PLAN ANUAL DE DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - 2025

Plan N° 011-2025-MIDIS/DE

Versión N° 01

Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000047-2025-MIDIS/DE

Etapa	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Revisado por:	Rocio Marisol Rengifo Nakama	Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Firma Digital Programa CONTIGO Firmado digitalmente por RENGIFO NAKAMA Rocio Marisol FAU 20605733281 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 25.04.2025 17:18:25 -05:00 Fecha:
	Rosa Esther García More	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	Firma Digital Programa CONTIGO Firmado digitalmente por GARCIA MORE Rosa Esther FAU 20605733281 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 25.04.2025 17:14:52 -05:00 Fecha:
Aprobado por:	Freddy José María Solano González	Director Ejecutivo	Firma Digital Programa CONTIGO Firmado digitalmente por SOLANO GONZALEZ Freddy Jose Maria FAU 20605733281 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 25.04.2025 20:06:35 -05:00 Fecha:

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento	Textos modificados	Responsable
01	26/03/2025	Informe N° D000016-2025-MIDIS/PNPDS-DE-LAAG	Documental inicial	Especialista III Gestión de la Calidad – Dirección Ejecutiva.

Índice

I. INTRODUCCIÓN....4
II. MARCO NORMATIVO....5
III. ALCANCE....5
IV. DIAGNOSTICO....5
V. MARCO ESTRATÉGICO....7
VI. OBJETIVO GENERAL....8
VII. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES....8
VIII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN....10
IX. ANEXOS....11

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza "CONTIGO", es un Programa Social de alcance nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), que contribuye a la implementación de la Política de Desarrollo e Inclusión Social al 2030, tiene por finalidad otorgar una pensión no contributiva, de manera bimestral, a personas con discapacidad severa, en todo el territorio nacional de forma progresiva, contribuyendo en la mejora de la calidad de vida.

La Declaración de Política Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) apunta a contribuir desde el ámbito institucional a las condiciones de cambio plasmadas en la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social - PNDIS al 2030 y el PESEM 2024-2030 del Sector Desarrollo e Inclusión Social; para ello establece que uno de los lineamientos es; Promover la mejora continua de los programas y prestaciones sociales.

El Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2025 del Misterio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) consistente con el PIA 2025, se encuentra alineado a las acciones estratégicas institucionales (AEI) y objetivos estratégicos institucionales (OEI) del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-20230 del MIDIS, cuya priorización se encuentra determinada en la Ruta Estratégica del PEI 2024-2030: OEI 08. Fortalecer la gestión institucional bajo un enfoque de eficiencia, y su actividad Estratégica Institucional: AEI 08.05 Gestión institucional efectiva en el MIDIS. La actividad operativa es 0000017 Dirección conducción, representación y gestión técnica de la entidad.

La misión del Programa Contigo sintetiza de manera clara la razón de su existencia o creación, buscando mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, otorgando una pensión no contributiva y el servicio de acompañamiento a los usuarios y su hogar, promoviendo el ejercicio de derechos y el principio de protección e inclusión social. A su vez, la visión del Programa refuerza el compromiso de todos los funcionarios y servidores de contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios de manera segura y eficiente.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolla el Plan del Sistema de Gestión de la Calidad en cumplimiento a la Directiva N° 004-2015-MIDIS, “Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS.

Con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Programa Contigo, se formula el “Plan de desarrollo anual del Sistema de Gestión de la Calidad 2025”, basado en las normas ISO 9001:2015. Este plan comprende un conjunto de acciones que va a permitir responder a las necesidades y expectativas de los servidores del Programa Contigo.

