



PERÚ

Ministerio  
de Educación

## Resolución de Presidencia N° 101-2016-IPD/P

Lima 01 de Julio del 2016

**VISTOS:** El Memorando Circular N°041-2016-IPD/OGA de fecha 02 de junio de 2016 y el Informe de Auditoría Interna SGC-FO-09 N° 03 de fecha 10 de junio de 2016;

### CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N° 046-2014-PCM se aprueba la Política Nacional para la Calidad, la misma 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 la calidad; el desarrollo de una cultura de calidad con una visión descentralizada, difundiendo el conocimiento científico y las mejores prácticas de la 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, por Resolución de Presidencia N° 326-2015-P/IPD de fecha 24 de agosto de 2015, se aprobó el Manual de Calidad del Instituto Peruano del Deporte;

Que, la Oficina General de Administración mediante Memorando Circular N° 041-2016-IPD/OGA de fecha 02 de junio de 2016, comunica que como producto de la evaluación efectuada a la forma de cómo se encuentra organizado el Sistema de Limpieza en las instalaciones del IPD, ha visto conveniente reformular su estructura y funcionalidad, respecto a la distribución del personal que presta este servicio, con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia;

Que, al respecto, el Equipo Auditor mediante Informe de Auditoría Interna SGC-FO-09 N° 3-2016 de fecha 10 de junio de 2016, recomienda en sus oportunidades de mejora N° 9 y N° 10, actualizar los procedimientos de soporte del Sistema de Gestión de Calidad, así como la actualización del Manual de Calidad del IPD;

Que, en el literal b) del numeral 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, se establece que en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y de objetivo de la calidad debe incluirse entre otros, la existencia de un Manual de Calidad, en ese sentido, como parte de las acciones necesarias para mantener un certificado bajo la Norma ISO 9001:2008 en el proceso de "Autorización y Otorgamiento de Subvenciones a Federaciones Nacionales y Comité Olímpico Peruano", se requiere la actualización del Manual de Calidad;

Que, en atención a lo expuesto, es necesario aprobar el "Manual de Calidad del Instituto Peruano del Deporte" versión 2, requerido por la Norma ISO 9001:2008;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 28036, Ley de Promoción y Desarrollo del Deporte y sus modificatorias; su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 018-2004-PCM y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Peruano del Deporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2004-PCM; y,





PERÚ

Ministerio  
de Educación

## Resolución de Presidencia N° 101-2016-IPD/P.....

Lima 01 de Julio del 2016.....

Con los vistos de la Secretaría General, la Oficina de Presupuesto y Planificación y la Oficina de Asesoría Jurídica en lo que corresponde a sus competencias;

### SE RESUELVE:

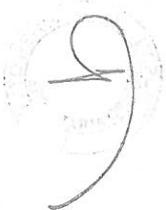
**Artículo 1°.- APROBAR** el documento denominado: "Manual de Calidad del Instituto Peruano del Deporte" versión 2, el mismo que forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2°.- DEJAR SIN EFECTO** a partir de la fecha, el Manual de Calidad del Instituto Peruano del Deporte aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 326-2015-P/IPD de fecha 24 de agosto de 2015.

**Artículo 3°.- PUBLICAR** la presente Resolución en el Portal Institucional del Instituto Peruano del Deporte.

Regístrese y comuníquese.

Mg. SAUL BARRERA AYALA  
Presidente  
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE





**MANUAL DE CALIDAD DEL  
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE**

**CÓDIGO: OPP-SGC-MA-01**

**VERSION: 2**

Concepto	Nombre y Apellido – Cargo	Firma
Elaborado por :	Ana Lucia Loarte Contreras- Asistente en Gestión de la Calidad	
Revisado por :	Julio César Luque Maldonado- Jefe de la Unidad de Organización y Métodos	
Revisado por :	Tania Zurita Sánchez- Jefe de la Oficina de Presupuesto y Planificación	

	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>	
	Versión: <b>2</b>	Página: <b>2 de 30</b>

## 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 .....	7
6.1. PROCESOS ESTRATEGICOS.....	7
6.2. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	8
6.3. PROCESOS PRINCIPALES .....	10
6.4. PROCESOS DE SOPORTE .....	11
7 REGISTROS.....	13
8 HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS .....	13
9 ANEXOS .....	14



