



PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano del Deporte

Resolución de Presidencia N° 326-2015-P/IPD

Lima 24 de Agosto del 2015

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se aprobó la Política Nacional para la Calidad, el mismo que se fundamenta en la promoción de la productividad, la innovación y la competitividad, la provisión de bienes y servicios idóneos, y el cumplimiento de los estándares de calidad; el desarrollo de una cultura de calidad con una visión descentralizada, difundiendo el conocimiento científico y la mejores prácticas de calidad; la producción y el uso de bienes y servicios de calidad mediante la utilización de estándares de calidad y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución; y una política transversal que involucre a los poderes públicos y agentes económicos con una cobertura nacional y con los recursos necesarios para su sostenibilidad;

Que, el literal f) del artículo 20° del reglamento de Organización y Funciones del IPD, aprobado por Decreto Supremo N° 017 – 2004 – PCM, señala que la Oficina de Presupuesto y Planificación tiene entre sus funciones “Establecer los mecanismos de Gestión de Calidad de las actividades deportivas, que permita en la medida de lo posible, alcanzar una certificación”.

Que, el literal b) del numeral 4.2.1 de la Norma ISO/IEC 9001:2008, establece entre los requisitos para la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad la existencia de un Manual de Calidad, además es necesario precisar que como parte de las acciones necesarias para certificar bajo la Norma ISO/IEC 9001:2008 el proceso de “Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano”, se requiere el establecimiento de un Manual de Calidad.

Que, la Oficina de Presupuesto y planificación, en coordinación con la Unidad de Personal ha presentado la propuesta del Manual de Calidad requerido por la Norma ISO 9001:2008, el mismo que considera es necesario aprobar.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28036 – Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte;

Con las visaciones de la Secretaría General, Oficina de Presupuesto y Planificación y Oficina de Asesoría Jurídica;





PERÚ

Ministerio
de Educación

Instituto Peruano del
Deporte



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Manual de Calidad del Instituto Peruano del Deporte, cuyo adjunto forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Publicar la presente Resolución en la página Web del IPD:
www.ipd.gob.pe

Regístrese y Comuníquese;

DR. SAUL BARRERA AYALA
Presidente (e)
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE





MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

Concepto	Nombre y Apellido – Cargo	Firma	Fecha de Firma
Elaborado por :	Julio Cesar Luque Maldonado - Jefe de la Unidad de Organización y Métodos		
Revisado por :	Tania Zurita Sánchez - Jefe de la Oficina de Presupuesto y Planificación		
Aprobado por :	Saúl Barrera Ayala – Presidente del IPD		

Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	2/29

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1 OBJETIVO.....	4
2 ALCANCE.....	4
2.1. MAPA DE PROCESOS	4
2.2. EXCLUSIONES.....	4
3 DOCUMENTOS A CONSULTAR.....	5
4 GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
5 DEFINICIONES.....	5
6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	6
6.1. PROCESOS ESTRATEGICOS.....	6
6.2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
6.3. PROCESOS PRINCIPALES.....	9
6.4. PROCESOS DE SOPORTE	11
7 REGISTROS.....	12
8 HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS	13
9 ANEXOS	13



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	3/29

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, encargándole la realización y organización de los planes a don Alfredo Benavides Canseco, Presidente de la primera institución oficial del deporte nacional. Poco después un 8 de setiembre de 1921, se dicta la Ley de "Estructuración del Deporte Nacional", donde se establecieron normas concordantes con los fines propuestos por la Federación Atlética Deportiva del Perú.

Después de 18 años, en 1938, el Presidente de la República, Mariscal Oscar R. Benavides promulga mediante Ley N° 6741, la creación del Comité Nacional de Deportes, con la cual se da un gran salto hacia la modernización deportiva en el campo competitivo.

El 16 de setiembre de 1969, el General Juan Velasco Alvarado, mediante la Ley N° 17817, promulga la "Ley Orgánica del Deporte Nacional" y cinco años después, el 12 de marzo de 1974, mediante 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.

El 12 de Junio de 1981, se expide el Decreto Legislativo N° 135, que modifica el nombre de INRED por "Instituto Peruano del Deporte (IPD)", Decreto rubricado por el Presidente de la República, Arq. Fernando Belaúnde Terry.

En 1985, el Presidente Arq. Fernando Belaúnde Terry, promulga el Decreto Legislativo N° 328 que da paso a la nueva Ley General del Deporte.

Posteriormente, el Presidente de la República, Dr. Alan García Pérez, con Decreto Supremo N° 070-86-ED, aprueba el Reglamento de esta Ley.

En la actualidad el Deporte Peruano se rige por la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte, promulgada el 24 de Julio del 2003, por el Presidente de la República, Dr. Alejandro Toledo Manrique. Mediante esta Ley el IPD se constituye como un Organismo Público Descentralizado adscrito al Ministerio de Educación.

El IPD, durante los últimos años, ha obtenido importantes logros en beneficio de la comunidad deportiva. Es menester destacar la Reglamentación de la Ley 28036 y la instalación de su Consejo Directivo. Asimismo, esta Ley crea además los Consejos Regionales del Deporte.

Cabe indicar que no obstante lo normado por la Ley 28036, el IPD por muchos años no contó con recursos suficientes, por lo que no ha podido implementar su estructura organizacional. Recién a partir del 2007 ha habido un aumento significativo de los recursos presupuestales, los cuales han sido orientados principalmente para Apoyo al Deportista.

En el 2015, el IPD estableció como objetivo la implementación y certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, en el proceso de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano"; lo cual, permite asegurar la calidad de su servicio, mediante la estandarización y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos principales.