II. BASE LEGAL

1. Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, que crea el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo.
2. Ley Nº29973, Ley General de la persona con discapacidad y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo Nº 002-2014-MIMP.
3. Decreto Supremo N°046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
4. Resolución Ministerial N°148-2015-MIDIS, que aprueba la DirectivaN°004-2015-MIDIS "Lineamientos para el Desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
5. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 109-2021-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba el Manual N° 02-2021-MIDIS/PNPDS-DE, denominado "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Contigo".
6. Resolución Ministerial N° 012-2020 MIDIS (ENE072020), aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza-CONTIGO.
7. Resolución Ministerial N° 159-2022-MIDIS que aprueba la Directiva N° 003-2022-MIDIS "Catálogo de Documentos Oficiales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
8. Resolución de Secretaría de Gestión Publica N° 011-2022-PNC/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
9. Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
10. Norma Técnica Peruana ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
11. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

III. ALCANCE

Las actividades establecidas en el Plan de Desarrollo Anual del Sistema de Gestión de la Calidad 2025, son de aplicación por las Unidades del Programa Contigo.

IV. DIAGNOSTICO

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos, las actividades y las metas planteadas para el año 2024, se ha realizado el diagnóstico de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que nos va a permitir conocer los puntos críticos de falla a fin de mejorar la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

Al término del año 2024, el Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad mostró un avance del 89.4%, con 68 actividades completadas de un total de 76, ocho (8) que no pudieron ser ejecutadas. A continuación, en la Tabla N° 01 se detalla el avance de cumplimiento anual del Programa de Desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad,

Tabla N° 01: Avance de cumplimiento anual del Programa de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad-2024

N°	Etapa	Actividades planificadas	Actividades realizadas	Nivel de alcance (%)
01	Planificación	9 actividades	8	88.8%
02	Implementación	26 actividades	26	100%
03	Seguimiento	38 actividades	31	81.5%

04	Mejora	3 actividades	3	100%
Total		76	68	89.4

Fuente: Elaboración propia del Especialista en Gestión de la Calidad

4.1. Resultados de la Matriz de Riesgo de Procesos M1 2024

La Unidad de Operaciones y Transferencias del Programa, elaboró la Matriz de Riesgos de Procesos y Plan de Tratamientos de riesgos del proceso misional M1 “Gestión de la Entrega de la Pensión no Contributiva”, el cual contiene 09 actividades (medidas de control) relacionados a 4 riesgos.

- El riesgo “Usuarios afiliados que no cumplen con los requisitos de elegibilidad”, contempló las actividades de mitigación, “Supervisión post afiliación de parte de Unidades Territoriales” y “Gestión para la renuncia voluntaria y firma de carta de autorización de extorno de pensiones”, esto logró la recuperación y reversión de abonos por renuncia de los usuarios.
- El riesgo “Desafiliación inadecuada a un usuario por omisión involuntaria del MINSA en el Registro de Certificaciones de Discapacidad”, contempló las actividades de mitigación “Verificación del Listado de Personas con Discapacidad Severa - PCDS certificadas a nivel nacional correspondiente al Padrón Anterior vs. Listado actual previo a desafiliación” y “Suscripción de convenio específico de intercambio de información con el MINSA”; este proceso de verificación permitió identificar cualquier discrepancia entre los dos listados y tomar medidas correctivas antes de proceder con la desafiliación, resultando en una disminución en el número de usuarios desafiliados inadecuadamente debido a omisiones involuntarias, mejora la precisión del registro de certificaciones de discapacidad y garantiza que los derechos de los usuarios sean respetados.
- El riesgo “Abono de la pensión no contributiva a usuarias/os fallecidas/os”, tuvo las actividades de mitigación “Correos/oficios solicitando el cierre/bloqueo de cuentas por los fallecidos reportados por RENIEC por cada padrón emitido” e “Informe solicitando el recupero y reversión de abonos de usuarios fallecidos de cada padrón de pago emitido”; se redujo significativamente el riesgo de abono de la pensión no contributiva a usuarias/os fallecidas/os. Estas medidas de mitigación permitieron identificar y bloquear las cuentas de los usuarios fallecidos, evitando así el abono indebido de pensiones. Además, los informes de recupero y reversión ayudaron a recuperar los fondos abonados incorrectamente.
- El riesgo “Abono de la pensión no contributiva a autorizados que no viven o no se hacen cargo de los usuarios”, contempló la actividad de mitigación “Cruce de información sobre autorizados en la composición familiar periódicamente”, esto logró que los autorizados notificados regularicen su situación de residencia para cumplir con el trámite.