## 1 OBJETIVO

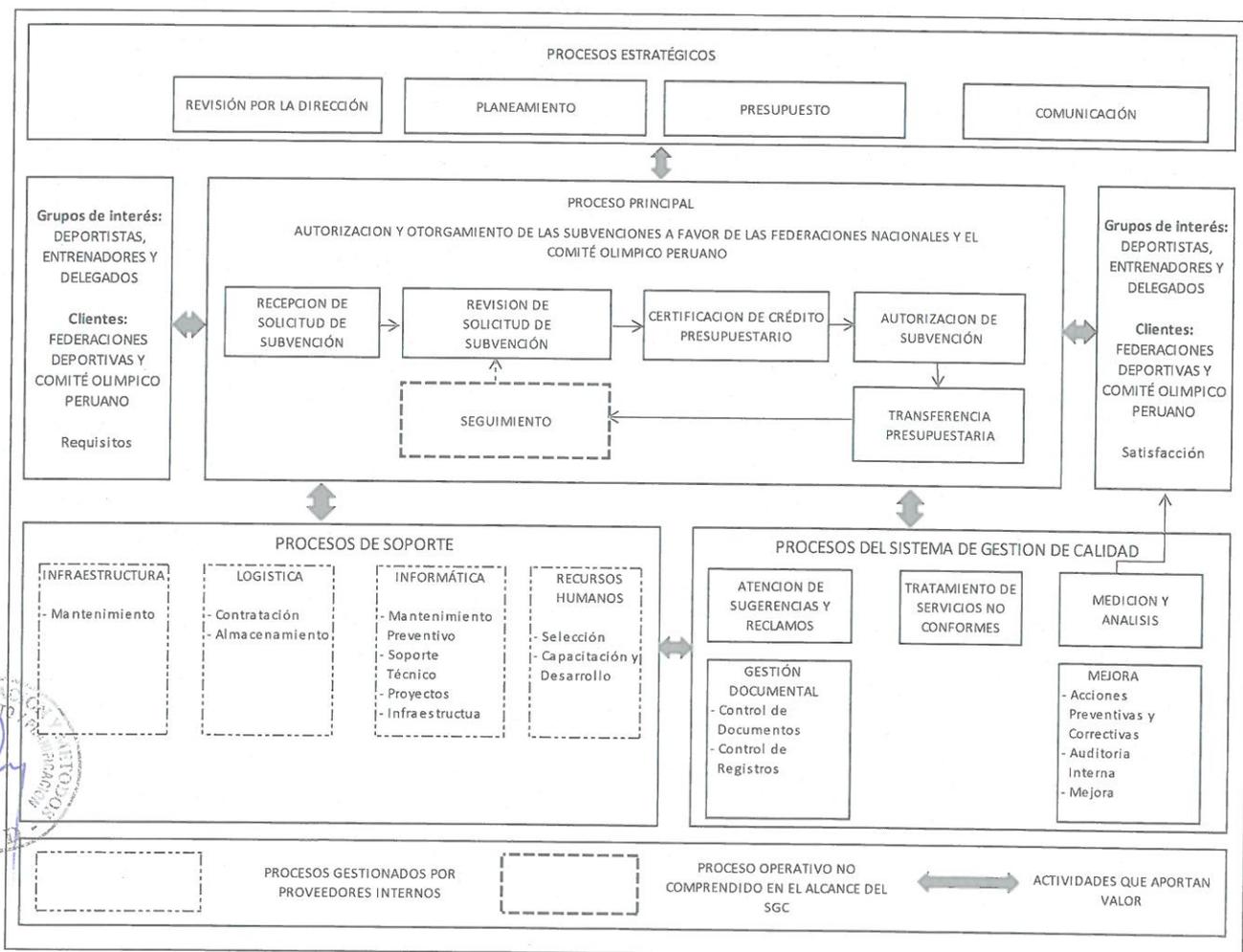
El presente Manual establece el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los procesos, la justificación de las exclusiones a la Norma ISO 9001:2008, y las disposiciones generales para asegurar la calidad de los servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, 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.

	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>
	Versión: <b>2</b> <span style="float: right;">Página: <b>3 de 30</b></span>

## 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° 8741, 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° 007-86-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.





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.

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).