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	4/29

1 OBJETIVO

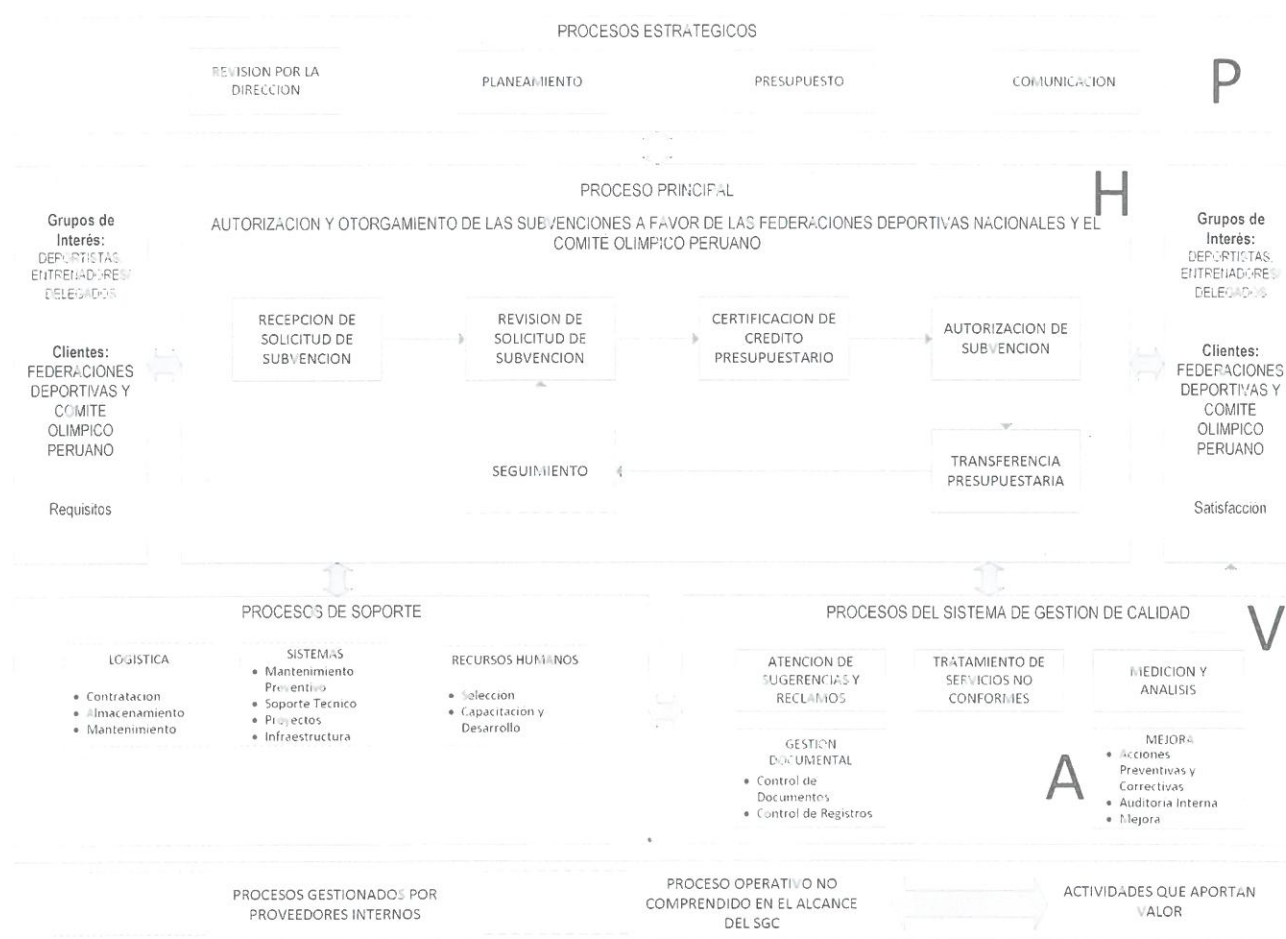
El presente Manual establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los procesos, la justificación de las exclusiones a la Norma ISO 9001:2008, y las disposiciones generales para asegurar la calidad de los servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para alcanzar la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los clientes.

2 ALCANCE

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del IPD comprende el proceso principal: "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano".

2.1. MAPA DE PROCESOS

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



2.2. EXCLUSIONES

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, el IPD excluye el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo para los procesos de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano", en la medida en que las especificaciones para la autorización y otorgamiento de las subvenciones quedan perfectamente delimitadas por la normativa de la institución.

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, el IPD excluye el requisito 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición, en razón que para la "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano" no se requiere la utilización de equipos de medición para evidenciar la conformidad del servicio.



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	5/29

Estas exclusiones no afectan al servicio ni la capacidad del IPD para la "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano". Asimismo, no la absuelven de su responsabilidad de brindar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y las reglamentaciones vigentes.

3 DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1. Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2004-PCM.
- 3.2. Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte aprobado por Resolución N° 440-2006-P/IPD.
- 3.3. Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- 3.4. Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 3.5. Norma ISO 9004:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño.
- 3.6. Norma ISO 19011:2011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 4.1. IPD: Instituto Peruano del Deporte
- 4.2. RED: Representante de la Dirección
- 4.3. SAC: Solicitud de Acción
- 4.4. SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

5 DEFINICIONES

Para efectos del presente manual, se consideran las siguientes definiciones, las mismas que se encuentran señaladas en la norma ISO 9000:2005:

- 5.1. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 5.2. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 5.3. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 5.4. Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
- 5.5. Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 5.6. Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 5.7. Producto: Resultado de un proceso. Existen cuatro categorías genéricas de productos:
 - a. Servicios (por ejemplo, transporte);
 - b. Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);
 - c. Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor); y,
 - d. Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).
- 5.8. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 5.9. Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- 5.10. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Además, se consideran las siguientes definiciones, las mismas que se encuentran señaladas en la norma ISO 19011:2011:

- 5.11. Alcance de la Auditoría: Extensión y límites de una auditoría.



