

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



“DIAGNÓSTICO DE LAS CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES MENORES Y PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015, EN EL AREA DE LOGISTICA DE UNA ENTIDAD PUBLICA.”

Presentado por la Bachiller:

APARICIO LOAIZA, KARELIA VIOLETA

Para optar por el Título Profesional de:

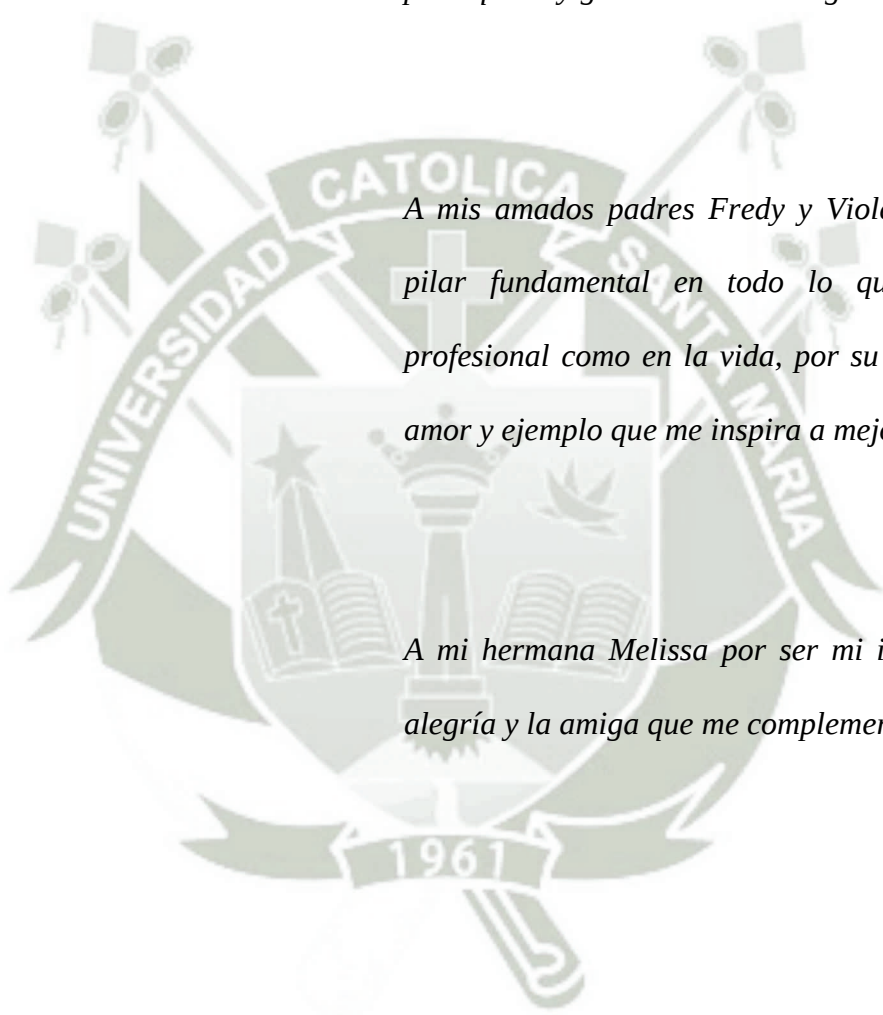
INGENIERO INDUSTRIAL

AREQUIPA-PERÚ

2017

Dedicatoria

*A Dios por ser mi fortaleza y bendecirme en cada
paso que doy guiándome en el logro de mis metas.*



*A mis amados padres Fredy y Violeta por ser el
pilar fundamental en todo lo que soy, tanto
profesional como en la vida, por su incondicional
amor y ejemplo que me inspira a mejorar cada día.*

*A mi hermana Melissa por ser mi inspiración de
alegría y la amiga que me complementa.*

Introducción

En el Perú ya son diferentes entidades del sector público que han obtenido certificaciones de las diferentes versiones de la ISO 9001, para sus procesos con el objetivo de brindar mejores servicios a sus clientes.

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo diagnosticar el proceso de contrataciones y adquisiciones en una entidad pública, y poder realizar una propuesta de mejora mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma vigente ISO 9001:2008 que otorga las pautas necesarias como requisitos para planificar, ejecutar, controlar, mejorar los procesos enfocados en la satisfacción de los clientes de la organización.

Para el presente trabajo se ha diseñado diferentes capítulos en donde se detalla las etapas de esta propuesta de implementación.

En el Capítulo I detalla el planteamiento teórico del presente trabajo, se describe la problemática identificada, los objetivos a desarrollar y sus variables de estudio.

El Capítulo II define de las contrataciones y adquisiciones con el Estado Peruano y distingue sus diferentes procesos de contratación, así también se desarrolla conceptos del Sistema de Gestión de la Calidad y sus beneficios, se analiza la estructura de la norma vigente ISO 9001: 2015 en información contractual de las compras estatales en el país.

El Capítulo III está enfocado en presentar la empresa, las funciones que realiza, su visión, misión y valores, así como también su estructura organizativa y un análisis de factores internos y externo que influyen sobre su proceso de contrataciones.

El Capítulo IV brinda un diagnóstico de la situación actual del proceso de contrataciones y adquisiciones menores mediante un cuadro que se detalla por actividad, responsables y análisis y herramientas como un flujograma y diagrama causa-efecto, para la segunda parte del diagnóstico

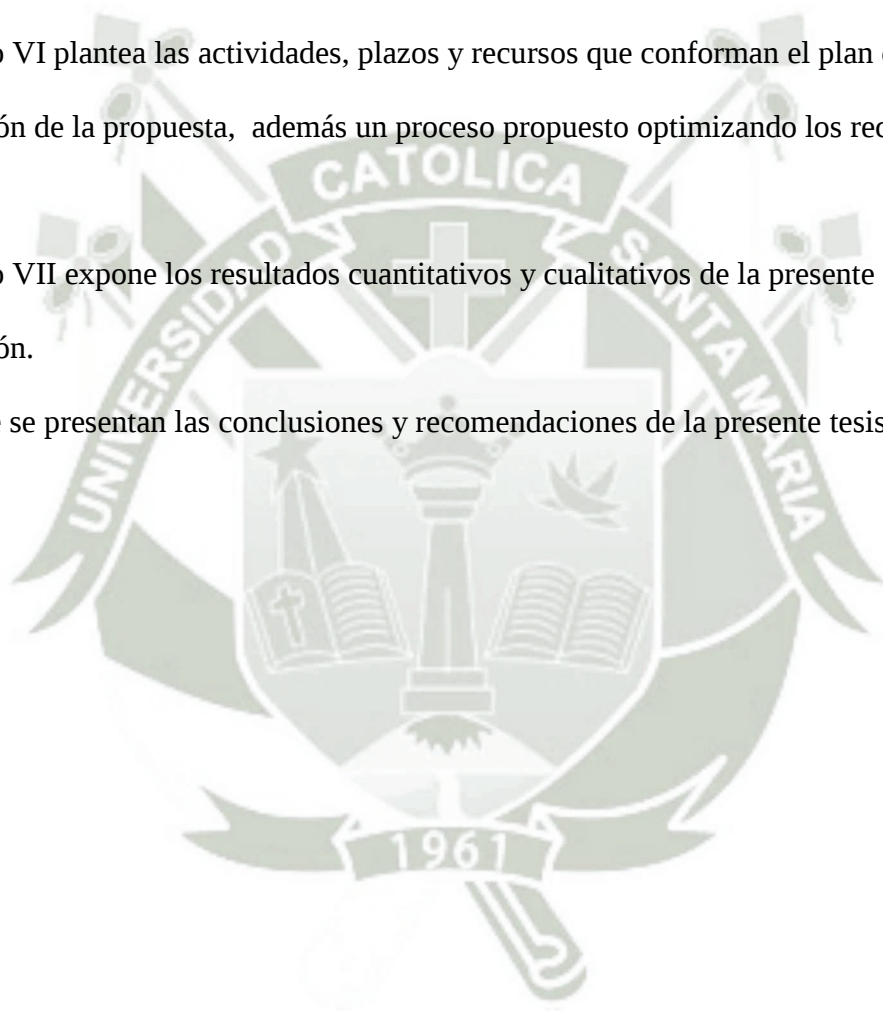
se tiene como referencia el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; justificando así el porqué de la necesidad de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

El Capítulo V está basado en el desarrollo de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 conforme al proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la entidad y sus requisitos legales, soportado en un sistema documentario propuesto.

El Capítulo VI plantea las actividades, plazos y recursos que conforman el plan de implementación de la propuesta, además un proceso propuesto optimizando los recursos de la entidad.

El Capítulo VII expone los resultados cuantitativos y cualitativos de la presente propuesta de implementación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la presente tesis.



Resumen

En el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer una mejora en el servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, esta propuesta busca responder las exigencias legales, requisitos de los clientes internos y externos del servicio, así como también mejorar la imagen corporativa de la organización.

Inicialmente se describe el servicio y analiza la problemática por cada actividad mediante un flujograma y diagrama causa-efecto, posteriormente un diagnostico respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, permitió determinar el nivel actual de implementación del servicio es de 17,14% y se detectó las deficiencias en la ausencia de norma interna, incumplimiento de plazos de atención del servicio, ausencia de formatos únicos y procedimientos manuales desfasados.