  Como resultado general se mejoró la precisión y eficiencia en las pensiones, asegurando que los fondos se distribuyan correctamente.

4.2. Resultado de la Gestión de Quejas y Reclamos del periodo 2024

- Mediante Informe N° D000202-2024-MIDIS/PNPDS-UCI (30DIC24), la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa, reportó el estatus al cuarto trimestre del 2024 del Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo siguiente:

Tabla N° 02 Tipo de Registro

Tipo de Registro	N° CASOS	Estado
Queja	0	-
Reclamos	55	Culminado
Total	55	-

Fuente: Informe N° D000202-2024-MIDIS/PNPDS-UCI

- Mediante Informe N° D000033-2025MIDIS/PNPDS-OIN(20ENEC25), la Unidad Funcional de Integridad, con relación al canal de denuncias, precisa que se han recibido 4 denuncias, pero ninguna de ellas califica como denuncias o que describan actos de corrupción.

4.3. Resultado de la Gestión de los casos del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC del periodo 2024.

Mediante Informe N° D000064-2025-MIDIS/PNPDS-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, informa la situación del mes reportado, de las alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC). Los casos registrados son:

- Año 2023: 693 casos recibidos y atendidos
- Año 2024: 162 casos recibidos, 146 atendidos y 16 en proceso de atención

V. MARCO ESTRATÉGICO

5.1 Objetivos específicos

Mediante Resolución Ministerial Nº D000202-2024-MIDIS se aprueba el Plan Operativo Institucional 2025 del pliego 040, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que comprende a las Unidades ejecutoras que cumplen con implementar la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (PNDIS) al 2030. Así, la Declaración de Política Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) apunta a contribuir desde el ámbito institucional a las condiciones de cambio plasmadas en la PNDIS al 2030 y el PESEM 2024-2030 del Sector Desarrollo e Inclusión Social; para ello el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2030 del MIDIS considera en sus lineamientos:

- Promover la mejora continua de los programas y prestaciones sociales.
- Implementar buenas prácticas en la gestión institucional del MIDIS, adoptando la gestión por procesos, impulsando la transformación digital, promoviendo la transparencia y la ética en todas las actividades institucionales, impulsando la capacitación y el desarrollo profesional del personal, así como asegurando un ambiente laboral satisfactorio.

En ese contexto, las Acciones Estratégicas Institucionales tienen relación con los productos que brinda el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS. Para el caso del Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad corresponde alinearse a la Acción Estratégica Institucional OEI 08. Fortalecer la gestión institucional bajo un enfoque de eficiencia, y su actividad Estratégica Institucional: AEI 08.05 Gestión institucional efectiva en el MIDIS. La actividad operativa es 0000017 Dirección conducción, representación y gestión técnica de la entidad.

Centro de Costo	Código A0 CEPLAN	Alineamiento Estratégico PEI	Actividad Operativa	Unidad de Medida
DE	AOI00172300096	AEI.08.05	0000017 Dirección conducción, representación y gestión técnica de la entidad	Informe

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-20230 Ministerio de Desarrollo e Inclusión (MIDIS)

5.2 Objetivo general

Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Contigo para la mejora de los procesos y satisfacción de los usuarios.

5.3 Objetivos específicos

a) Planificar y Organizar el Sistema de Gestión de la Calidad
b) Fortalecer las capacidades de los servidores del Programa
c) Mejorar la Satisfacción de los usuarios
d) Identificar los Riesgos
e) Implementar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Publico: Etapa 2.
f) Garantizar la entrega oportuna y adecuada de los servicios del Programa.
g) Establecer las acciones necesarias para la implementación de la ISO 9001:2015 en el Programa CONTIGO.

VI. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

1. Planificación y Organización del Sistema de Gestión de la Calidad

Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2025

El Comité de Gestión de la Calidad revisa y aprueba el Plan Anual de Desarrollo del SGC que establece los acuerdos planteados. El cual será enviado a la Dirección Ejecutiva para su aprobación a través de una Resolución de Dirección Ejecutiva.