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	6/29

- 5.12. Auditado: Organización que es auditada.
- 5.13. Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.
- 5.14. Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 5.15. Cliente de la Auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.
- 5.16. Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 5.17. Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- 5.18. Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.
- 5.19. Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- 5.20. Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- 5.21. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- 5.22. Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- 5.23. Programa de la Auditoría: Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Asimismo, se consideran las siguientes definiciones:

- 5.24. Auditor Líder: Un auditor del equipo auditor designado para dirigir una auditoría.
- 5.25. Base Documental: Conjunto de procedimientos, instrucciones y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.26. Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- 5.27. Observación: Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del sistema de gestión, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al sistema de gestión.
- 5.28. Oportunidad de Mejora: Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora en el sistema de gestión.
- 5.29. Representante de la Dirección: Miembro de la dirección con responsabilidad y autoridad de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios e informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y de asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- 5.30. Servicio No Conforme: Es aquel servicio y/o producto que incumple con los requisitos previamente establecidos por la organización.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. PROCESOS ESTRATEGICOS

Los Procesos Estratégicos involucran al conjunto de procesos que guían a la organización hacia el cumplimiento de su misión y objetivos a través del establecimiento de metas, análisis del entorno; formulación, implementación y monitoreo de las estrategias. Dentro de los Procesos Estratégicos se incluyen a los procesos de Revisión por la Dirección y Planificación, Presupuesto y Comunicación.

La Alta Dirección del SGC, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC y con la mejora continua de su eficacia de la siguiente manera:



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	7/29

- Asegurando que se definen y se cumplen los requisitos de los clientes y comunicando a todo el personal la importancia de satisfacerlos, incluyendo aspectos legales y/o reglamentarios, mediante comunicados y reuniones.
- Estableciendo la **Política de Calidad** y asegurándose de que es adecuada al propósito de la organización, que incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del SGC, que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, que es comunicada y entendida dentro de la organización, y que es revisada por la dirección para su continua adecuación.
- Estableciendo los **Objetivos de la Calidad**, para los procesos y para cumplir los requisitos de los servicios, en las funciones y los niveles pertinentes, los cuales son medibles y coherentes con la Política de Calidad. Los Objetivos de la Calidad son revisados por la dirección y se declaran en el **Tablero de Control**.
- Asegurando que se realiza la planificación del SGC acorde con el **Plan de la Calidad** con el fin de:
 - Cumplir con los requisitos citados en el punto 4.1 de la Norma ISO 9001:2008 y con los Objetivos de la Calidad.
 - Mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- Estableciendo las responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de la Calidad en el **Manual de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte** y en el **Manual de Perfiles de Puestos del Sistema de Gestión de Calidad**, para cada puesto involucrado en el SGC.
- Designando, mediante Resolución de Presidencia, a un miembro de la Alta Dirección como el Representante de la Dirección (RED) de acuerdo al **Perfil de Puesto del Representante de la Dirección**, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:
 - Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
 - Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
 - Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Asegurando que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC y se promueve la retroalimentación del personal. Los procesos de comunicación interna del SGC se dan a través de:
 - Sistema de correo electrónico, teléfono (fijo y móvil), fax, etc.
 - Reuniones de trabajo, cuyos acuerdos y decisiones se evidencian a través de actas de reunión.
 - Memorándums, informes o comunicados.
 - Informes de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Actas de Revisión por la Dirección.

Realizando revisiones por la Dirección del SGC, a intervalos planificados (después de cada auditoría interna), cuyos resultados incluyen las decisiones y acciones a tomar para la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGC. Las revisiones incluyen la revisión de las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la Política de Calidad y los objetivos de la calidad. Estas reuniones de revisión son registradas en el **Acta de Revisión por la Dirección**.

6.2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad del IPD involucra al conjunto de procesos orientados a entregar productos que contribuyen a generar valor, y a asegurar que los mismos se desarrollen bajo condiciones controladas, brindando las herramientas necesarias para la mejora continua de los procesos involucrados, tales como indicadores de gestión y criterios de aceptación para los procesos y servicios, auditorías internas, servicios no conformes, acciones preventivas y acciones correctivas de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	8/29

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad se incluyen a los procesos de Gestión Documental, Tratamiento de Servicios No Conformes, Medición y Análisis, Mejora, y Atención de Sugerencias y Reclamos; los cuales están orientados a proporcionar los recursos e implementar, mantener y mejorar continuamente su eficacia.

6.2.1. GESTION DOCUMENTAL

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del IPD incluye la declaración documentada de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad incluidos en el Tablero de Control, Manual de Calidad, documentos de procedimientos, Plan de Calidad, documentos requeridos por la organización, tales como formatos y registros para asegurar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.

El IPD establece y mantiene los documentos de procedimiento **Control de Documentos Internos**, **Control de Documentos Externos** y **Control de Registros**, requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, donde se definen los controles necesarios para los documentos y registros del sistema.

6.2.2. MEDICIÓN Y ANÁLISIS

El IPD planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del Servicio
- Asegurarse de la conformidad del SGC
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. Los métodos aplicables y su alcance se determinan a continuación.

El IPD realiza el seguimiento y la medición de la siguiente manera:

- La satisfacción del cliente**, realizando seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del IPD, mediante el análisis de los datos registrados en los formatos Encuesta de Satisfacción; de acuerdo al Documento de Procedimiento del proceso respectivo. El seguimiento a la satisfacción de los clientes se hace mediante los indicadores incluidos en el **Tablero de Control**.
- Auditorías internas**, que el IPD realiza a intervalos planificados (por lo menos una vez al año se auditarán todos los procesos) para controlar que el SGC implementado es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos establecidos por la organización y se mantiene de manera eficaz. Se realiza una planificación de las auditorías internas mediante el **Programa Anual de Auditorías** y el **Plan de Auditoría Interna** tomando en cuenta la importancia y el estado de los procesos o áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se define el objetivo, los criterios y el alcance de la auditoría; así como su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

El IPD define en el procedimiento documentado **Auditorías Internas** las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías; así como la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

- Los procesos del SGC**, a través de la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos, demostrando la capacidad de éstos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio. El seguimiento a los procesos se realiza mediante el **Tablero de Control**.
- Los servicios del SGC**, haciendo seguimiento y medición de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo, en las etapas apropiadas del proceso, manteniendo evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación mediante registros que indiquen la liberación del servicio cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	9/29

de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente. El seguimiento y la medición de los servicios se realiza también mediante el **Tablero de Control**.