	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>	
	Versión: <b>2</b>	Página: <b>6 de 30</b>

- 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.
- 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.



	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>
	Versión: <b>2</b> <span style="float: right;">Página: <b>7 de 30</b></span>

## 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:

- 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, reuniones y correos.
- 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.



	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>
	Versión: <b>2</b> <span style="float: right;">Página: <b>8 de 30</b></span>

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.

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:

- a. **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**.
- b. **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



- 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

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, oficio 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:



	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>
	Versión: <b>2</b> <span style="float: right;">Página: <b>9 de 30</b></span>

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.

- c. **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**.
- d. **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 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.



- 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 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. INFRAESTRUCTURA

La Oficina General de Administración 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 Limpieza de Oficinas Tribuna Sur-2016** y evidenciando su cumplimiento en los formatos Programa de Limpieza de Oficinas Tribuna Sur, 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: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>
	Versión: <b>2</b> <span style="float: right;">Página: <b>12 de 30</b></span>

#### 6.4.2. 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.

#### 6.4.3. 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.

#### 6.4.4. RECURSOS HUMANOS

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

La Unidad de Personal 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 Personal 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 del 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 Personal 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
Registro de Sugerencias, Reclamos, Quejas y Servicios No Conformes	SGC-FO-02	1	Archivo del área	Permanente
<b>Programa de Limpieza de Oficinas Tribuna Sur</b>	<b>LIM-FO-01</b>	1	Archivo del área	Permanente
Check List de Limpieza Diario – Semanal	<b>LIM-FO-02</b>	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza de SSHH	<b>LIM-FO-03</b>	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza Trimestral	<b>LIM-FO-04</b>	1	Archivo del área	2 años
Check List de Limpieza Quincenal – Mensual	<b>LIM-FO-05</b>	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/ Figural/ Tabla/ Nota	Modificaciones
1	2.1	1	Mapa de procesos actualizado
1	6.4.1	1	Ahora el dueño del proceso de mantenimiento de la Infraestructura es la Oficina General de Administración
1	6.4.4	1	Unidad de Recursos Humanos por Unidad de Personal
1	7	TABLA 1	Programa de mantenimiento de la infraestructura por "Programa de limpieza de oficinas tribunas sur" Codificación de Check list

	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>	
	Versión: <b>2</b>	Página: <b>14 de 30</b>

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







**ANEXO C: PERFIL DE PUESTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

		<b>PERFIL DE PUESTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>		CÓDIGO SGC-FO-12		
				VERSIÓN 01		
				PÁG. 1 DE 1		
AREA/ PROCESO		PUESTO	Representante de la Dirección			
LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	Depende de:	Alta dirección				
	Dirige a:	Coordinador de calidad, asistentes de calidad				
FUNCION GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.</li> <li>• Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</li> </ul>					
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	<b>Educación, Formación y Experiencia:</b>					
	• 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.					
	<b>Habilidades</b>					
	• 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			





**ANEXO D: EVALUACION DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

		<b>EVALUACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>				CÓDIGO:		
						SGC-FO-13		
						VERSIÓN 01		
						PÁG. 1 DE 1		
<b>Evaluado:</b>						<b>Fecha:</b>		
<b>Evaluador:</b>								
<b>Consideraciones Importantes:</b> 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	CALIFICACIÓN						
		Muy Satisfactorio	Bastante Satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio		
<b>CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO COMO RED</b>								
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							
<b>CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO GENERAL</b>								
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							
<b>HABILIDADES DEL RED</b>								
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 si mismo (actúa en forma independiente)							
<b>RESUMEN</b>		<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>						
				<b>CALIFICATIVO</b>			<b>PUNTAJE</b>	
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		
<b>RESULTADO*</b>			Poco Satisfactorio			>1 - 2		
		0.00	Nada Satisfactorio			≤ 1		
<b>OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR</b>								





Título: **MANUAL DE CALIDAD DEL IPD**

Versión: **2**

Página: **19 de 30**

**ANEXO E: ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION**

		<b>ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			CÓDIGO: SGC-FO-14	
ASISTENTES A LA REUNIÓN		FECHA		VERSIÓN 01		
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		PAG. 1 DE 1		
FIRMA						
<b>PUNTOS DE REVISIÓN</b>	<b>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>ACCIONES Y DECISIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>	
Resultados de auditorías						
Estado de acciones correctivas y preventivas						
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas						
Desempeño y Recomendaciones para la mejora de procesos						
Conformidad y recomendaciones para la mejora de productos						
Retroalimentación de clientes						
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad						
Necesidad de recursos						
Información adicional						
<b>CONCLUSIONES</b>						