Esta actividad busca establecer los acuerdos en relación a las actividades planificadas en el Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Actividad 1.2. Reunión con el Comité de Calidad para la presentación de avances del Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

El Comité de Calidad se reunirá cada tres meses con la finalidad de evaluar el progreso del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad: cumplimiento de los objetivos, plazos establecidos, dificultades encontradas y propuestas de soluciones.

2. Fortalecimiento de capacidades

Actividad 2.1. Sensibilización y capacitación a los servidores como parte de la mejora del servicio.

Se ha previsto realizar la sensibilización y capacitación de los colaboradores del Programa, de acuerdo a lo aprobado en el Plan de Desarrollo de las Personas 2025 a cargo de la Coordinación de Recursos Humanos de la Unidad de Administración. Se ha programado realizar tres actividades de capacitación enfocadas a fomentar una cultura organizacional donde la calidad sea un valor fundamental y como su trabajo contribuye en la calidad del servicio que se le brinda a los usuarios y público en general.

3. Mejora de la satisfacción de los usuarios

Actividad 3.1. Planificación para la medición de la satisfacción de los usuarios

La Planificación de la medición de la satisfacción de usuarios consta de la programación de actividades de acuerdo a los lineamientos brindados por la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales del MIDIS. Busca que progresivamente los servicios prestados satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta actividad se realizará en coordinación con la Unidad de Planeamiento Presupuesta y Modernización.

Actividad 3.2. Informe de resultados de las encuestas de satisfacción

Se espera que los resultados ayuden a la toma de decisiones estratégicas para la mejora de la satisfacción de los usuarios. Se elaborará un informe dando cuenta de los resultados obtenidos

Actividad 3.3. Seguimiento al estado de las Denuncias, Quejas y Reclamos

La Unidad de Imagen y Comunicación y la Unidad de Administración realizarán el seguimiento trimestral a las denuncias, quejas y reclamos. Realizarán el tratamiento de las mismas según corresponda. Esta actividad busca mejorar la satisfacción del cliente, fortalecer la imagen y reputación de la organización, y asegurar la transparencia y la responsabilidad en la gestión, quejas y reclamos.

Actividad 3.4. Seguimiento al estado de las alertas reportadas a través del Comité de Vigilancia Ciudadana.

Las alertas son presentadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana sobre casos que han afectado, afectan o pueden afectar los derechos o intereses de los usuarios o potenciales usuarios. Esta actividad busca mejorar la satisfacción del cliente, fortalecer la imagen y reputación de la organización, y asegurar la transparencia y la responsabilidad. Esta actividad debe ser reportada mensualmente al Especialista en Gestión de la Calidad a través de la Dirección Ejecutiva.

4. Certificación ISO 9001: 2015

4.1 Plan anual de auditoria interna

El Plan anual de auditoria interna es una herramienta fundamental. En este Plan se establecen los objetivos, los recursos y los plazos de la auditoría, con el fin de mejorar la eficacia de los procesos de la institución. Debe ser aprobado por el Director Ejecutivo.

4.2 Auditoria externa ISO 9001.2025

Es una evaluación independiente que será realizada por un organismo certificador acreditado. El propósito de esta auditoria es verificar que el sistema de gestión de la calidad del Programa Contigo cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2025

5. Gestión de riesgos

Actividad 5.1. Identificación de riesgos en cada una de las Unidades del Programa Contigo.

Esta actividad consiste en identificar los riesgos de desempeño, riesgos que afectan la integridad, riesgos de desastre y riesgos que afectan la seguridad de la información en las Unidades de Organización del Programa en coordinación con la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, La Unidad Funcional de Integridad y el responsable de Control Gubernamental.

Actividad 5.2. Revisión y aprobación de la matriz de riesgos

Esta actividad consiste en la aprobación de los riesgos, a cargo de la Dirección Ejecutiva.

Actividad 5.3. Elaborar reporte de la eficacia de las acciones tomadas frente a los riesgos identificados

Las Unidades de Organización del Programa Contigo deberán remitir un informe trimestral del avance de la implementación de los riesgos. En esencia, esta actividad busca gestionar proactivamente los riesgos identificados para minimizar su impacto.