- e. **Los proveedores**, realizando una evaluación, reevaluación y seguimiento a los proveedores internos del IPD en función de su capacidad para suministrar bienes/ servicios de acuerdo con los requisitos de la organización para el proceso principal de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano", mediante la **Evaluación y Seguimiento del Proveedor Interno**, donde se establecen los criterios para la evaluación y la reevaluación. El IPD mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

6.2.3. TRATAMIENTO DE SERVICIOS NO CONFORMES

El IPD lleva a cabo el control del servicio no conforme asegurándose que se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionados al cliente. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el Procedimiento de **Tratamiento de Servicios No Conformes**.

El IPD mantiene 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 Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes**.

6.2.4. ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS

El IPD atiende las sugerencias, reclamos y quejas de los clientes con respecto a los servicios del IPD.

El IPD mantiene registros de la naturaleza de las sugerencias, reclamos y quejas de los clientes y de cualquier acción tomada posteriormente, en el **Registro de Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes**.

6.2.5. MEJORA

El IPD identifica las necesidades de mejora a partir de:

- Evaluación del cumplimiento de la Política de la Calidad.
- Evaluación de los Objetivos de la Calidad.
- Auditorías internas o externas.
- Análisis de datos.
- Acciones preventivas y correctivas.
- Revisiones por la Dirección.

El IPD mantiene registros de la naturaleza de las acciones de mejora y de cualquier acción tomada posteriormente, en el registro de **Seguimiento de Oportunidades de Mejora**, de acuerdo al Procedimiento de **Acciones de Mejora**.

El IPD ha establecido el Procedimiento **Acciones Preventivas y Correctivas**, donde se define el procedimiento a seguir para eliminar las causas de las No Conformidades reales y/o potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia en el Sistema de Gestión de Calidad.



6.3. PROCESOS PRINCIPALES

Título: MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	Código: OPP-SGC-MA-01	Versión: 1	Página: 10/29
---	---------------------------------	----------------------	-------------------------

El IPD planifica y desarrolla sus procesos principales de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano" en concordancia con los procesos determinados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la planificación de la prestación del servicio, el IPD ha determinado los Objetivos de la Calidad incluidos en el **Tablero de Control**, los requisitos del servicio, los procesos, documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio; las actividades para la verificación, validación, seguimiento del servicio; así como los criterios de aceptación del mismo; y los registros que evidencian que los procesos y los servicios resultantes cumplen con los requisitos.

El IPD se asegura que los requisitos especificados por los clientes, los no especificados pero necesarios, los legales y reglamentarios, así como cualquier requisito adicional son determinados en la **Especificación Técnica de la Subvención Económica**.

El IPD revisa los requisitos relacionados con el servicio y mantiene registros de ello antes de comprometerse en la prestación del servicio. Cuando se presentan cambios en los requisitos del servicio, la organización se asegura que estos queden registrados y que el personal involucrado es consciente de los cambios efectuados.

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

- Información que describe las características del servicio
- Instrucciones de trabajo, cuando son necesarias
- Uso de equipos apropiados
- Disponibilidad y uso de medios de comunicación y programas informáticos para el seguimiento y medición
- Implementación del seguimiento y medición
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

El IPD identifica y realiza la trazabilidad de los servicios por medios adecuados, a través de toda la realización de estos, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, mediante el nombre del cliente.

El IPD cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. Para los procesos principales, los bienes que se recibe del cliente es información. 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 cliente mediante carta o correo electrónico según corresponda.

El IPD preserva la conformidad del servicio durante los procesos de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano" y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

El IPD ha establecido el siguiente procedimiento para la planificación, desarrollo y control de su proceso principal:

- Procedimiento para la Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano

El IPD determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes; relativas a la información sobre los servicios, consultas, atención de servicios incluyendo modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.



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.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales, directiva, portal institucional.	Especialista Presupuestal de la DINADAF, Técnico Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF
Consultas	Atención para absolución y coordinación con involucrados.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico.	Especialista Presupuestal de la DINADAF, Técnico

Tipo de Comunicación con el Cliente	Actividades	Canales de Comunicación y Respuesta	Responsable
			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 Presupuestal de la DINADAF, Técnico 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.	Entrevista personal, llamadas telefónicas, correo electrónico, libro de reclamaciones.	Especialista Presupuestal de la DINADAF, Técnico Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF
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 Presupuestal de la DINADAF, Técnico Deportivo de la DINADAF, Director de la DINADAF

El IPD, valida los procesos de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano" mediante evaluaciones de eficacia donde se demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. Los criterios para la revisión y aprobación de los procesos, la calificación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos, el equipamiento, performance y la revalidación se definen en los mismos informes de validación.

6.4. PROCESOS DE SOPORTE

El IPD determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Estos procesos comprenden:

6.4.1. LOGISTICA

La Unidad de Logística programa, coordina, ejecuta y controla los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y servicios que el IPD requiere.

El área usuaria se asegura de la adecuación de los requisitos de adquisición especificados antes de comunicárselos a la Unidad de Logística y tramita los requerimientos de bienes y servicios con los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas que se anexan al requerimiento según corresponda; para posteriormente, realizar el seguimiento del estado de los requerimientos presentados.

La Unidad de Logística establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el bien/servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas. La Unidad de Logística mantiene una copia de los registros de los resultados de la verificación de los bienes/servicios adquiridos en las actas de conformidad.

La Unidad de Logística, supervisa la recepción, almacenamiento y distribución de los bienes.

La Unidad de Logística supervisa y administra las actividades de mantenimiento y servicios generales; para ello, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio asociado al proceso de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano", definiendo la periodicidad de esta actividad en el Plan de Mantenimiento de la Infraestructura y evidenciando su cumplimiento en los formatos Programa de Mantenimiento de la Infraestructura, Check List de Limpieza Diario – Semanal, Check List de Limpieza de SSHH, Check List de Limpieza Trimestral, Check List de Limpieza Quincenal – Mensual, e informes. La infraestructura incluye los edificios, espacio de trabajo, y equipos para los procesos, de ser el caso.



Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	12/29

6.4.2. SISTEMAS

La Unidad de Informática establece e implementa el **Plan de Mantenimiento Preventivo de los Equipos Informáticos**, donde se define la periodicidad de esta actividad en función a su nivel de utilización y/o recomendaciones dadas por el proveedor y/o fabricante del equipo; asimismo, establece e implementa el formato **"Mantenimiento Preventivo de Computadoras Personales y Portátiles"** para evidenciar el mantenimiento preventivo de los equipos de informáticos, asociados a los procesos de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano".