Habiendo identificado las causas, seguidamente para el desarrollo del sistema se utilizó como herramienta de estudio a la Norma ISO 9001:2015 para establecer las bases del diseño para la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, se propuso una política de calidad y sus objetivos, se elaboró los procedimientos y registros exigidos por la norma, para de esta manera corregir las carencias del servicio y enfocarlos a la satisfacción de sus clientes.

Culminado el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se propone un plan de implementación detallando las actividades, responsables asignados, cronograma en un plazo de 40 semanas y un costo de inversión de implementación de S/. 66,611.00 soles.

Palabras clave: Logística, ISO 9001:2015.

Abstract

In the following research work aims to propose an improvement in the service contracting and minor acquisitions of the Provincial Municipality of Arequipa, through the implementation of a Quality Management System based on ISO 9001: 2015, this proposal seeks Respond to legal requirements, internal and external customer requirements of the service, as well as improve the corporate image of the organization.

Initially the service is described and the problem is analyzed for each activity through a flow chart and cause-effect diagram, later a diagnosis regarding compliance with the requirements of ISO 9001: 2015, allowed to determine the current level of implementation of the service is 17, 14% and detected deficiencies in the absence of internal standard, failure to meet service deadlines, absence of unique formats and manual procedures outdated.

Having identified the causes, then for the development of the system was used as a study tool to ISO 9001: 2015 to establish the basis of the design for the structure of the Quality Management System, proposed a quality policy and its objectives, The procedures and records required by the standard were elaborated, in order to correct the deficiencies of the service and focus it to the satisfaction of its clients.

Having completed the development of the Quality Management System, an implementation plan is proposed detailing the activities, assigned responsibilities, schedule within a period of 40 weeks and an investment cost of implementation of S/. 66,611.00 soles.

Keywords: Logistics, ISO 9001:2015.

Índice General

Dedicatoria.....	II
Introducción.....	III
Resumen	V
Abstract.....	VI
Índice General	VII
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de Figuras	XV
Índice de Anexos.....	XVI
Capítulo I: Planteamiento Teórico	1
1.1. Título de la Investigación.....	1
1.2. Descripción del Problema.....	1
1.3. Formulación del Problema.....	2
1.4. Justificación del Problema.....	2
1.5. Alcance	3
1.6. Objetivos	3
1.6.1. Objetivo General.	3
1.6.2. Objetivos Específicos.....	3
1.7. Hipótesis	4

1.8.	Variables de Estudio	4
1.9.	Metodología de Trabajo.....	6
Capítulo II: Marco Teórico		7
2.1.	Contrataciones y adquisiciones del Estado Peruano	7
2.1.1.	Contrataciones y adquisiciones menores del Estado Peruano.....	7
2.1.2.	Procedimientos de Selección.....	8
2.1.3.	Diferencias entre las contrataciones y adquisiciones menores y los procedimientos de selección.	12
2.2.	Sistema de Gestión de Calidad	14
2.2.1.	Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad	14
2.2.2.	Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	16
2.2.3.	Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad	16
2.2.4.	Principios de Gestión de la Calidad	17
2.2.5.	Aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el Sector Público.....	19
2.3.	Estructura y requerimientos de la ISO 9001:2015.....	23
2.3.1.	Mejora continua de los procesos: Ciclo PDCA.....	26
2.4.	El Estado: El mayor demandante de la economía peruana.	28
2.4.1.	Promoción de las contrataciones y adquisiciones Públicas en América.	29
2.4.2.	Promoción de las contrataciones y adquisiciones Públicas en Perú.....	30
Capítulo III: Descripción de la Empresa		32

3.1.	Presentación de la empresa	32
3.2.	Misión y Visión.....	32
3.3.	Valores	33
3.4.	Funciones Generales	34
3.5.	Organización de la empresa	35
3.6.	Análisis FODA de la Sub Gerencia de Logística.....	38
Capítulo IV: Diagnóstico de la Situación Actual.....		41
4.1.	Descripción del Proceso.....	41
4.1.1.	Flujograma del proceso actual	79
4.1.2.	Tiempos del proceso actual.....	85
4.1.3.	Diagrama causa-efecto.....	88
4.2.	Diagnóstico del Proceso según los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	90
4.2.1.	Conclusiones del diagnóstico.....	92
Capítulo V: Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad		93
5.1.	Contexto de la organización.....	93
5.1.1.	Comprensión de la organización y de su contexto.....	93
5.1.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	93
5.1.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	94
5.1.4.	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.....	94
5.2.	Liderazgo	96

5.2.1. Liderazgo y compromiso.....	96
5.2.2. Política.....	97
5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	98
5.3. Planificación.	99
5.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	99
5.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	100
5.3.3. Planificaciones de los cambios.....	102
5.4. Apoyo.....	102
5.4.1. Recursos.....	102
5.4.2. Competencia.....	107
5.4.3. Toma de conciencia.....	107
5.4.4. Comunicación.....	108
5.4.5. Información documentada.....	108
5.5. Operación.....	109
5.5.1. Planificación y control operacional.....	109
5.5.2. Requisitos para los productos y servicios.	109
5.5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	112
5.5.4. Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente. ...	112
5.5.5. Producción y provisión del servicio.....	114
5.5.6. Liberación de los productos y servicios.	117

5.5.7. Control de Salidas no conformes	118
5.6. Evaluación del desempeño.....	118
5.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	118
5.6.2. Auditoria interna.	121
5.6.3. Revisión por la dirección.....	121
5.7. Mejora.	124
5.7.1. Generalidades.	124
5.7.2. No conformidad y acción correctiva.	124
5.7.3. Mejora continua.....	125
Capítulo VI: Plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	126
6.1. Etapas de implementación.....	126
6.1.1. Preparación.....	126
6.1.2. Implementación.....	127
6.1.3. Análisis Crítico.....	127
6.1.4. Certificación.	127
6.2. Planificación de Implementación.....	128
6.3. Costos de la implementación del SGC.....	130
6.3.1. Costos de inversión.	131
6.3.2. Costos de mantenimiento.	133
6.4. Proceso propuesto.	135

6.4.1. Flujograma del proceso propuesto.	162
6.4.2. Tiempo del proceso propuesto.	167
6.4.3. Horas-hombre del proceso propuesto.....	168
Capítulo VII: Resultados.....	173
7.1. Resultados Cuantitativos.....	173
7.1.1. Optimización de horas-hombre.	173
7.1.2. Optimización de tiempos.....	174
7.1.3. Indicadores Cuantitativos.....	174
7.2. Resultados Cualitativos.....	179
7.2.1. Beneficios cualitativos internos.	179
7.2.2. Beneficios cualitativos externos.....	186
Conclusiones	187
Recomendaciones	189
Bibliografía	190
Anexos	193

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Variables Independientes y Dependientes	4
Tabla 2: Evolución económica de las adquisiciones y contratación menores.....	7
Tabla 3: Montos de procedimientos de selección Ley 30225, Año fiscal 2016.....	10
Tabla 4: Diferencias entre los procesos de selección y contrataciones y adquisiciones menores.	12
Tabla 5: Matriz FODA	38
Tabla 6: Proceso Actual	44
Tabla 7: Frecuencias de plazos de atención a los Requerimientos.	86
Tabla 8: Frecuencia de plazos de Trámite de Pago a Proveedores	87
Tabla 9: Criterios de la lista de verificación.	90
Tabla 10: Plan de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	128
Tabla 11: Costos de Inversión de Consultoría Externa.....	131
Tabla 12: Costos de Inversión en Equipos y Materiales.....	132
Tabla 13: Costos de Inversión en Capacitaciones.....	133
Tabla 14: Costo Anual de Mantenimiento de la Propuesta de Implementación.....	134
Tabla 15: Proceso Propuesto.....	136
Tabla 16: Plazo del Proceso Propuesto.....	167
Tabla 17: Optimización de HH en devolución de Requerimientos.....	168
Tabla 18: Optimización de HH en canalización de Requerimientos.	169
Tabla 19: Optimización de HH en solicitud de Informes de Conformidad	170
Tabla 20: Optimización de HH en solicitud de N° de Certificación.....	170
Tabla 21: Optimización de HH en devolución de Informes de Conformidad	171

Tabla 22: Total horas-hombre optimizadas.....	172
Tabla 23: Indicadores Cuantitativos.....	175
Tabla 24: Indicadores Cualitativos.....	180
Tabla 25: Indicadores cualitativos correspondientes a los requisitos de la norma.....	184