ANEXO F: EVALUACION Y SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR INTERNO

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE		EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR				CÓDIGO SGC-FQ-20
PRODUCTO/ SERVICIO:		EVALUADOR:				VERSION 01
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR INTERNO		FECHA:				PÁG. 1 DE 1
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR</b>						
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						
<b>PUNTAJE:</b>						
<b>NOTA:</b> Se tomarán acciones cada vez que el proveedor sea calificado como <b>REGULAR</b> Si el resultado es <b>MALO</b> no califica como proveedor						
<b>COMENTARIOS/ ACCIONES:</b>						
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	Observaciones	
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.	El tiempo de entrega del servicio no puede ser atendido por algún motivo en los plazos programados.	Comunica que el requerimiento no puede ser atendido por algún motivo en los plazos programados.	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.	El servicio no es conforme de acuerdo a lo solicitado, se sustenta el motivo, pero no se da una alternativa.	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 superar 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.	En ocasiones se presenta dificultad para asumir 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.	Usualmente no puede asumir los requerimientos.		Usualmente no puede asumir los requerimientos.	
<b>NOTA:</b> Se tomarán acciones cada vez que el proveedor sea calificado como <b>REGULAR</b> . Si el resultado es <b>MALO</b> no califica como proveedor						
<b>RE-EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR</b>						
Calificación	Puntaje		Reevaluación			
Muy Bueno	[3.5 - 4]	Al año				
Bueno	[2.5 - 3.5]	A los 9 meses				
Regular	[1.5 - 2.5]	A los 6 meses				
Malo	[1 - 1.5]	No califica como proveedor				
<b>SEGUIMIENTO AL PROVEEDOR</b>						
Fecha	Proveedor	Producto / Servicio	INCIDENTE	ACCIONES TOMADAS		





**ANEXO H: CHECK LIST DE LIMPIEZA DIARIO - SEMANAL**

	<b>CHECK LIST DE LIMPIEZA DIARIO - SEMANAL</b>					CÓDIGO: LIM-FO-02
						VERSION: 2
						PÁG. 1 DE 1
UNIDAD	IPD				EMPRESA	
NIVEL/ÁREA					FECHA	
OPERARIO DE LIMPIEZA					FIRMA	
<p><i>Indicaciones:</i>            Cumple <b>✓</b> No Cumple <b>X</b> No Aplica <b>-</b></p>						
Nº	ACTIVIDADES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
		CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
1	Barrido, trapeado de todos los pisos, según corresponda.					
2	Limpieza de oficinas con pisos vinílicos, porcelanatos					
3	Limpieza de mostradores y vidrios de escritorio.					
4	Limpieza de oficinas y ambientes alfombrados y tapizones.					
5	Limpieza de escaleras, pasamanos y pasillos.					
6	Limpieza de áreas a atención al público/cliente.					
7	Limpieza de paneles y/o cuadros					
8	Limpieza de ventanas interiores.					
9	Recojo, retiro y eliminación de basura de las áreas y de los SS.HH.					
10	Limpieza de tachos.					
11	Limpieza de extintores, alegóricos, surtidores de agua.					
12	Limpieza de las tabiquerías y divisiones instaladas en las kitchen (área donde se ubica el microondas y refrigeradora) de cada oficina.					
13	Limpieza General, incluye todos los accesos, pasillos, escaleras, zona de recepción (oficina central).					
14	Limpieza de las partes altas, ángulos formados entre techos con paredes y mamparas.					
15	Lavado y desinfectado de tachos de basura u otros recipientes de desechos.					
16	Limpieza de puertas de vidrio ubicadas en de zonas de acceso a oficinas					
17	Otras Actividades					
OBSERVACIÓN Y ACCIONES TOMADAS:						
_____ ADMINISTRADOR		_____ SUPERVISOR DE LIMPIEZA				