La Unidad de Informática establece e implementa el software de atención de incidentes de equipos informáticos y de comunicaciones "SERVICE DESK" para evidenciar el mantenimiento correctivo de los equipos informáticos, asociados a los procesos de "Autorización y Otorgamiento de las Subvenciones a Favor de las Federaciones Deportivas Nacionales y el Comité Olímpico Peruano".

La Unidad de Informática gestiona el desarrollo de aplicaciones y la optimización continua de los procesos y procedimientos, según requerimiento de las unidades del IPD.

La Unidad de Informática gestiona el respaldo (back-up) de la información generada por los órganos y unidades orgánicas del IPD y garantiza el correcto funcionamiento y seguridad de los sistemas de información y bases de datos.

6.4.3. RECURSOS HUMANOS

La Unidad de Recursos Humanos planea, organiza y ejecuta los procesos para la selección, contratación, evaluación, promoción y ascenso del personal.

La Unidad de Recursos Humanos determina las competencias necesarias para el personal involucrado en todos los procesos del SGC. Estas competencias están descritas en el **Manual de Perfiles de Puestos del Sistema de Gestión de Calidad**; y se mantienen registros apropiados de la educación, formación, experiencia y las habilidades para el cumplimiento de dichas competencias y para el cumplimiento de los reglamentos legales.

La Unidad de Recursos Humanos realiza una **Evaluación del Desempeño** del personal y se vuelven a reevaluar estas habilidades una vez al año, registrándose los resultados en el formato **Resultados de la Evaluación de Desempeño**. El IPD determina las necesidades de brindar capacitación al personal en el Plan de Desarrollo de Personas, teniendo en cuenta las habilidades que no cumplen las expectativas en la evaluación del desempeño del personal, y gestiona la evaluación de la eficacia de dichas capacitaciones, que se registran en el formato **Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones**. La asistencia de los participantes a las capacitaciones internas se registra en la **Lista de Asistencia** y las capacitaciones externas se registran en el certificado o constancia.

La Unidad de Recursos Humanos asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y su contribución al logro de los objetivos de la calidad de la organización mediante inducción y capacitación.



7 REGISTROS

Descripción	Código	Nº 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	1	Archivo del área	2 años
Perfil de Puesto del Representante de la Dirección	SGC-FO-12	1	Archivo del área	Permanente
Evaluación del Representante de la Dirección	SGC-FO-13	1	Archivo del área	2 años
Acta de Revisión por la Dirección	SGC-FO-14	1	Archivo del área	2 años
Programa Anual de Auditorías	SGC-FO-10	1	Archivo del área	2 años
Plan de Auditoría Interna	SGC-FO-08	1	Archivo del área	5 años
Evaluación y Seguimiento del Proveedor Interno	SGC-FO-20	1	Archivo del área	2 años

Título:	Código:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	1	13/29

Descripción	Código	Nº de ejemplares	Lugar de archivo	Tiempo de archivo (Años)
Registro de Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes	SGC-FO-02	1	Archivo del área	Permanente
Programa de Mantenimiento de la Infraestructura	MAN-FO-01	1	Archivo del área	Permanente
Check List de Limpieza Diario – Semanal	MAN-FO-02	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza de SSHH	MAN-FO-03	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza Trimestral	MAN-FO-04	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza Quincenal – Mensual	MAN-FO-05	1	Archivo del área	2 años
Mantenimiento Preventivo de Computadoras Personales y Portátiles	SIS-FO-01	1	Archivo del área	2 años
Lista de Asistencia	CYD-FO-01	1	Archivo del área	2 años
Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones	CYD-FO-02	1	Archivo del área	2 años
Evaluación del Desempeño	CYD-FO-03	1	Archivo del área	2 años
Resultados de la Evaluación de Desempeño	CYD-FO-04	1	Archivo del área	2 años

8 HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº de versión	Nº de capítulo/ Ítem	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Modificaciones

9 ANEXOS

Descripción	Anexo
Tablero de Control	A
Plan de la Calidad	B
Perfil de Puesto del Representante de la Dirección	C
Evaluación del Representante de la Dirección	D
Acta de Revisión por la Dirección	E
Evaluación y Seguimiento del Proveedor Interno	F
Programa de Mantenimiento de la Infraestructura	G
Check List de Limpieza Diario – Semanal	H
Check List de Limpieza de SSHH	I
Check List de Limpieza Trimestral	J
Check List de Limpieza Quincenal – Mensual	K
Mantenimiento Preventivo de Computadoras Personales y Portátiles	L
Lista de Asistencia	M
Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones	N
Evaluación del Desempeño	O
Resultados de la Evaluación de Desempeño	P



Título:	Código:	Anexo:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	C	1	16/29