Índice de Figuras

Figura 1: Cantidad de Procedimientos de Selección de la MPA-2016 (Por tipo de proceso)..	11
Figura 2: Porcentaje de Procedimientos de Selección de la MPA-2016 (Por tipo de proceso)	12
Figura 3: Estructura de la Norma ISO 9001:2015	26
Figura 4: Evolución del Ciclo PDCA.....	27
Figura 5: Valores Institucionales de la Municipalidad Provincial de Arequipa	34
Figura 6: Organigrama de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016	37
Figura 7: Flujograma del Proceso Actual.....	80
Figura 8: Frecuencia de plazos de Atención a los Requerimientos.	86
Figura 9: Frecuencia de plazos de Trámite de Pago a Proveedores	87
Figura 10: <i>Diagrama causa-efecto.</i>	89
Figura 11: Porcentaje de cumplimiento global de la norma ISO 9001:2015	91
Figura 12: Porcentaje de cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015.....	91
Figura 13: Mapa de Proceso.....	95
<i>Figura 14: Eficiencia de Gasto de la MPA.</i>	103
Figura 15: Organigrama de Contrataciones y Adquisiciones Menores.....	104
Figura 16: Organigrama del Comité de Gestión de la Calidad	123
Figura 17: Etapas de la implementación de SGC.....	126
Figura 18: Flujograma del Proceso Propuesto	163
Figura 19: Porcentaje de cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015-Proceso Propuesto.....	182
Figura 20: Porcentaje de cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015-Proceso Propuesto.....	183

Índice de Anexos

Anexo 1: Check-List de Verificación de Situación Actual.	194
Anexo 2: Lista de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	204
Anexo 3: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	206
Anexo 4: Política de la Calidad.	207
Anexo 5: Objetivos de la Calidad	208
Anexo 6: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada.	209
Anexo 7: Procedimiento de Conservación de Información Documentada.	216
Anexo 8: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente.	220
Anexo 9: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente.	222
Anexo 10: Descripción de puestos para contrataciones y adquisiciones menores.	226
Anexo 11: Descripción propuesta de Puestos de Trabajo.	231
Anexo 12: Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura.	236
Anexo 13: Cronograma de Mantenimiento al Equipo Informático.	236
Anexo 14: Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.	238
Anexo 15: Procedimiento de Competencia y formación de personal.	245
Anexo 16: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.	251
Anexo 17: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores.	253
Anexo 18: Procedimiento de Pago a Proveedores.	263
Anexo 19: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio.	268
Anexo 20: Procedimiento de Evaluación de requisitos y Selección de Proveedores.	271

Anexo 21: Lista de Expediente de Contratación.....	273
Anexo 22: Informe de Recepción de propiedad.....	274
Anexo 23: Informe de Entrega de propiedad.	275
Anexo 24: Control de Cambios.....	276
Anexo 25: Liberación de Servicios.	277
Anexo 26: Procedimiento de Identificación y control del producto No Conforme.	278
Anexo 27: Procedimiento de Auditoria Interna.	283
Anexo 28: Procedimiento de Revisión del SGC.....	290
Anexo 29: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.....	293
Anexo 30: Presupuesto Anual 2015-Sub Gerencia de Logística.	297
Anexo 31: Presupuesto Anual 2015-Municipalidad Provincial de Arequipa.	298
Anexo 32: Cronograma de Implementación del SGC.....	299
Anexo 33: Check-List de Verificación de la Propuesta de Implementación.	300

Capítulo I: Planteamiento Teórico

1.1. Título de la Investigación

Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores y propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015, en el área de Logística de una entidad pública.

1.2. Descripción del Problema

El Estado peruano es el principal ente promotor de la economía nacional. En este contexto existen adquisiciones cuyos montos determinan la realización de procesos de selección con requisitos más o menos rigurosos. Sin embargo, existen otros que por su cuantía son más ágiles y no requieren de un proceso complejo.

A pesar de ello, se ha observado que por lo general en las Entidades Públicas, estas contrataciones y adquisiciones menores presentan una serie de problemas, como son que carecen de una normativa interna uniforme y en otros casos simplemente no existe normativa que las regule, lo que determina deficiencias en el requerimiento de los bienes y/o servicios que se requieren, retrasos en su atención, devolución de los requerimientos, procedimientos desfasados, lo que trae como consecuencia demoras en el pago a los proveedores, de tal forma que muchas veces los particulares se encuentran desalentados “venderle” sus bienes y/o productos al Estado, con lo cual las instituciones públicas se ven limitadas en su oferta de adquirir los mejores bienes y/o servicios en beneficio de la colectividad.

Tal es el caso de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa en la que se llevan a cabo los procesos de contrataciones y adquisiciones menores, para los fines propios de la Municipalidad, en la que se presenta la problemática antes descrita.

Con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 aplicado a este proceso se considera que se optimizarían los tramites que resultan poco prácticos y desfasados,

se podría proponer un procedimiento para el mayor aprovechamiento de un sistema informático que actualmente no se adapta las necesidades del proceso sino más bien que genera actividades improductivas, se lograría la reducción de retrasos de pagos a proveedores de bienes y servicios en protección de la imagen institucional de la entidad.

Por tales motivos se encuentra en la implementación de un sistema de gestión de calidad el camino a la mejora continua del proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa lo que favorecerá al cumplimiento de objetivos de la misma, abasteciendo efectiva y eficazmente los suministros y/o servicios que requieran las diferentes áreas usuarias de la Entidad para el cumplimiento de sus fines y objetivos; y siendo que esta realidad es similar a la de muchas instituciones estatales, el presente estudio se espera que contribuya a solucionar la problemática que presentan las entidades públicas del país.

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo puede contribuir la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento del proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa?

1.4. Justificación del Problema.

Mediante el presente estudio y propuesta de implementación se busca garantizar un servicio de calidad a los clientes de la Sub Gerencia de Logística, a los clientes internos gerencias, sub gerencias y demás áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Arequipa cumpliendo con los requerimientos de las áreas usuarias en un plazo óptimo para que estas puedan cumplir eficazmente con sus objetivos y asimismo, cumplir con el pago oportuno a los proveedores, lo que permitirá mejorar y promocionar la imagen de la Municipalidad, que muchas veces se ve

afectada con estos incumplimientos, lo cual es un tema de permanente actualidad y de repercusión social.

1.5.Alcance

Este trabajo de investigación analizara la gestión que se lleva a cabo en las contrataciones y adquisiciones menores de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa, desarrollando la estructura de un sistema de gestión de calidad y proponiendo la implementación de este como una herramienta de gestión

La metodología propuesta es:

- Diagnóstico de la situación actual.
- Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la ISO 9001:2015.

1.6.Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Diagnosticar el proceso actual de contrataciones y adquisiciones menores y proponer una mejora basada en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

1.6.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los procesos internos del área y su problemática.
- Elaborar la documentación exigida por la norma ISO 9001:2015.que estandarice los procesos, que permitan realizar seguimiento y medición.
- Establecer el periodo, costos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y un proceso propuesto.

- Determinar los resultados cuantitativos y cualitativos de la propuesta de implementación.

1.7.Hipótesis

Es probable que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 revierta la problemática identificada en las contrataciones y adquisiciones menores en la Municipalidad Provincial.

1.8.Variables de Estudio

Tabla 1: *Matriz de Variables Independientes y Dependientes*

Variable	Indicadores	Sub Indicadores
Diagnóstico de las contrataciones y adquisiciones menores. (Variable Independiente)	Ausencia de norma interna.	No existe norma interna.
	Ausencia de formatos únicos.	Formato propio de cada área usuaria.
	Retraso de atención de requerimientos.	N° de días de atención de los requerimientos.
	Devolución de requerimientos.	% de devolución de requerimientos.
	Devolución de cotizaciones.	% de devolución de cotizaciones.
	Retraso de Pago a Proveedores	N° de días de trámite de pago.

Variable	Indicadores	Sub Indicadores
	Registro de proveedores limitado.	Registro de proveedores no vigente.
	Procedimientos manuales.	Procedimientos de trámite documentario.
Propuesta de Mejora basada en la norma ISO 9001:2015. (Variable Dependiente)	Cumplimiento de los requisitos de Contexto de la Organización.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Liderazgo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Planificación.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Apoyo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Operación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Evaluación del Desempeño.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$
	Cumplimiento de los requisitos de Mejora.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos identificados}} \times 100$

Fuente: Elaboración Propia

1.9. Metodología de Trabajo.

Para el presente trabajo se hará un diagnóstico de la situación actual del proceso de contrataciones y adquisiciones menores y una vez definidos los objetivos y el marco teórico, se procederá a realizar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora continua del proceso.

Para esto se desarrollaran los siguientes puntos:

- Análisis y descripción de la empresa.
- Descripción del proceso actual de contrataciones y adquisiciones menores.
- Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Plan de Implementación.
- Diagnóstico de la propuesta respecto a la norma ISO 9001:2015.
- Conclusiones y recomendaciones

El tipo de investigación es descriptiva ya que se busca diagnosticar un proceso en todos sus componentes y en su realidad.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Contrataciones y adquisiciones del Estado Peruano

Es la acción que deben realizar las Entidades Públicas para proveerse de bienes, servicios u obras, realizando el pago del precio o retribución de las contrataciones con fondos públicos, y demás obligaciones procedentes de la condición del contratante. (Decreto Legislativo N° 1017, 2009)¹

2.1.1. Contrataciones y adquisiciones menores del Estado Peruano.

Son aquellas contrataciones de bienes o servicios, ejecutadas por una entidad pública, no programables en el Plan Anual de Contrataciones, que se realizan mediante acciones directas bajo normativa interna de cada entidad.

La Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1017 consideró hasta el año 2015 como contrataciones y adquisiciones menores a aquellas iguales o menores al monto la tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) vigente al año en curso.

Sin embargo en enero del 2016 entro en vigencia la nueva Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, Ley N° 30225, que establece que las contrataciones menores son aquellas iguales o menores a las ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias vigente al año en curso, ampliando así el alcance de este tipo de contratación.

Por estas variaciones podemos observar que el monto límite de las contrataciones y adquisiciones Menores del Sector Público, ha ido variando en los últimos años, en la siguiente tabla se puede apreciar esta evolución en los últimos cinco años:

Tabla 2: *Evolución económica de las adquisiciones y contratación menores.*

¹ Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 01 de enero de 2009.

Año	Monto de la Unidad Impositiva Tributaria UIT (Soles)	N° de UITs	Monto Total (Soles)
2012	S/. 3,650.00	3 UITs	S/. 10,950.00
2013	S/. 3,700.00	3 UITs	S/. 11,100.00
2014	S/. 3,800.00	3 UITs	S/. 11,400.00
2015	S/. 3,850.00	3 UITs	S/. 11,550.00
2016	S/. 3,950.00	8 UITs	S/. 31,600.00

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de SUNAT.

2.1.2. Procedimientos de Selección.

El Estado Peruano puede contratar por medio de licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada, selección de consultores individuales, comparación de precios, subasta inversa electrónica, contratación directa y los tratados y compromisos internacionales que contengan disposiciones sobre contratación pública, que busca la selección de la persona natural o persona jurídica con la cual las Entidades del Estado Peruano van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios o la ejecución de una obra. (Ley N° 30225, 2015)²

2.1.2.1. Tipos de procedimientos de selección.

La normativa de contratación pública ha previsto los siguientes procesos de selección:

Artículo 22.- Licitación pública y concurso público, la licitación pública se convoca para la contratación de bienes y obras, y el concurso público se convoca para la contratación de servicios. En ambos casos, se aplican los márgenes de valor estimado o valor referencial que establece la Ley de Presupuesto del Sector Público.

² Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de diciembre de 2015.

Para estos actos públicos es necesaria la presencia de un notario público o juez de paz.

- Artículo 23.- Adjudicación Simplificada se aplica para las contrataciones de bienes y servicios con excepción de los servicios prestados por consultores individuales así como para la realización de obras, se aplican los márgenes de valor estimado o valor referencial que establece la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- Artículo 24.- Selección de Consultores Individuales, como se indica es para la contratación de servicios de consultoría de una persona natural, sin necesidad de un equipo adicional que cuente con los requisitos establecidos en el reglamento, se aplican los márgenes de valor estimado o valor referencial que establece la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- Artículo 25.- Comparación de Precios, este procedimiento es para contratación de bienes y servicios de disponibilidad que no se trate de consultorías y que tengan un estándar establecido en el mercado conforme señala el Reglamento. El valor estimado para estas contrataciones deberá ser inferior a la décima parte del límite mínimo establecido en la Ley de Presupuesto del Sector Público para licitaciones públicas y concursos públicos.
- Artículo 26.- Subasta Inversa Electrónica, se utiliza para la contratación de bienes y servicios comunes que cuenten con una ficha técnica y además estén establecidos en el Listado de Bienes y Servicios Comunes.
- Artículo 27.- Contrataciones Directas, para que se dé una contratación directa se tiene que estar en una situación específica que indica el reglamento, como por ejemplo situación de emergencia por desastres naturales, cuando los bienes y servicios solo se

pueden obtener de un determinado proveedor, contrataciones de carácter secreto de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, entre otros. (Ley N° 30225, 2015)³

En la Tabla 3, se pueden observar los rangos de los montos de los procedimientos de selección correspondientes al año fiscal 2016.

Tabla 3: *Montos de procedimientos de selección Ley 30225, Año fiscal 2016*

 TOPEs (*) PARA CADA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS – RÉGIMEN GENERAL Año Fiscal 2016 y en Soles			
LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO – LEY 30225			
TIPO	MONTOS(**)		
	BIENES	SERVICIO	OBRAS
LICITACIÓN PÚBLICA	>= a 400,000		>= a 1'800,000
CONCURSO PÚBLICO		>= a 400,000	
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA	< de 400,000 > a 31,600	< de 400,000 > a 31,600	< de 1'800,000 > 31,600
SELECCIÓN DE CONSULTORES INDIVIDUALES		< a 100,000 > 31,600	-
COMPARACIÓN DE PRECIOS	< de 40,000 > 31,600	< de 40,000 > 31,600	-
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	> a 31,600	> a 31,600	-
CONTRATACIÓN DIRECTA	> a 31,600	> a 31,600	> a 31,600

Elaborado por la Dirección del SEACE – OSCE (***)

(*) Artículo 5° literal A, Artículos 22° al 25° de la Ley de Contrataciones el Estado, Ley N° 30225 y al artículo 32 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF, y al artículo 16 de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016, Ley N° 30372.
(***) Decreto Supremo N° 397-2015-EF publicado en el diario oficial El Peruano el 24.Dic.2015.
(****) Prohibida su reproducción, modificación o publicación, sin citar la fuente.

Fuente: <http://www2.seace.gob.pe/Documentos/189912301511382rad938D5.pdf>

2.1.2.2. *Procedimientos de selección en la Municipalidad Provincial de Arequipa.*

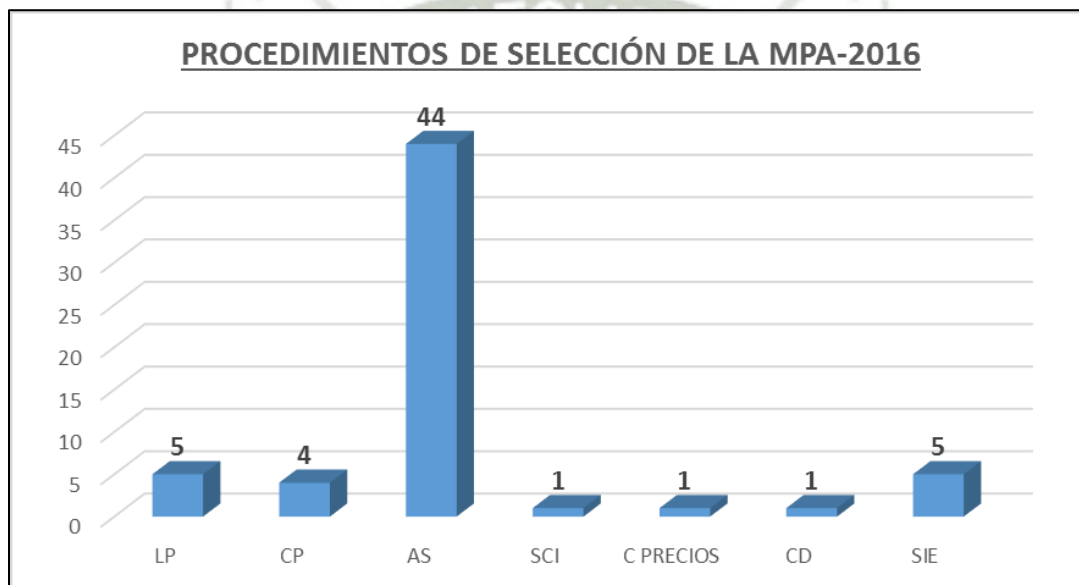
Los procedimiento de selección correspondientes hasta el mes de noviembre del año 2016, convocados por la Municipalidad Provincial de Arequipa entre obras, bienes y servicios, se convocaron en total 61 procesos de selección entre Licitación Pública (LP), Concurso Público

³ Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de diciembre de 2015.

(CP), Adjudicación Simplificada (AS), Selección de Consultores Individuales (SCI), Comparación de Precios (C Precios), Subasta Inversa Electrónica (SIE) y Compras Directas (CD)

En la Figura 1, se pueden observar un diagrama de barras con las cantidades de procedimientos de selección convocados por la Municipalidad Provincial de Arequipa hasta el 30 de noviembre de 2016, el tipo de procedimiento más común es el de Adjudicación Simplificada (AS) con un total de 44 procedimientos de selección convocados.

