de compra	Cuando sea emitida la orden			
Entregables y Comprobantes	Una vez emitida la OC y/o OS			
Respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias.	De acuerdo a la planificación en el "Registro de sugerencia. reclamos y quejas"	Ciudadanos en general	Redes Sociales. Documentos y Teléfono	Responsables de las áreas
Respuesta de solicitud de información Respuesta de solicitud de información y otros	Las veces que lo requieran	Organismos o Instituciones Publicas	Documentos y Reuniones	Alta Dirección

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación del SGC incluye:

- Resolución de aprobación de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.
- Manual de Calidad (SGC-MA-01).
- Procedimientos de Acción Correctiva y de Mejora (SGC-PR-02).
- Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas (SGC-PR-03).
- Procedimiento de Auditorías Internas (SGC-PR-04).
- Procedimiento de Control de Información Documental (SGC-PR-05).
- Procedimiento de Control de Salidas No Conformes (SGC-PR-08).
- Instructivo de Sensibilización del SGC (SGC-IN-01).
- Los registros que la institución determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación, control y seguimientos de los procesos del SGC del IPD.

Creación, actualización y control de la información documentada

El IPD tiene establecido que la elaboración, revisión, aprobación, control y conservación de la información documentada del SGC, se encuentra definido en el Procedimiento de Control de Información Documental (SGC-PR-05), así como también en toda la documentación del SGC aprobada (Manual, Procedimiento e Instructivo) en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para planificar, implementar y controlar los procesos de "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, el Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista" en concordancia con los procesos determina:

- Los requisitos del servicio.
- Establece los criterios para los procesos y aceptación del servicio.
- Determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- Implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios.
- Determina, el mantenimiento y la conservación de la información documentada.

Como resultado de la planificación de los procesos se aprobaron: el Procedimiento para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a Personas Jurídicas (SUB-PR-01), Procedimiento de Subvención Económica a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista (SUB-PR-02), y los descritos en los numerales 7.5 "Información Documentada", 7.2 "Competencia" y 7.3 "Toma de Conciencia".

8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

Comunicación con el Cliente

El IPD determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el usuario externo / cliente, relativas a la información sobre los requisitos del servicio, atención del servicio incluyendo modificaciones y la retroalimentación del usuario externo / cliente a través de las charlas organizadas por la DINADAF.

La atención de consultas dadas a los representantes de los usuarios externos / clientes respecto al proceso de subvenciones económicas, se realiza mediante el Registro de Atención a las FDN, COP y la ANPP (SUB-FO-22).

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

La retroalimentación de los usuarios externos / clientes respecto a las quejas, reclamos o sugerencias, se atiende según el Procedimiento de Atención de Sugerencias, Reclamos y Quejas (SGC-PR-03).

Tipo de Comunicación con el Cliente	Actividades	Canales de Comunicación y Respuesta	Responsable
Información sobre los servicios del IPD	Recopilación de información (necesidades del cliente). Establecimiento de medios para brindar información del servicio.	Charlas, entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales, página web del IPD.	Especialista de la DINADAF, Metodólogo Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF, Responsables de OIC
Consultas	Atención para absolución y coordinación con involucrados.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico.	Especialista de la DINADAF, Metodólogo Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF
Atención de servicios incluyendo modificaciones	Atención al cliente y coordinación con involucrados con respecto a servicios.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico.	Especialista de la DINADAF, Metodólogo Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF
Retroalimentación del cliente con respecto a sugerencias, reclamos y quejas	Registro, análisis, toma de acciones y comunicación con el cliente.	Correo electrónico, libro de reclamaciones, redes sociales, oficio, encuesta de satisfacción, buzón de sugerencias	Especialista de la DINADAF, Metodólogo Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF y responsables de OTDA
Retroalimentación del cliente con respecto a encuestas de satisfacción	Recopilación, registro del tablero de control, análisis, toma de acciones y comunicación con el cliente.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico.	Especialista de la DINADAF, Metodólogo Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF

Determinación de los requisitos para los servicios

La determinación de los requisitos para los servicios y demás requisitos adicionales, son determinados por el IPD como entidad pública, definido en su directiva vigente, en los documentos legales y reglamentarios que se aplican al servicio, los mismos que se describen en los Procedimientos de Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a Personas Jurídicas (SUB-PR-01) y de Subvenciones Económicas a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportistas (SUB-PR-02).