ANEXO C: PERFIL DE PUESTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

	PERFIL DE PUESTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		CÓDIGO SGC-PO-12			
			VERSION 01			
			PAG. 1 DE 1			
AREA/ PROCESO			PUESTO	Representante de la Dirección		
LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	Depende de:					
	Dirige a:	No tiene personal a su cargo				
FUNCION GENERAL	- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001 2008. - Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora. - Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.					
FUNCION ESPECIFICAS	1. Revisar la Política de Calidad para su continua adecuación.					
	2. Asegurar de que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.					
	3. Dar seguimiento mensual a los objetivos de la calidad e indicadores de gestión del Tablero de Control.					
	4. Preparar la información de entrada para las revisiones por la dirección y presentar los resultados.					
	5. Dar seguimiento a los acuerdos y actividades planteadas en las revisiones por la dirección.					
	6. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los procedimientos de Gestión de la Calidad.					
	7. Evaluar quincenalmente las sugerencias, reclamos y quejas registradas en el Registro de Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes, para determinar si existen tendencias que sean motivo de una no conformidad u oportunidad de mejora.					
	8. Asegurar que se realice seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.					
	9. Realizar seguimiento a la repetición de un Servicio No Conforme de las mismas características de No Conformidad, de acuerdo a la Guía de Control de Servicios No Conformes.					
	10. Elaborar el Programa Anual de Auditorías.					
	11. Preparar el Plan de Auditoría Interna.					
	12. Evaluar después de cada auditoría a los auditores internos.					
	13. Codificar las solicitudes de acción correctiva o preventiva.					
	14. Gestionar el tratamiento de las no conformidades encontradas.					
	15. Gestionar el tratamiento como No Conformidad de las observaciones encontradas siempre que lo estime por conveniente, así como, evaluar la conveniencia de implementar las Oportunidades de Mejora.					
	16. Evaluar si proceden las solicitudes de modificación de documentos del SGC, coordinando con el Jefe de la Unidad Orgánica correspondiente.					
	17. Controlar la vigencia de los documentos del SGC en la Lista Maestra de Documentos Internos.					
	18. Distribuir las copias controladas (físicas) de los documentos vigentes del SGC, a través de la Lista de Distribución de Documentos, en caso sea necesario, al personal que lo requiera.					
	19. Realizar verificaciones para identificar los registros que ya cumplieron su tiempo de retención en el archivo pasivo y coordinar su eliminación, por lo menos una vez al año.					
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	Educación, Formación y Experiencia: - Título o grado académico Universitario. - Cursos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. - Experiencia profesional mínima de un (1) año en la Institución en jefatura de Órgano.					
	Habilidades					
	• Comunicación efectiva	X	• Organización y planificación	X	• Liderazgo	X
	• Compromiso	X	• Diplomático	X	• Observador	X
	• Perceptivo	X	• Versátil	X	• Tenaz	X
	• Decidido	X	• Integridad y comportamiento ético	X	• Seguro de sí mismo	X
	• Respeto y trabajo en equipo	X	• Resolución de problemas	X		



Título:	Código:	Anexo:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	D	1	17/29

ANEXO D: EVALUACION DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

		EVALUACION DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			CÓDIGO: SGC-FO-13 VERSION: 01 PAG: 1 DE 1	
Evaluado:					Fecha:	
Evaluador:						
Consideraciones Importantes: Evaluar al RED asignando una "X" en el valor de calificación de acuerdo a los criterios de evaluación. *Si la evaluación tiene como resultado "Aceptable" o "Insatisfactorio" o "Incumplimiento", se requerirá tomar acciones.						
N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACION				
		Muy Satisfactorio	Bastante Satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO COMO RED						
1	Conocimiento de la Norma ISO 9001 2008					
2	Experiencia como RED					
3	Desempeño satisfactorio en el Puesto					
4	Haber realizado inducciones y cursos al personal respecto al Sistema de Gestión de Calidad					
5	Gestión en el tratamiento de las no conformidades encontradas					
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO GENERAL						
6	Conocimiento de los procesos de la organización					
7	Conocimiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad					
8	Experiencia laboral en la Entidad (mínimo un (1) año)					
9	Desempeño general en la organización					
HABILIDADES DEL RED						
10	Comunicación efectiva (informa y se informa de los demás)					
11	Compromiso (Conoce las políticas de la Institución, se compromete y orienta al logro de los objetivos satisfactoriamente)					
12	Perceptivo (consciente y capaz de entender las situaciones)					
13	Decidido (alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamientos lógicos)					
14	Respeto y trabajo en equipo (actúa y colabora efectivamente con los demás)					
15	Organización y planificación (organiza y dispone las cosas logrando fluidez en sus actividades)					
16	Diplomático (con tacto en las relaciones con las personas)					
17	Versátil (se adapta fácilmente a diferentes situaciones)					
18	Integridad y comportamiento ético (imparcial, sincero, honesto y discreto)					
19	Resolución de problemas (generalmente resuelve las situaciones problemáticas oportunamente, y logra obtener un resultado favorable)					
20	Liderazgo (capacidad para dirigir un grupo)					
21	Observador (consciente del entorno físico y las actividades)					
22	Tenaz (persistente, orientado hacia el logro de los objetivos)					
23	Seguro de sí mismo (actúa en forma independiente)					
RESUMEN		CRITERIOS DE CALIFICACION				
		CALIFICATIVO		PUNTAJE		
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO COMO RED		0.00	Muy Satisfactorio	>4 - 5		
CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO GENERAL		0.00	Bastante Satisfactorio	>3 - 4		
HABILIDADES DEL RED		0.00	Satisfactorio	>2 - 3		
RESULTADO*			Poco Satisfactorio	>1 - 2		
		0.00	Nada Satisfactorio	≤ 1		
OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR						



ANEXO F: EVALUACION Y SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR INTERNO

		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR INTERNO		CODIGO: OPP-SGC-MA-01 VERSIÓN: 01 PAG: 1 DE 1		
PROVEEDOR:	EVALUADOR:			FECHA:		
PRODUCTO / SERVICIO:						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR						
Instrucciones: Evaluar al proveedor asignando una "X" en el valor de calificación de acuerdo al cuadro de criterios de evaluación. Si es necesario agregar observaciones.						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES
	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Malo 1	No Aplica 0	
Tiempo de entrega del servicio						
Conformidad del servicio						
Comunicación con el Proveedor						
Capacidad del Proveedor						
PUNTAJE:	CALIFICACIÓN:					
NOTA: Se tomarán acciones cada vez que el proveedor sea calificado como REGULAR. Si el resultado es MALO no califica como proveedor.						
COMENTARIOS / ACCIONES:						
El servicio del proveedor lo calificamos en términos generales como bueno, sugerimos reducir el tiempo de entrega en los documentos entregados, así como incrementar el número de reportes (notas) de prensa.						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo		
Tiempo de entrega del servicio	El tiempo de entrega de los servicios siempre se hace en los plazos establecidos.	El tiempo de entrega del servicio generalmente se hace dentro del plazo establecido.	Comunica que el requerimiento no puede ser atendido por algún motivo en los plazos establecidos reprogramándose.	No se cumple con el tiempo de entrega del servicio establecido y no se informa previamente.		
Conformidad del servicio	El servicio es conforme y supera las expectativas.	El servicio es conforme según lo planificado.	Se comunica que el servicio no puede ser entregado de acuerdo a lo solicitado, se sustenta el motivo, pero no se da una alternativa.	El servicio no es conforme de acuerdo a lo requerido y no se informa previamente.		
Comunicación con el Proveedor	La comunicación es adecuada con el proveedor y supera las expectativas.	Siempre se establece una adecuada comunicación con el proveedor en relación a los requerimientos.	Suele presentarse alguna dificultad con el proveedor para hacer los requerimientos.	Es frecuente el problema de comunicación con el proveedor.		
Capacidad del Proveedor	Evidencia potencial adicional para asumir requerimientos de bienes/servicios mayores.	Evidencia potencial para asumir los actuales requerimientos.	En ocasiones se presenta dificultad para asumir los requerimientos.	Usualmente no puede asumir los requerimientos.		
NOTA: Se tomarán acciones cada vez que el proveedor sea calificado como REGULAR. Si el resultado es MALO no califica como proveedor.						
RE-EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR						
Calificación	Puntaje	Reevaluación				
Muy Bueno	[3.5 - 4]	A 1 año				
Bueno	[2.5 - 3.5]	A los 3 meses				
Regular	[1.5 - 2.5]	A los 6 meses				
Malo	[1 - 1.5]	No califica como proveedor				
SEGUIMIENTO AL PROVEEDOR						
Fecha	Proveedor	Producto / Servicio	INCIDENTE	ACCIONES TOMADAS		