**ANEXO I: CHECK LIST DE LIMPIEZA DE SSHH**

UNIDAD	IPD				EMPRESA																					
					FECHA																					
NIVEL / ÁREA																										
Frecuencia	1	2	3	4	5																					
Hora																										
<b>Indicaciones:</b> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>																										
<b>OPERARIO DE LIMPIEZA</b>																										
<b>FIRMA</b>																										
<b>OPERARIO DE LIMPIEZA</b>																										
<b>FIRMA</b>																										
Nº	ACTIVIDADES	LUNES					MARTES					MIÉRCOLES					JUEVES					VIERNES				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Barrido y trapeado de pisos.																									
2	Limpieza lavado, desinfección y desodorización con perfumador líquido ambiental a servicios higiénicos y lavatorios.																									
3	Limpieza, desmanchado de paredes de enchapadas en mayólicas y/o cerámicos.																									
4	Recojo y retiro de desperdicios de papeleras y tachos de SSHH																									
5	Limpieza de espejos, dispensadores de jabón, secadores de mano.																									
6	Limpieza de las tabiquerías y divisiones instaladas en los SSHH.																									
7	Limpieza de ventanales, marcos y puertas.																									
9	Lavado y desinfección con lejía de servicios higiénicos, lavatorios enchapes, mayólicas, cerámicos y otros.																									
10	Instalación de pastillas desodorizantes del ambiente.																									
11	Desinfección con quita sarro.																									
12	En el caso de ser necesario desinfección con ácido clorhídrico (ácido muriático) según requerimiento.																									
13	Otras Actividades.																									
14	Novedades del día (Poner hora)																									
15	Novedades del día (Poner hora)																									
<b>ACCIONES TOMADAS:</b>																										
ADMINISTRADOR			SUPERVISOR DE LIMPIEZA																							



**ANEXO J: CHECK LIST DE LIMPIEZA TRIMESTRAL**

	<b>CHECK LIST DE LIMPIEZA TRIMESTRAL</b>		CÓDIGO: LIM-FO-05
			VERSION: 2
			PÁG. 1 DE 1
<b>UNIDAD</b>	<b>IPD</b>	<b>AGENCIA</b>	
<b>NIVEL/ÁREA</b>		<b>FECHA</b>	
<b>OPERARIO DE LIMPIEZA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>Indicaciones:</b> Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>			
Nº	ACTIVIDADES	TRIMESTRAL	OBSERVACIONES
		CUMPLIMIENTO	
1	Lavado y secado de sillas giratorias de la oficina.		
2	Limpieza de rollers contrazócalos y contraventanas		
3	Lavado de alfombras y tapizones		
4	Otras Actividades.		
<b>ACCIONES TOMADAS:</b>			
_____ ADMINISTRADOR		_____ SUPERVISOR DE LIMPIEZA	





Título: **MANUAL DE CALIDAD DEL IPD**

Versión: 2

Página: 25 de 30

**ANEXO K: CHECK LIST DE LIMPIEZA QUINCENAL - MENSUAL**

	<b>CHECK LIST DE LIMPIEZA QUINCENAL - MENSUAL</b>			CÓDIGO: LIM-FO-04				
				VERSION: 2				
				PÁG. 1 DE 1				
UNIDAD	IPD	EMPRESA						
NIVEL/ÁREA		FECHA						
OPERARIO DE LIMPIEZA		FIRMA						
<i>Indicaciones:</i> Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/> No Aplica <input type="checkbox"/>								
N°	ACTIVIDADES	QUINCENAL	MENSUAL	OBSERVACIONES				
		CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO					
1	Limpieza interior de vidrios y lunas divisorias que requieren así como de cristales y mamparas ubicadas en lugares de zonas de acceso y tránsito diario.							
2	Encerado de escritorios de madera, tabiquerías, muebles de madera y otros							
3	Limpieza o desmanchado de todos los aparatos de teléfono e intercomunicaciones.							
4	Pulido total de superficies decoradas, de bronce, manijas, pasamanos y perillas de metal, mampara de aluminio, superficie cromadas o de acabados que requieran pulido frecuente.							
5	Fregado de los pisos de zonas comunes, oficinas, salas, accesos, zonas de descanso, pasillos y escaleras.							
6	Limpieza, lavado y desmanchado de rollers.							
7	Abrillantado de elementos metálicos.							
8	Lavado y desmanchado de paredes de oficina, pasadizos, zócalos, muros, columnas, vigas, viñas de ventana, molduras y aleros.							
9	Limpieza en profundidad de revestimiento de paredes, vigas, suelos de aseos, marcos de ventana, etc.							
10	Limpieza profunda de anaqueles y paneles de mobiliario de oficina y áreas de archivo.							
11	Limpieza de cuadros							
12	Otras actividades							
<b>ACCIONES TOMADAS:</b>								
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">_____</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ADMINISTRADOR</td> <td style="text-align: center;">SUPERVISOR DE LIMPIEZA</td> </tr> </table>					_____	_____	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR DE LIMPIEZA
_____	_____							
ADMINISTRADOR	SUPERVISOR DE LIMPIEZA							