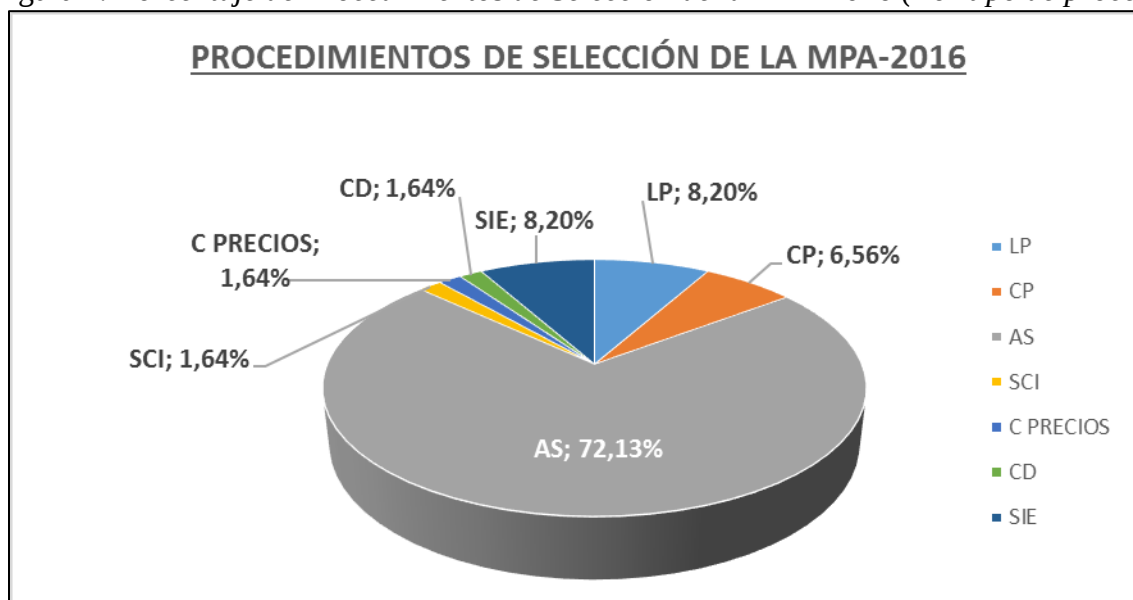
Figura 1: Cantidad de Procedimientos de Selección de la MPA-2016 (Por tipo de proceso)



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos tomados de SEACE, Recuperado de: <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace>

En la Figura 2, se pueden observar los porcentajes de los procedimientos de selección convocados por la Municipalidad Provincial de Arequipa hasta el 30 de noviembre de 2016, las Adjudicación Simplificada conforman el 72,13 % del total de procedimientos de selección convocados, siendo estas contrataciones y adquisiciones de montos inmediatamente mayores a las ocho (08) UIT, para el año 2016 S/. 31,600.00 soles.

Figura 2: *Porcentaje de Procedimientos de Selección de la MPA-2016 (Por tipo de proceso)*



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos tomados de SEACE, Recuperado de:
<http://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace>

2.1.3. Diferencias entre las contrataciones y adquisiciones menores y los procedimientos de selección.

Las principales diferencia entre las contrataciones menores y los procedimientos de selección que se encuentran incluidas en la Ley de Contrataciones del Estado aprobada por la Ley N° 30225, son:

Tabla 4: *Diferencias entre los procesos de selección y contrataciones y adquisiciones menores.*

Contrataciones y adquisiciones Menores	Procedimientos de Selección
Son contrataciones y adquisiciones de bienes o servicios con montos menores o iguales a las ocho (08) UITs.	Son contrataciones de bienes o servicios con montos mayores a las ocho (08) UITs.

Contrataciones y adquisiciones Menores	Procedimientos de Selección
• La gestión de las contrataciones y adquisiciones menores se administra según normativa interna de cada entidad pública. • Las cotizaciones se realizan invitando a empresas según reporte de proveedores. • Las contrataciones y adquisiciones menores no son programables. • Para las contrataciones y adquisiciones menores se cuenta con un plazo para la atención del requerimiento de máximo 05 días hábiles desde la recepción del formato de requerimiento.	• La gestión de los procesos de selección se administra de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado. • Las cotizaciones se realizan por convocatoria públicas mediante el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). • Los procesos de selección son programados en el Plan Anual de Contrataciones (esta programación se presenta como mínimo con 45 días calendario antes al inicio del mes de la convocatoria). • Para los procesos de selección se cuenta con un plazo aproximado de entre mínimo 02 días hasta 22 días hábiles para su atención, a partir de la convocatoria del mismo.

Contrataciones y adquisiciones Menores	Procedimientos de Selección
En las contrataciones y adquisiciones menores se califica la propuesta económica de los postores y que cumplan con los requisitos solicitados.	En los procesos de selección se realiza una evaluación Técnico-Económica de las propuestas.

Fuente: Elaboración Propia

2.2. Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de una organización reside en las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, y el sistema de gestión se puede definir como el “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos” (norma ISO 9000:2000, puntos 3.2.2, 3.2.6). El sistema de gestión de una organización es el conjunto de estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, metodologías, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e conocimientos de trabajo mediante el cual la dirección de la organización planifica, elabora y controla todas las actividades para el logro de los objetivos planificados. (Camisón, Cruz y González, 2006)⁴

2.2.1. Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad

Se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estrategia)
- Recursos

⁴Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A., p. 346.

- Procesos
- Procedimientos

La Estructura Organizacional se comprende como la jerarquía de funciones y responsabilidades de sus integrantes que define una organización para lograr sus objetivos planeados. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación es el conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para el logro de sus objetivos. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas ¿A dónde queremos llegar? ¿Qué haremos para lograrlo? ¿Cómo lo haremos? ¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso es todo aquello que vamos a requerir para alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio de salidas. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre están identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación de las actividades así como sus responsables a cargo.

Los Procedimientos son la manera de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados, la metodología que se debe realizar para poder convertir los elementos de entradas del proceso en resultados de salida. Dependiendo de la complejidad, la organización puede decidir si registrar o no los procedimientos. (Mateo, 2009)⁵

⁵ Mateo, R. (2009, Agosto 21). Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I. Recuperado de: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

2.2.2. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

Para asegurar el desarrollo, la implementación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad, la nueva norma trae un enfoque basado en Procesos buscando conseguir con esto la eficiencia y eficacia del sistema al poder vincularse de esta forma procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, para así obtener la satisfacción del cliente.

A través de este enfoque basado en procesos se establece el control permanente de los diferentes procesos y actividades que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad. (Fontalvo y Vergara, 2010)⁶

2.2.3. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad trae consigo beneficios a una organización, cuando esta lo hace con compromiso por parte de la alta dirección de la organización e integrando a su cultura, se pueden citar:

- Aumentar la satisfacción de los clientes : Un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a que la organización planee sus actividades basándose en los requisitos de los clientes en base a los requisitos que se establezcan, por lo que la calidad se integra los productos y servicios iniciando en la planificación, llevando así a tener clientes satisfechos.
- Reducir variabilidad en los procesos: A través de un Sistema de Gestión de la Calidad podemos nivelar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que pueda haber, haciendo que aumente la capacidad de producir productos y servicios estables.

⁶ Fontalvo, T., y Vergara, J. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. España: Eumed-Universidad de Málaga, p. 15

- Reducir costes y desperdicios: Un Sistema de Gestión de la Calidad crea una cultura proactiva y de análisis y medición de la información, por lo que la organización se enfoca en descubrir oportunidades de mejoras y corregir problemas reales y potenciales, lo que lleva a la reducción del uso de recursos. (Mateo, 2009)⁷

2.2.4. Principios de Gestión de la Calidad

Los principios fueron diseñados las normas ISO 9001 y 9004 ya que para conducir y operar una organización en forma óptima se requiere que esta se administre y controle sistemática y transparentemente. La gestión comprende la gestión de la calidad y otras disciplinas de gestión. Se han reconocido ocho principios que pueden ser manejados por la alta dirección para conducir la organización hacia una mejora en el desempeño”. (Gutiérrez, 2005)⁸

- Enfoque en el cliente, este enfoque busca satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas. El éxito continuo se logra cuando se atrae y retiene la confianza de los clientes y las partes interesadas.
Las interacciones con el cliente ofrecen oportunidades para dar más valor a los clientes, comprender de las necesidades actuales y futuras de los clientes y las otras partes interesadas conllevan al éxito de la organización.
- Liderazgo, los responsables de todos los niveles de la organización establecen el propósito y dan las pautas en que los colaboradores se involucran en el logro de los objetivos de la calidad, esto permite a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos.

⁷ Mateo, R. (2009, Diciembre 18). Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte II. Recuperado de: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/118-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-ii>

⁸ Gutiérrez, H. (2005). Calidad total y productividad. (Segunda Edición). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A., p. 71.