Revisión de los requisitos para los servicio

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio, se encuentra descrita en los Procedimientos para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a Personas Jurídicas (SUB-PR-01) y de Subvenciones Económicas a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportistas (SUB-PR-02).

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

Cambios en los requisitos para los servicios

El IPD elabora, revisa, aprueba y publica los cambios en los requisitos para los servicios a través de:

- Directiva de Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, el Comité Olímpico Peruano y de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú vigente que sirve como base legal para su actualización, adecuación y modificación del Procedimiento para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a Personas Jurídicas (SUB-PR-01).
- Directiva de Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a favor de Deportistas Calificados y de Alto Nivel vigente que sirve de base legal para su actualización, adecuación y modificación del Procedimiento de Subvención Económica a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportistas (SUB-PR-02).

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO Y SERVICIO

No aplica y se encuentra descrito en el numeral 4.3 "Determinación del Alcance del SGC".

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El IPD no cuenta con ningún proceso suministrado externamente, y en cuanto a los productos y servicios requeridos son regulados por el Procedimiento de Contratación de Bienes y Servicios Menores o Iguales a 8 UIT (LOG-PR-01).

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Control de la producción y de la provisión del servicio

El IPD planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

a) Información que describe las características del servicio.
b) Instrucciones de trabajo.
c) Disponibilidad y uso de medios de comunicación y programas informáticos para el seguimiento y medición.
d) Implementación de actividades de seguimiento y control.
e) Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

Identificación y Trazabilidad

A través del SGD toda información es digitalizada generando un número de expediente identificable para realizar la trazabilidad y seguimiento de los procesos de "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista".

Propiedad perteneciente a los clientes

El IPD cuida los bienes que son propiedad del usuario externo / cliente mientras estén bajo el control de la Institución o estén siendo utilizados por la misma. Se considera propiedad del usuario externo / cliente toda información presentada a través de documentos originales (expedientes), fotocopias simples, etc.; esta documentación

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

es identificada, verificada y protegida bajo la custodia de las áreas involucradas del servicio.

Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, se informa de ello al usuario externo / cliente mediante carta o correo electrónico según corresponda.

Preservación

El IPD preserva la conformidad del servicio durante el proceso de "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales, del Comité Olímpico Peruano, de la Asociación Nacional Paralímpica del Perú y de los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista" y la entrega al destino previsto, para mantener la conformidad con los requisitos.

Actividades posteriores a la entrega

El IPD realiza la transferencia económica a los usuarios externos / clientes de acuerdo al numeral 8.2 "Requisitos para los Servicios" / "Comunicación con el Cliente" y "Determinación de los requisitos para los servicios".

Control de los cambios

Se encuentran definidos en el numeral 8.2 "Requisitos para los Servicios" / en la "Determinación, Revisión y Cambios en los requisitos para los servicios" así como en el numeral 7.5 "Información Documentada" / "Creación, actualización y control de la información documentada".

8.6. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se procederá de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de Control de Salidas No Conforme (SGS-PR-08).

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El IPD asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifiqué y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, están definidos en el Procedimiento de Control de Salidas No Conforme (SGC-PR-08). Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido en el Registro de Salidas No Conforme (SGC-FO-02).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

A través de la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos y la prestación de servicios se realiza mediante los indicadores del SGC, encuestas de satisfacción y los registros de seguimientos.

Satisfacción del Cliente

El IPD establece el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto a la satisfacción por el servicio brindado, mediante el análisis de los datos registrados en las encuesta de satisfacción de subvención económica.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

Análisis y evaluación

El IPD recopila y analiza diversos datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar donde pueden realizarse las mejoras. El análisis de datos proporciona información sobre:

- La conformidad con los requisitos del servicio a través del Procedimiento de Control de Salidas No Conforme (SGC-PR-08).
- Satisfacción del usuario externo / cliente a través de la Encuesta de Satisfacción Subvención Económica FDN, COP y la ANPP (SUB-FO-10) y la Encuesta de Satisfacción Subvención Económica a los Deportistas (SUB-FO-27).
- Desempeño y eficacia del SGC a través del Tablero de Control (SGC-FO-21).
- La planificación de la implementación de forma eficaz y necesidades de mejora en el SGC a través del Acta de la Revisión por la Dirección (SGC-FO-14).
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (SGC-FO-30).

9.2. AUDITORIA INTERNA

Se define en el Procedimiento de Auditorías Internas (SGC-PR-04), las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías; así como la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

9.3. REVISION POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección efectúa en el primer trimestre del año la revisión y aprobación del Acta de Revisión por la Dirección (SGC-FO-14) para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia del SGC del IPD.