Título: **MANUAL DE CALIDAD DEL IPD**

Versión: **2**

Página: **27 de 30**

**ANEXO M: LISTA DE ASISTENCIA**

	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>						CÓDIGO: CYD-FO-01
							VERSION: 1
							PÁG. 1 DE 1
TEMA: _____							CIUDAD: _____
EXPOSITOR/ES: _____							FECHA: _____
							DURACIÓN: _____
Nº	NOMBRES	APELLIDOS	DNI	CARGO	TELÉFONO	EMAIL	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							



	Título: <b>MANUAL DE CALIDAD DEL IPD</b>	
	Versión: <b>2</b>	Página: <b>28 de 30</b>

**ANEXO N: EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES**

	<b>EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES</b>			CÓDIGO CYD-FO-02
				VERSIÓN 1
				PÁG. 1 DE 1
Dirección/Oficina/Unidad/Complejo/CRD :				
Jefe :		Responsable del cuadro:		
Fecha de entrega :				
<b>CAPACITACION</b>	<b>APLICACIÓN</b>	<b>BENEFICIO INSTITUCIONAL</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	
Nombre del curso, taller, seminario, diplomado	El/los participantes aplican lo aprendido en su área (breve descripción)	¿Se alcanzaron los objetivos proyectados con la capacitación? si/no por qué?	¿Qué sugerirían para mejorar las acciones de capacitaciones?	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
....				
Nota: La información solicitada deberá basarse de acuerdo a la totalidad de participantes asistentes a la capacitación, no de manera individual				
Para el jefe o encargado de la unidad orgánica:				
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>				
¿Cómo calificaría ud. en términos generales, el aporte recibido por los trabajadores a su cargo que fueron capacitados en el 2014?				
a) Malo	b) Regular	c) Bueno	d) Muy bueno	e) Excelente



**ANEXO O: EVALUACION DE DESEMPEÑO**

		<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>		CODIGO CYD-FO-03 VERSIÓN 1 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

INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE		RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO										CÓDIGO CYD-COM VERSIÓN 1 PÁG. 1 DE 1										
N°	NOMBRE	APELLIDO	AREA	GRUPO FUNCIONAL	Pensamiento estratégico	Gestion del conocimiento	Orientación a los resultados	Adaptación al cambio	Comunicación efectiva	Organización y planificación	Proactividad	Relaciones interpersonales	Liderazgo	Compromiso	Excellencia e innovación	Orientación al cliente	Integridad y comportamiento ético	Respeto y trabajo en equipo	Atención al detalle	SUMA	NOTA	CLASIFICACION
1																				0.0	0	
2																				0.0	0	
3																				0.0	0	
4																				0.0	0	
5																				0.0	0	
6																				0.0	0	
7																				0.0	0	
8																				0.0	0	
9																				0.0	0	
10																				0.0	0	
11																				0.0	0	
12																				0.0	0	
13																				0.0	0	
14																				0.0	0	
15																				0.0	0	
16																				0.0	0	
17																				0.0	0	
18																				0.0	0	
19																				0.0	0	
20																				0.0	0	
21																				0.0	0	
22																				0.0	0	
23																				0.0	0	
24																				0.0	0	
25																				0.0	0	
26																				0.0	0	
27																				0.0	0	
28																				0.0	0	
29																				0.0	0	
30																				0.0	0	
31																				0.0	0	
32																				0.0	0	
33																				0.0	0	
34																				0.0	0	
35																				0.0	0	
36																				0.0	0	
37																				0.0	0	
					0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
					PROMEDIO																	