- Participación de personas, es fundamental para la organización que todos sus colaboradores, sean competentes, estén capacitados y estén comprometidos para ayudar a mejorar su capacidad para crear valor, es importante involucrar a todas las personas en todos los niveles y respetarlos como individuos para facilitar la participación en la obtención de los objetivos de la organización.
- Enfoque basado en procesos, para lograr resultados permanentes y predecibles de manera más eficaz y eficiente cuando se administran actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. El sistema está compuesto de procesos interrelacionados y los resultados son producidos por este sistema, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite optimizar su rendimiento.
- Mejora, la organización debe tener un enfoque de mejora continua, la mejora es fundamental para mantener los presentes niveles de rendimiento, para afrontar los cambios internos y externos y para crear nuevas oportunidades de mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia, las decisiones deben estar basadas en el análisis y evaluación de la información para producir los resultados deseados. La toma de decisiones es un proceso complejo, e implica un grado de incertidumbre, implica fuentes de entradas, que pueden ser variable. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y probables consecuencias indeseadas. Los hechos, las pruebas y el análisis de datos conducen a una mayor objetividad en las decisiones tomadas.
- Gestión de las relaciones, para lograr el éxito sostenido, la organización debe administrar sus relaciones con las partes interesadas, ya que estas influyen en el desempeño de la

organización, y para optimizar su impacto en su rendimiento. La gestión de las relaciones con proveedores y socios es a menudo fundamental. (Jiménez, 2014)⁹

2.2.5. Aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el Sector Público.

En la busca de mejora de sus procesos, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, algunas entidades públicas, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 han logrado incrementar la eficiencia de sus procesos. Algunas de estas entidades son:

La División de Calidad en Salud de la Dirección de Salud de la Marina, a la Oficina de Calidad y Satisfacción al Usuario, y al Servicio de Medicina Transfusional y Banco de Sangre del Centro Médico Naval “CMST”, el día 11 de agosto de 2016, se hizo acreedora a la certificación ISO 9001:2015 por la entidad BASC PERÚ, de esta forma se permite el ordenamiento del sistema bajo estándares internacionales. (BASC PERU, 2016)¹⁰

El Banco Central de Reserva del Perú, en octubre del 2007, se convirtió en la primera entidad del Estado que recibió la Certificación ISO 9001:2000, para su proceso de compras orientada a la satisfacción de sus usuarios, prevención de riesgos y a la mejora continua. El Banco realizó esta implementación con el objetivo de contar con procesos internos modernos y con una organización y cultura de excelencia. (BCRP, 2008)¹¹

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT alcanzó su certificación internacional ISO 9001:2008, en abril del 2010, en los procesos de despacho: Manifiesto de Carga, Importación para el Consumo y Exportación Definitiva. El Sistema de

⁹ Jiménez, D. (2014, Octubre 11). Los siete principios de gestión de calidad-dis/iso 9001:2015. Recuperado de: <http://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html>

¹⁰ Basc Perú (2016). Basc Perú entrega certificación iso 9001:2015 a la dirección de salud de la marina y al centro médico naval “CMST”. Recuperado de: <http://www.bascperu.org/empresas-certificadas-basc/9-noticias>

¹¹ Banco Central de Reserva del Perú (2008). Memoria institucional 2007. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2007/Institucional/Memoria-BCRP-2007.pdf>. p. 53

Gestión de la Calidad que se ha certificado permite institucionalizar la mejora continua, la aplicación del enfoque de procesos orientado al cliente del servicio aduanero lo cual redundará en beneficio de sus usuarios y en la competitividad del país. (SUNAT, 2016)¹²

En el sector industrial, Petróleos del Perú- PETROPERU en marzo del 2012 obtuvo la certificación ISO 9001:2008 en su proceso de Exportación de nafta virgen y petróleos industriales desde Refinería Talara, lo que significó un reconocimiento a la eficiencia y transparencia en la gestión de la petrolera estatal. (PETROPERU, 2012)¹³

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento- SUNASS, en agosto del 2014 alcanzó la certificación de la ISO 9001:2008 en su proceso: Supervisión desde la sede, la Supervisión de campo, la atención de denuncias o solicitudes de información y el análisis de indicadores de gestión y benchmarking de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento bajo el ámbito de regulación de la SUNASS. (SUNASS, 2014)¹⁴

Esta tendencia de la busca de procesos eficientes y mejora continua, también se encuentra en las entidades gubernamentales, en el departamento de Lima las Municipales de San Borja y San Isidro han alcanzado una certificación ISO 9001:2008.

La Municipalidad de San Isidro, en marzo del 2014 certificó los siguientes procesos:

- Proceso de licencia de edificación modalidad “C” con evaluación previa por Comisión Técnica.
- Proceso de Verificación Catastral a Solicitud por Parte.

¹² Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2016). Gestión de la calidad. Recuperado de : <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/gestioncalidad/index.html>

¹³ Petróleos del Perú (2012, Marzo 27). Petroperú obtiene nueva certificación ISO 9001:2008. Recuperado de: <http://www.petroperu.com.pe/portalweb/Main.asp?Seccion=3&IdItem=309>

¹⁴ Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2014). ISO calidad SUNASS. Recuperado de: <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/sunass/iso-calidad-sunass>

- Proceso de atención presencial de los contribuyentes VPSI en la Plataforma de la Gerencia de Administración Tributaria.
- Proceso de Otorgamiento de Beneficio de Pensionista
- Proceso de certificación de Declaración Jurada del Impuesto Predial.
- Proceso de pago en Línea Vía Web de la Municipalidad de San Isidro.
- Proceso de Call Center – Atención de Llamadas GAT.
- Proceso de atención de Correos Electrónicos GAT.
- Proceso de constancia de No Adeudo.
- Proceso de certificación de Pago de Tributos.
- Proceso de fraccionamiento de Deudas Tributarias.

Con este reconocimiento, la Municipalidad de San Isidro ofrece a sus vecinos menores tiempos en sus procesos de atención y mejora la eficiencia de los procesos internos.

La Municipalidad de San Borja en diciembre del 2010, certifico su proceso de: Servicio al ciudadano que involucra la Orientación, Atención de Servicios que se brindan en plataforma, caja y recepción de documentos en Mesa de Partes. Producto de la implementación de este Sistema de Gestión de Calidad, incremento su nivel de satisfacción, esto en consecuencia a la reducción de tiempos que se logró.

En el sector salud, también al obtenido una certificación ISO 9001:2008, EsSalud en junio del 2012 certifico el proceso: Servicio de afiliación excepcional orientado a los beneficiarios del Seguro Regular, que se realiza de forma presencial en las Agencias de Seguros de Comas, Corporativa, Jesús María, San Juan de Lurigancho y San Miguel; entre las principales ventajas obtenidas por la certificación se tiene:

- Incremento de la satisfacción del usuario.

- Mejora organizativa.
- Política de mejora continua.
- Cumplimiento de requisitos de los usuarios y requisitos legales.
- Reducción de tiempos promedio de atención a los usuarios de aseguramiento.
- Mejora de la imagen de la Institución.

Una entidad del sector público que ha logrado alcanzar notablemente varias mejoras a partir de la certificación y re-certificación de sus procesos, obteniendo muy buenos resultados es el Banco de la Nación que inicio la certificación de sus procesos principales el año 2008, con esta buena práctica el alcance de la certificación obtenida se fue ampliando, Las mejoras obtenidas al alinear los procesos a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 son:

En el proceso denominado: Sistema de administración de las Tarjetas Multired Global Debito – VISA, que involucra los procesos de emisión, la apertura de cuentas de ahorros - Sector público y la entrega de las tarjetas en Red de Agencias, Sucursal Javier Prado, este proceso fue re-certificado, su objetivo fue asegurar que las Tarjetas lleguen las agencias a nivel nacional.

En el segundo proceso re-certificado denominado: Pago de Haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante ventanillas y cajero automático ATM en la Sucursal Oficina Principal del Banco de la Nación, se mejoró la atención que se da a los clientes que vienen a retirar su pago de haberes en el Banco.

En el tercer proceso re-certificado denominado: Otorgamiento de Préstamos Multired en la Sucursal Oficina Principal y Oficina Especial de Crédito San Borja y Recuperación de Préstamo Multired en la Oficina Principal, se facilito el otorgamiento del Préstamo Multired a fin de hacerlo más rápido, se mejoró la comunicación de los procesos de gestión retroalimentándolos a través de las Encuestas de Satisfacción.

El Cuarto y último proceso que fue re-certificado fue el: Servicio a Instituciones Financieras (IFIS):

- Línea de Crédito (Oficina Principal)
- Ventanilla MYPE (implementación en Oficina Principal y Soporte Operativo en la Agencia Pomalca).

El Pago a proveedores del Estado es otro proceso certificado del Banco de la Nación, en el que se mejoró el proceso y se determinando indicadores de Productos No conformes. Esta mejora logró minimizar el plazo de la atención a los proveedores mediante el rastreo de indicadores de plazo de atención.

Un proceso que fue incluido en la nueva certificación del banco fue el de las Detracciones en la Oficina Principal y Sucursales Oficina Principal y Javier Prado, esta mejora incluyo reajuste de los formatos, se restó el uso de cheques en el proceso, disminución de los Productos No Conformes en la Apertura de Cuentas Corrientes de Detracciones.

En el proceso de Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancaria en la Agencia El Agustino se optimizó a clientes que retiras su sueldo ya que se implementó un seguimiento del índice de satisfacción de los Clientes.

2.3.Estructura y requerimientos de la ISO 9001:2015

La estructura de la Norma ISO 9001:2015, está dividida en diez (10) capítulos y cada uno describe diferentes requerimientos de la norma.

- Primer Capítulo: Objetivo y Aplicación.
- Segundo Capítulo: Referencias Normativas.
- Tercer Capítulo: Términos y Definiciones.

En los tres primeros capítulos de la norma se realizan descripciones generales, mas no se enuncian ningún requisito.

- Cuarto Capítulo: Contexto de la Organización.

En este capítulo se indica los requisitos de análisis de entorno, definición de las partes interesadas, los procesos y la documentación necesaria para asegurar la eficacia y mejora de los procesos

- Quinto Capítulo: Liderazgo

En este capítulo se establece los requisitos que debe cumplir obligatoriamente la dirección de la organización, tales como, definir una Política de Calidad, el aseguramiento de que tanto autoridades y sus responsabilidades estén bien definidas, revisión de los objetivos de la calidad, asegurar procesos de comunicación interna apropiados enfocados a sus clientes y otros.