ANEXO H: CHECK LIST DE LIMPIEZA DIARIO - SEMANAL

		CHECK LIST DE LIMPIEZA DIARIO - SEMANAL				Código: OPP-SGC-0002 Versión: 1 Pág 1 de 1
UNIDAD	IPD	EMPRESA				
NIVEL/AREA		FECHA				
OPERARIO DE LIMPIEZA		FIRMA				

Indicaciones:
Cumple: V / No Cumple: X / No Aplica: -

Nº	ACTIVIDADES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1	Barrido traseado y/o lijado de todos los pisos según corresponda					
2	Limpieza de oficinas con pisos vitreos, porcelánicos y/o losetas					
3	Limpieza de oficinas y ambientes alfombrados y tapizados					
4	Limpieza de mostradores y vitrios de exhibición					
5	Limpieza de escaleras, pasillos y baños					
6	Limpieza de áreas de atención al público cliente					
7	Limpieza de paneles					
8	Limpieza de veredas y corredores de manera constante					
9	Limpieza de ventanas					
10	Recibo, retiro y eliminación de basura de las áreas y de los SS.MH					
11	Limpieza de techos					
12	Limpieza de extractores, tuberos, desagües, sumideros de agua					
13	Limpieza General, incluye todos los accesos, pasillos, escaleras, zona de recepción (oficina central)					
14	Limpieza, acarreo y lavado de feludos, alfombras, tapetes, instalados en Oficinas y House Keeping					
15	Limpieza o desenchufado de todos los aparatos de telefonía e intercomunicaciones					
16	Limpieza de Ventilaciones					
17	Limpieza de las partes vitas, ángulos formados entre techos con paredes y mamparas					
18	Otras Actividades					

OBSERVACIÓN Y ACCIONES TOMADAS

ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISOR DE LIMPIEZA



ANEXO J: CHECK LIST DE LIMPIEZA TRIMESTRAL

	CHECK LIST DE LIMPIEZA TRIMESTRAL		CÓDIGO
			MAN-PO-GL
			VERSION 1
		PÁG. 1 DE 1	
UNIDAD	IPD	AGENCIA	
NIVEL/ÁREA		FECHA	
OPERARIO DE LIMPIEZA		FIRMA	

Indicaciones:
Cumple V No Cumple X No Aplica -

Nº	ACTIVIDADES	TRIMESTRAL	OBSERVACIONES
		(CUMPLIMIENTO)	
1	Limpieza de carpintería metálica exterior e interior. Limpieza de persianas, contra ciegos y contraventanas.		
2	Limpieza y desmanchado de fachadas y ventanas (interior y exterior).		
3	Limpieza de lunas interiores y exteriores.		
4	Lavado de sifoneros y tabacones.		
5	Desmontaje, lavado y montaje de cortinas de tela.		
6	Lavado y recado de ollas giratorias de la oficina.		
7	Otras Actividades:		

ACCIONES TOMADAS

ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES

SOR DE



Título:	Código:	Anexo:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	K	1	24/29

ANEXO K: CHECK LIST DE LIMPIEZA QUINCENAL - MENSUAL

		CHECK LIST DE LIMPIEZA QUINCENAL - MENSUAL		CÓDIGO: MAA-PO-05
				VERSIÓN: 1
				PÁG. 1 DE 1

UNIDAD	IPD	EMPRESA	
NIVEL/ÁREA		FECHA	
OPERARIO DE LIMPIEZA		FIRMA	

Indicaciones:
Cumple / No Cumple / No Realiza -

Nº	ACTIVIDADES	QUINCENAL	MENSUAL	OBSERVACIONES
		(Cumple/No Cumple)	(Cumple/No Cumple)	
1	Encerado de escritorios de madera, tableros, muebles de madera y otros.			
2	Lavado y desinfectado de techos de pintura u otros recubrimientos de plásticos.			
3	Limpieza interior y exterior de vitrinas y salas divisorias que requieren la limpieza de cristales y marcos; vidrios en lugares de zonas de acceso que requieren atención diaria.			
4	Fregado de los pisos de zonas comunes, oficinas, salas, accesos, zonas de recepción, pasillos y escaleras.			
5	Pulido total de superficies decoradas de bronce, marcos, pasamanos y perfiles de metal, manijera de aluminio, superficie cromadas o de acrílicos que requieren pulido frecuente.			
6	Lavado y desinfectado de paredes de oficina, pasadizos, salas de reunión, columnas, vigas, vigas de ventilación, molduras y otros.			
7	Limpieza, lavado y desinfectado de persianas.			
8	Desmontado de elementos metálicos.			
9	Limpieza en profundidad de reestimiento de paredes, vigas, suelo de aliso, marcos de ventanas, etc.			
10	Limpieza de cuadros.			
11	Limpieza, lavado y desinfectado de afomoros, cortinas.			
12	Limpieza profunda de alacuetes y pannels de mobiliario de oficina y áreas de archivo.			
13	Otras actividades:			