Entrada para la revisión por la dirección

- Acciones de seguimiento de Actas de Revisión por la Dirección previas.
- Cambios externos e internos que podrían afectar al SGC.
- Satisfacción del cliente.
- Retroalimentación de las partes interesadas.
- Revisión de la Política de la Calidad.
- Grado en que se han logrado los Objetivos de la Calidad.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- No conformidades y acciones correctivas.
- Resultados de las auditorías.
- Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Los cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones de mejora.

Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión incluyen las decisiones y acciones a tomar para la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC y se encuentran plasmadas en el Acta por la Revisión por la Dirección (SGC-FO-14) para su respectiva implementación.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

El IPD determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción para cumplir los requisitos y satisfacción el usuario externo / cliente.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades y prevenir su repetición u ocurrencia según corresponda, se ha establecido el Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora (SGC-PR-02). Las responsabilidades y las acciones para la gestión de las acciones correctivas se describen en dicho procedimiento.

10.3. MEJORA CONTINUA

Las responsabilidades y las acciones para la gestión de acciones de mejora se describen en el Procedimiento de Acción Correctiva y de Mejora (SGC-PR-02). Se mantienen registros de acciones de mejora y de cualquier acción tomada, en Seguimiento de Hallazgos y de Acciones (SGC-FO-06). La mejora continua se aplica e implementa a través del Acta de Revisión por Dirección (SGC-FO-14).

REGISTROS

Descripción	Código	N° de ejemplares	Lugar de archivo	Tiempo de archivo (Años)
Tablero de Control	SGC-FO-21	1	Archivo del área	Permanente
Plan de la Calidad	SGC-FO-16			2 años
Acta de Revisión por la Dirección	SGC-FO-14			
Acta de Reunión	SGC-FO-29			
Matriz de Riesgos y Oportunidades	SGC-FO-30			

ANEXOS

Descripción	Anexo
Tablero de Control	A
Plan de la Calidad	B
Acta de Revisión por la Dirección	C
Acta de Reunión	D
Matriz de Riesgos y Oportunidades	E
Entradas y Salidas de los Procesos	F

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO A: TABLERO DE CONTROL

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Código : SGC-FO-21

Versión : 02

TABLERO DE CONTROL

POLITICA DE CALIDAD	PROCESOS	N°	OBJETIVOS DE CALIDAD	N°	ACCIONES	ESTADO	INDICADOR	META	FUENTE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN

Página 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO B: PLAN DE CALIDAD

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

PLAN DE LA CALIDAD

Código: SGC-FO-16

Versión: 02

Autorizado:		Fecha de emisión:	
Objetivo:			
Alcance:		Referencia:	

Proceso	Criterios de Auditoria		Recursos	
	Documentación	Cláusula de la norma	Humanos	Infraestructura

Pagina. 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO C: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Código : SGC-FO-14

Versión : 03

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SESION N°		FECHA		HORA	

ASISTENTES A LA REUNIÓN		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / ÁREA	FIRMA

PUNTOS DE REVISIÓN	ANALISIS DE INFORMACIÓN	ACCIONES Y/O DECISIONES	RESPONSABLE	PLAZO	VERIFICACIÓN

CONCLUSIONES

Página 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO D: ACTA DE REUNIÓN

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

ACTA DE REUNIÓN

Código: SGC-FO-29

Versión: 03

Lugar:		Fecha:		Hora:	
Convocado:					

I. PUNTOS DE REVISIÓN

II. ACUERDOS	
Acciones y/o Decisiones	Responsables

III. ASISTENTES A LA REUNIÓN		
Apellidos y Nombres	Cargo / Área	Firma

Pagina. 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO E: MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Código : SGC-FO-30

Versión : 01

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ÁREA:		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
PROCESO:		TIPO DE PROCESO:	

Nº	R/O	ACTIVIDAD	RIESGOS	EVALUACIÓN RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	EVALUACIÓN RIESGO RESIDUAL			ESTRATEGIA DE CONTROL		
				PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE	FRECUENCIA
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			
						0				0			

LEYENDA
Tipo de Proceso: Estrategico, Soporte o Misional.
Actividad: Operativa o Administrativa
R/O : Riesgo (R) y Oportunidad (O)