- Sexto Capítulo: Planificación.

Se establece el análisis de riesgo por las actividades de la organización, un plan de mejora enfocado al cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Se indica la actualización del sistema de gestión de manera sistemática en función a las necesidades detectadas.

- Séptimo Capítulo: Apoyo.

Aquí se establecen los requisitos para determinar y proporcionar los recursos necesarios, en el capítulo se distinguen tres tipos de recursos: Recursos Humanos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

- Octavo Capítulo: Operación.

Este capítulo describe los requisitos del proceso productivo, desde la planificación de la realización del producto hasta la entrega que se realiza al cliente, considerando el proceso de planificación de la realización del producto, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, producto y prestación del servicio, control de los equipos de seguimiento y medición.

– Noveno Capítulo: Evaluación del Desempeño.

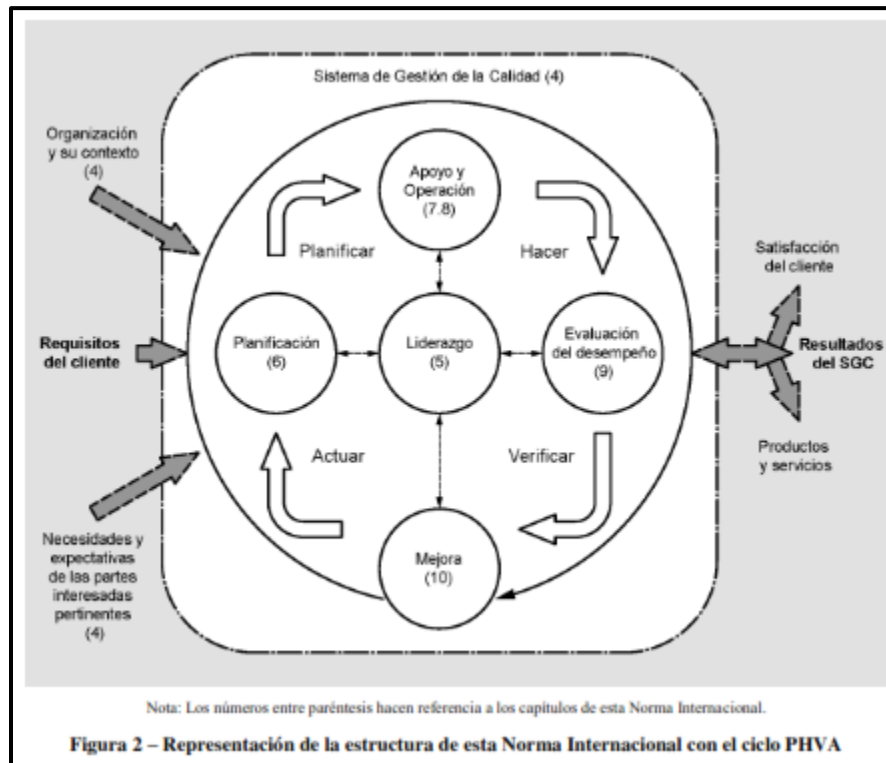
En este capítulo se ubican los requisitos para los procesos que recopilan y analizan información, se establece procesos de seguimiento y control, grado de satisfacción del cliente, requisitos de las auditorías internas y otros.

– Decimo Capítulo: Mejora.

El objetivo es mejorar continuamente los procesos de la organización para que estos satisfagan los requisitos de los clientes, controlar y corregir el producto no conforme, toma de acciones correctiva y gestión de riesgos.

En la siguiente Figura 3 se observa la representación de la estructura de norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.

Figura 3: Estructura de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Norma europea el ISO 9001:2015 une-en iso 9001(2015). Asociación Española de normalización y certificación AENOR. Madrid, España.

2.3.1. Mejora continua de los procesos: Ciclo PDCA

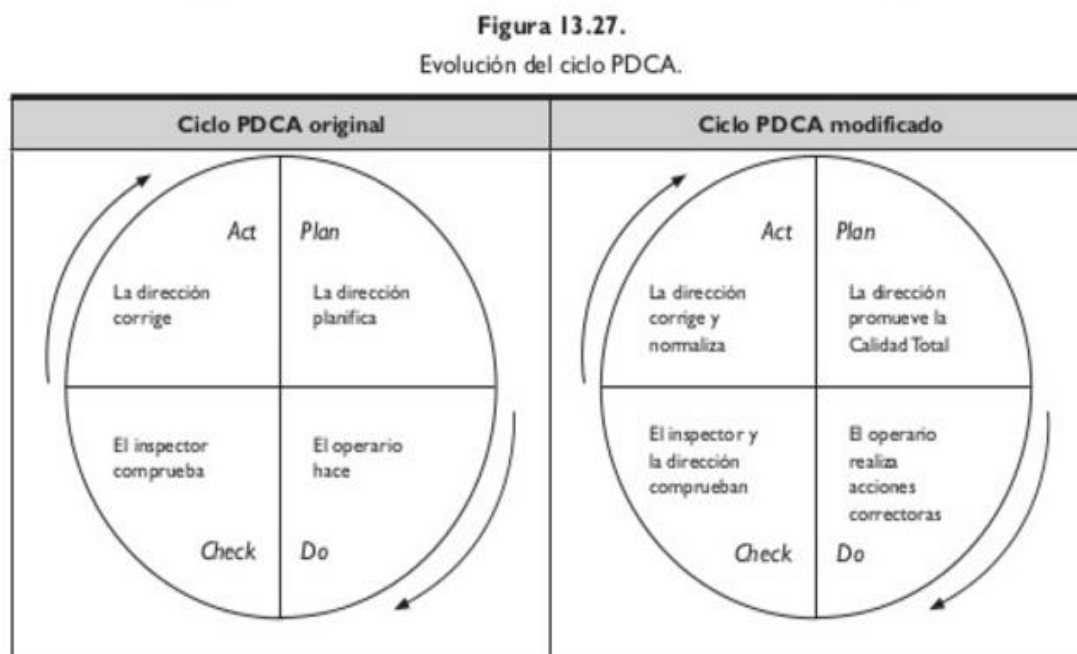
El ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) es un proceso que junto al método clásico de solución de problemas, permite la mejora continua de la calidad en los procesos de la organización, su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos.

Deming presentó el ciclo PDCA en los años 50 en Japón, y señaló que el creador de este concepto fue W.A. Shewhart, quien lo hizo público el año 1939, por lo que también se lo denomina “ciclo de Shewhart” o “ciclo de Deming”.

En Japón, el ciclo PDCA ha sido usado como una metodología de mejora continua ya que se aplica a todo tipo de situaciones. En la Figura 4 se muestra el ciclo en su versión original donde se subdivide el trabajo entre dirección, inspectores y operarios y tiene cuatro fases. La dirección inicia por estudiar la situación actual y formular un plan de mejora. Después los operarios son

los responsables de elaborar el plan. Consecutivamente, los inspectores verifican la ejecución y ver si se han alcanzado los objetivos planificados y, por último la dirección analiza los resultados del proceso y estandariza el método para asegurar que la mejora sea permanente, o por el otro lado en el caso de que los resultados no hayan sido óptimos, se desarrolla acciones correctivas. (Camisón, Cruz y González, 2006)¹⁵

Figura 4: *Evolución del Ciclo PDCA*



Fuente: Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A., p. 876

La mejora es una actividad de administración proactiva mediante medidas preventivas, y se debe considerar como una oportunidad y no simplemente como una reacción ante los problemas y las amenazas de la competencia. (Evans y Lindsay, 2008)¹⁶

¹⁵ Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A., pp. 875-876.

¹⁶ Evans, J., y Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad. (Séptima Edición). México: Cengage Learning Editores S.A., p. 362.

2.4.El Estado: El mayor demandante de la economía peruana.

En el Perú la participación de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en las compras públicas alcanzó porcentajes ligeramente superiores a 30% en los últimos años, informó la Sociedad de Comercio Exterior (ComexPerú).

Hacia agosto del 2014 se registraron contratos con un total de 22,326 proveedores por un monto de S/. 6,640 millones de soles, lo que representó un 32.3% del monto total adjudicado, según cifras del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

Así, el tipo de bien demandado es solo uno de los obstáculos que enfrentan estas empresas, si no problema aún mayor es la delimitada capacidad individual de producción de las MYPES para poder abastecer ciertas demandas de gran volumen, para ello es importante la agrupación de estas para satisfacer los requerimientos exigidos por el Estado.

El Estado es el mayor demandante de bienes y servicios en la economía del país. Según la presidenta ejecutiva del OSCE, Magali Rojas, el mercado de compras públicas maneja alrededor del 10% del Producto Bruto Interno (PBI) del país, lo que es sin duda representa una gran oportunidad para muchas empresas al momento de ofertar sus productos al estado.

Sin embargo, para las MYPES, las cuales constituyen el 99.9% del total empresarial peruano y emplean al 48.4% de la Población Económicamente Activa (PEA), la situación es compleja, ya que se enfrentan a obstáculos que dificultan su participación en los procesos de selección.