ACCIONES TOMADAS:

ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES _____ SUPERVISOR DE LIMPIEZA _____



Título:	Código:	Anexo:	Versión:	Página:
MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE	OPP-SGC-MA-01	L	1	25/29

ANEXO L: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COMPUTADORAS PERSONALES Y PORTATILES

		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COMPUTADORAS PERSONALES Y PORTATILES			CÓDIGO			
					SS-PD-01			
					VERSIÓN 1			
				PAG 1 DE 1				

AREA	TIPO DE EQUIPO	NOMBRE DE EQUIPO	NOMBRE DE USUARIO	CÓDIGO PATRIMONIAL	FECHA DE MANTENIMIENTO	OBSERVACIONES	FIRMA USUARIO	VºBº JEFE AREA

TÉCNICO RESPONSABLE



ANEXO M: LISTA DE ASISTENCIA

		LISTA DE ASISTENCIA				CODIGO EXPOSICION	
						VERSION 1	
						PAG 1 DE 1	
TEMA:						CUIDAD:	
EXPOSITORES:						FECHA:	
						DURACION:	
N°	NOMBRES	APELLIDOS	DNI	CARGO	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							



ANEXO N: EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES

		EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES		CODIGO: CYD-FD-02 VERSION: 1 PAG: 1 DE 1
Dirección/Oficina/Unidad/Complejo/CPD: _____				
Jefe: _____		Responsable del cuadro: _____		
Fecha de entrega: _____				
CAPACITACIÓN	APLICACIÓN	BENEFICIO INSTITUCIONAL	SUGERENCIAS	
Nombre de curso taller seminario diplomado	¿Los participantes aplican lo aprendido en su área (breve descripción)?	¿Se alcanzaron los objetivos proyectados con la capacitación? ¿por qué?	¿Que sugerencias para mejorar las acciones de capacitaciones?	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				
101				
102				
103				
104				
105				
106				
107				
108				
109				
110				
111				
112				
113				
114				
115				
116				
117				
118				
119				
120				
121				
122				
123				
124				
125				
126				
127				
128				
129				
130				
131				
132				
133				
134				
135				
136				
137				
138				
139				
140				
141				
142				
143				
144				
145				
146				
147				
148				
149				
150				
151				
152				
153				
154				
155				
156				
157				
158				
159				
160				
161				
162				
163				
164				
165				
166				
167				
168				
169				
170				
171				
172				
173				
174				
175				
176				
177				
178				
179				
180				
181				
182				
183				
184				
185				
186				
187				
188				
189				
190				
191				
192				
193				
194				
195				
196				
197				
198				
199				
200				
201				
202				
203				
204				
205				
206				
207				
208				
209				
210				
211				
212				
213				
214				
215				
216				
217				
218				
219				
220				
221				
222				
223				
224				
225				
226				
227				
228				
229				
230				
231				
232				
233				
234				
235				
236				
237				
238				
239				
240				
241				
242				
243				
244				
245				
246				
247				
248				
249				
250				
251				
252				
253				
254				
255				
256				
257				
258				
259				
260				
261				
262				
263				
264				
265				
266				
267				
268				
269				
270				
271				
272				
273				
274				
275				
276				
277				
278				
279				
280				
281				
282				
283				
284				
285				
286				
287				
288				
289				
290				
291				
292				
293				
294				
295				
296				
297				
298				
299				
300				
301				
302				
303				
304				
305				
306				
307				
308				
309				
310				
311				
312				
313				
314				
315				
316				
317				
318				
319				
320				
321				
322				
323				
324				
325				
326				
327				
328				
329				
330				
331				
332				
333				
334				
335				
336				
337				
338				
339				
340				
341				
342				
343				
344				
345				
346				
347				
348				
349				
350				
351				
352				
353				
354				
355				
356				
357				
358				
359				
360				
361				
362				
363				
364				
365				
366				
367				
368				
369				
370				
371				
372				
373				
374				
375				
376				
377				
378				
379				
380				
381				
382				
383				
384				
385				
386				
387				
388				
389				
390				
391				
392				
393				
394				
395				
396				
397				
398				
399				
400				
401				
402				
403				
404				
405				
406				
407				
408				
409				
410				
411				
412				
413				
414				
415				
416				
417				
418				
419				
420				
421				
422				
423				
424				
425	</			

ANEXO O: EVALUACION DE DESEMPEÑO

Logo del Instituto Peruano del Deporte		EVALUACION DE DESEMPEÑO		CDD-PP OPP-PP-03 01/10/2017 PÁG. 1 DE 1
Grupo ocupacional:				
Nombre de Evaluado:		Puesto:		
Fecha de Evaluación:		Órgano/Unidad Orgánica:		
Evaluado por:		Cargo:		
Escala de Calificación: 1 = Por debajo de lo esperado; 2 = Próximo a las expectativas; 3 = Cumple con las expectativas; 4 = Por encima de las expectativas; 5 = Supera ampliamente las expectativas.				
Competencias	Nivel	Definición	Puntaje	
Pensamiento Estratégico				
Gestión del Conocimiento				
Orientado a los Resultados				
Adaptación al Cambio				
Comunicación Efectiva				
Organización y Planificación				
Proactividad				
Relaciones Interpersonales				
Liderazgo				
Compromiso				
Excelencia e Innovación				
Orientación al Cliente				
Integridad y Comportamiento Ético				
Respeto y Trabajo en Equipo				
COMENTARIOS/ RECOMENDACIONES				

ANEXO P: RESULTADOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO										CÓDIGO CDD-04 VERSIÓN 1 PÁG 1 DE 1	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4-5	
Escala de clasificación										Escala de clasificación	
1= Por debajo de las expectativas										0-1	
2= Próximo a las expectativas										1-2	
3= Cumple las expectativas										2-3	
4= Por encima de las expectativas										3-4	
5= Supera ampliamente las expectativas										4	