6. Implementar la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Publico: Etapa 2

6.1 Implementación de la Norma Técnica de la Calidad de los servicios.

La especialista de calidad, reportará los avances de la implementación de la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público. Esta actividad busca asegurar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad establecidos en la norma técnica, lo cual es fundamental para la eficacia y eficiencia del Programa.

VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2025, se realizará en función a la actividad 1.2, Reunión con el Comité de Calidad para la presentación de avances del Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. Según

lo señalado en la actividad 1.2, para garantizar el cumplimiento de las actividades se tomarán decisiones basadas en la revisión, planificación de acciones correctivas y preventivas, revisión de la eficacia de las acciones tomadas y fomentar la participación y compromiso del equipo. En el caso de incumplimiento de las mismas se evaluará la viabilidad de reprogramación. Se realizará informes trimestrales y un informe final dando cuenta de las actividades realizadas y su impacto en la calidad del bien o servicio priorizado.

VIII. ANEXOS

Anexo I: Cronograma del Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2025.

Anexo I. Cronograma del Plan Anual del Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad 2025

N°	Actividad	Medio de verificación	Producto / Indicador	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Unidad Responsable
1	**Planificación y Organización del Sistema de Gestión de la Calidad**																
1.1	Elaboración y aprobación del Plan de Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad -2025	Resolución de Dirección Ejecutiva	Resolución de Dirección Ejecutiva	1				X									Especialista en Gestión de la Calidad
1.2	Reunión con el Comité de Calidad para la presentación de avances del Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	Actas de reunión	Actas de reunión	3						x			x			x	Comité de Calidad Especialista en Gestión de la Calidad
2	**Fortalecimiento de capacidades**																
2.1	Sensibilización y capacitación a los servidores como parte de la mejora del servicio	Lista de asistencia PPT de la capacitación	Informe	3				X		x			x				Coordinación de Recursos Humanos Especialista en Gestión de la Calidad
3	**Mejora de la Satisfacción de los usuarios**																
3.1	Planificar para la medición de la encuesta de satisfacción de los usuarios	Actas de reuniones y/o reuniones de coordinación.	Informe	1				X									Actas de reuniones y/o reuniones de coordinación.
3.2	Elaborar el informe de resultados de la encuesta de satisfacción.	Informe	Informe	1					X								Especialista en Gestión de la Calidad UPPM
3.3	Seguimiento al estado de las Denuncias, Quejas y Reclamos.	Informe	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Especialista en Gestión de la Calidad UCI
3.4	Seguimiento al estado de las alertas reportadas a través del Comité de Vigilancia Ciudadana - CTV.	Informe	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Especialista en Gestión de la Calidad UPPM

4	**Certificación ISO 9001:2015**																	
4.1	Plan anual de auditoría interna	Informe de aprobación	Plan de auditoria aprobado por la Dirección Ejecutiva	1				X										Especialista en Gestión de la Calidad
4.2	Auditoría externa ISO 9001:2015	Informe	Informe	1									X					Especialista en Gestión de la Calidad
5	**Gestión de Riesgos**																	
5.1	Identificar los riesgos de desempeño, riesgos que afectan la integridad y riesgos de desastre en todas las Unidades del Programa Contigo	Informe	Informe	1				X										Especialista en Gestión de la Calidad, Integridad, Control Interno, UPPM
5.2	Revisión y aprobación de la matriz de riesgos	Matriz e riesgos	Informe	1				X										Especialista en Gestión de la Calidad UPPM, Control interno
5.3	Elaborar el reporte de la eficacia de las acciones tomadas frente a los riesgos identificados	Informe de las Unidades de Organización	Informe	4				X		X			X			X		Especialista en Gestión de la Calidad UPPM Integridad Control Interno
6	**Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Publico : Etapa 2**																	
6.1	Implementación de la Norma Técnica de la Calidad de los servicios.	Informe	Informe	1				X										Unidades de organización Especialista en Gestión de la Calidad