Página 1

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

ANEXO F: ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Gestión de la Dirección
ENTRADAS:	Proyectos de: Información Documental del SGC, POI, PEI, PDP, Perfil de Puestos del SGC y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Aprobación de la Información Documental del SGC, POI, PEI, PDP, Perfil de Puestos del SGC, Acta de Revisión por la Dirección, Política y Objetivos de Calidad, etc.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Auditoria Interna
ENTRADAS:	Documentación del SGC (manual, procedimientos, instructivos y formatos) y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Programa de Auditoria, Plan de Auditoria, Informe de Auditoria Interna y Solicitud de Acción.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Sensibilización de SGC
ENTRADAS:	Colaboradores del IPD, Requerimiento y Formatos.
SALIDAS:	Programa de Sensibilización, PPT, Charlas de Sensibilización del SGC, Feedback, Retroalimentación y Colaboradores del IPD.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Acciones Correctivas y de Mejora
ENTRADAS:	Procedimiento, Informe de Auditoria Interna, Externa, Solicitud de Acción, Acta de Revisión por la Dirección, Colaboradores del IPD, etc.
SALIDAS:	Seguimiento de Hallazgos y Acciones con su respectiva Implementación de las Acciones Correctivas y de Mejoras; y Actas de Revisión por la Dirección.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Control de Información Documental
ENTRADAS:	Proyectos de Información Documental del SGC (manual, procedimientos, instructivos y formatos) y colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Cumplimiento de los lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación, control, gestión y archivamiento de documentos del SGC.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Atención de sugerencias, reclamos y quejas
ENTRADAS:	Formulario de sugerencia, Colaboradores del IPD, Reporte de Libro de reclamaciones, Reporte de Quejas y Documentos presentados por los usuarios.
SALIDAS:	Atención al usuario, Registro de sugerencia, reclamo o queja para seguimiento.

TIPO DE PROCESO:	Estratégico
PROCESO:	Control de Salidas no conformes
ENTRADAS:	Salidas no conformes detectadas y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Levantamiento de SNC; liberación del servicio o autorización de su uso; liberación bajo concesión o información al cliente.

TIPO DE PROCESO:	Misional
PROCESO:	Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a Personas Jurídicas
ENTRADAS:	Expediente con documentación sustentatoria por parte de FDN, COP o ANPP y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Transferencia Económica, Resolución directoral de otorgamiento y Oficio de notificación.

TIPO DE PROCESO:	Misional
PROCESO:	Autorización y Otorgamiento de Subvenciones Económicas a los integrantes del Programa de Apoyo al Deportista
ENTRADAS:	Expediente con documentación sustentatoria por parte de FDN o ANPP y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Transferencia Económica, Resolución directoral de otorgamiento y Oficio de notificación.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Inducción, Capacitación y Evaluación de Desempeño del Personal
ENTRADAS:	PDP,TDR, Lista de nuevos colaboradores y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Personal inducido y capacitado, Certificados y Resultado de evaluación de desempeño.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Limpieza de las Oficinas
ENTRADAS:	Programa de Limpieza de Oficinas, Equipos, Implementos, Insumos de limpieza y Colaborador del IPD.
SALIDAS:	Cumplimiento de Limpieza de Oficinas.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Mantenimiento de las Oficinas
ENTRADAS:	Frecuencia de Inspección y Mantenimiento Preventivo de Equipos Técnicos e Infraestructura y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Mantenimiento atendido y Consolidado de Equipos Técnicos e Infraestructura atendidos.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Mantenimiento de los Equipos Informáticos
ENTRADAS:	Cronograma de Mantenimiento preventivo, Solicitud de requerimiento informático y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Ficha de Mantenimiento.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Atención al Usuario - Service Desk
ENTRADAS:	Solicitud de requerimiento informático (correo, intranet o memorando) y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Solicitudes atendidas.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Almacenamiento, Respaldo y Restauración de Información Digital Crítica
ENTRADAS:	Generación de información digital en los servidores (Aplicaciones, Sistemas y Bases de datos), Requerimiento de restauración de información y Colaborador de UI.
SALIDAS:	Atención a los requerimientos y ejecutar la programación de respaldo.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Contratación de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT
ENTRADAS:	Expediente de requerimiento, entregables y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Recepción del bien o la prestación del servicio y Acta de conformidad.

TIPO DE PROCESO:	Soporte
PROCESO:	Pago a Proveedores
ENTRADAS:	Expediente de requerimiento o entregable y Colaboradores del IPD.
SALIDAS:	Transferencia al proveedor y Comprobante de pago.

DOCUMENTO NO CONTROLADO es la impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, sin la autorización expresa del Coordinador de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.