De acuerdo con el OSCE, durante el año 2014, el Estado peruano realizó contrataciones por un valor de S/. 40,963 millones de soles, principalmente a la adquisición de bienes (42.7%),

seguido por la adjudicación de obras (34.8%) y la contratación de servicios (22.5%). (Lira, 2015)¹⁷

2.4.1. Promoción de las contrataciones y adquisiciones Públicas en América.

Muchos países tienen la política de incentivar el acceso de las MYPES a las compras gubernamentales. Según un informe realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el International Development Research Center (IDRC), las estrategias políticas pueden enmarcarse dentro de dos enfoques; el primero que intenta igualar las condiciones de las MYPES con las empresas de mayor tamaño, originando su acceso a la información y al crédito para su crecimiento; y el segundo enfoque que busca favorecerlas dándoles favoritismos en el proceso de compra.

En América Latina la mayoría de países emplea una combinación de ambos enfoques, con excepción de Chile, que basa su política en excluir barreras de entrada y promover la competitividad.

El Gobierno chileno creó ChileCompra, entidad que apoya el ingreso de las MYPES al sistema de compras públicas, pero no garantiza cerrar negocios, en Colombia, además de facilitar las herramientas necesarias para que las MYPES comprendan y entren al mercado estatal, las contrataciones por un monto igual o inferior a US\$ 195,000 se restringen exclusivamente a las MYPES.

En Perú la Ley de Promoción MYPE las entidades de estado deben programar no menos del 40% de sus contratos para que sean atendidos por las MYPES obligatoriamente, además de darle preferencia a las MYPE de su región.

¹⁷ Lira, J. (2015, Agosto 19). Participación de mypes en compras públicas alcanzó porcentajes ligeramente superiores a 30%. Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/participacion-mypes-compras-publicas-alcanzo-porcentajes-ligeramente-superiores-30-2140323>

Pero en la práctica esta norma posee diversas dificultades que impiden que se aplique del todo. Ya que más allá de darles preferencias, lo que se debe buscar es incrementar su competitividad y ampliar sus oportunidades de participación en las adquisiciones. (Lira, 2015)¹⁸

2.4.2. Promoción de las contrataciones y adquisiciones Públicas en Perú.

El estado peruano siendo el mayor demandante de bienes y servicios en la económica peruana, busca de promocionar la participación de las diferentes empresas nacionales, para lo cual ha establecido medidas que promocionan esta participación, tales como:

Ley N° 28015-Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa:

Esta ley en su “Art. N° 21: Compras Estatales” establece medidas que facilita el acceso de la MYPE a las compras del Estado, como son:

- Las instituciones del Estado deben separar no menos del 40% de sus compras para ser atendidas por las MYPE, en aquellos bienes y servicios que estas puedan suministrar.
- Retención del 10% del monto total contratado, como alternativa a la presentación de carta fianza de fiel cumplimiento.
- Las MYPE regionales y locales del lugar donde se realizan las compras estatales, tienen preferencia.
- Los procesos de selección se pueden llevar a cabo por etapas, tramos, paquetes o lotes.

La buena pro por cada etapa, tramo, paquete o lote se podrán otorgar a las MYPE distintas y no vinculadas económicamente entre sí. (Ley N° 28015, 2003)¹⁹

Comisión de Promoción del a Pequeña y Micro Empresa –PROMPYME:

¹⁸ Lira, J. (2015, Agosto 19). Participación de mypes en compras públicas alcanzó porcentajes ligeramente superiores a 30%. Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/participacion-mypes-compras-publicas-alcanzo-porcentajes-ligeramente-superiores-30-2140323>

¹⁹ Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 03 de julio de 2003.

Por D.S. N° 059-97-PCM publicado en el Diario El Peruano el 25-11-97, se crea la Comisión de Promoción del a Pequeña y Micro Empresa -PROMPYME, creada para fortificar la actividad de Promoción del Estado mediante un programa de desarrollo empresarial que contribuya a la ampliación de los mercados en que actúan las MYPE.

Los objetivos de PROMPYME para las compras estatales son:

- Acceso virtual a las MYPE sobre oportunidades de negocio con el estado.
- Brindar jornadas de Orientación en Compras Estatales a las personas interesadas en prestar servicios al Estado.
- Asesoramiento para que las MYPE presenten una propuesta técnica y económica correcta según el reglamento.

Ley N° 30225, Nueva Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento:

En enero del 2016 entro en vigencia la nueva Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, donde se acrecienta el alcance de las contrataciones menores a montos iguales o menores a las ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias vigente al año en curso.

Al ampliar el alcance de las contrataciones menores, el estado realiza licitaciones de hasta S/. 31,600.00 soles sin procedimiento de selección, esto se refleja en un proceso de corto plazo y menos burocrático, simplificando así el mercado de contrataciones públicas en nuestro país. (Ley N° 30225, 2015)²⁰

²⁰ Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de diciembre de 2015.

Capítulo III: Descripción de la Empresa

3.1. Presentación de la empresa

La Municipalidad Provincial de Arequipa sustentada en la voluntad y elección ciudadana, es el órgano de gobierno local, que cuenta con personería jurídica de derecho público, autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La Municipalidad Provincial de Arequipa como órgano del Gobierno Local de la provincia de Arequipa, los procesos a su cargo se orientan a la promoción del desarrollo económico local de la provincia, la mejora de la competitividad y medio ambiente, así como la prestación óptima de los servicios locales a su cargo. Con el objeto de contribuir a que la provincia de Arequipa y esta se convierta en una ciudad competitiva, donde se brinden servicios de calidad para el desarrollo de las actividades turísticas, industriales, comerciales y agropecuarias que cuentan con una variedad empresarial, social e interinstitucional en proceso de consolidación con la presencia de conglomerados empresariales orientados a la producción, el servicio, la industria y un desarrollo urbano ordenado en armonía con el medio ambiente equilibrado, donde la participación de sus diversos sectores sociales sea parte de la cultura de gobernabilidad.

3.2. Misión y Visión

- Misión: Promover la adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo sostenible y armónico para la ciudadanía arequipeña con calidad, transparencia y ética.
- Visión: Arequipa en el 2021, es una Provincia segura e integrada, con servicios básicos para todos, con salud, alimentación y educación de calidad; donde se respetan los derechos de las personas, y donde se brinda atención a la población vulnerable. Practica los valores ciudadanos y tiene organizaciones sociales fortalecidas, con instituciones sólidas y gobiernos locales concertadores, democráticos, participativos y

transparentes. Con una economía descentralizada que ha generado polos de desarrollo interdistritales. Basada en el turismo, la agricultura y la industria con valor agregado orientado a la exportación; con alta competitividad y empleo digno. Es además un centro de comercio y servicios de carácter macro regional Es una provincia articulada vialmente y delimitada políticamente, con un ordenamiento territorial que Integra a todas sus poblaciones para conservar su patrimonio territorial. Con un medio ambiente saludable y sostenible, controla la contaminación y es líder en la gestión ambiental.

Arequipa: Comprometida con el Desarrollo de la Macro Región Sur (MPA, 2015)²¹

3.3. Valores

Los valores son las pautas que marcan el comportamiento humano individual y social, orientado hacia conductas que presumen la mejora en el desarrollo de la persona o de una colectividad. La práctica de valores solidifican las relaciones sociales, desde una perspectiva de cohesión e integración, que son imprescindibles para el desarrollo personal de los trabajadores y de la misma institución, permitiéndonos mejorar la calidad de los servicios que brindamos hacia la comunidad. Sin duda existe una gran cantidad de valores que desde los mismos trabajadores desean que sean fortalecidos, los mismos que han sido ajustados a solo cuatro de ellos que permitirán centrar acciones por parte de todos los involucrados, especialmente del área de recursos humanos en que puedan ser interiorizados y aplicados, como habito cotidiano. Entre estos valores se han detallado los siguientes: (MPA, 2015)²²

²¹ Municipalidad Provincial de Arequipa (2016). Plan operativo institucional 2016. Recuperado de: http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/poi/poi_2016.pdf

²² Municipalidad Provincial de Arequipa (2016). Plan operativo institucional 2016. Recuperado de: http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/poi/poi_2016.pdf

Figura 5: *Valores Institucionales de la Municipalidad Provincial de Arequipa*



Fuente: Plan Operativo Institucional 2016-MPA Recuperado de :
http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/poi/poi_2016.pdf

3.4.Funciones Generales

- Formular y ratificar el Plan de Acondicionamiento Territorial, Plan de Desarrollo Metropolitano, Plan de Desarrollo Urbano, Plan de Desarrollo Concertado, Plan de Desarrollo Económico y, otros en concordancia con los planes de carácter nacional y regional.
- Normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de la provincia de Arequipa, son conformidad con las leyes y reglamentos nacionales.
- Normar, regular, organizar y mantener el tránsito vehicular y peatonal los sistemas de señalización y semaforización, líneas de transporte colectivo y otros.
- Aprovechar las capacidades energéticas de la provincia, promoviendo la utilización de recursos naturales de su ámbito que no creen contaminación, cubriendo los requerimientos de energía para el ámbito rural.

- Reglamentar e inspeccionar las construcciones, remodelaciones y demoliciones de edificios, en beneficio de la seguridad y habitabilidad de la ciudad; así como controlar las habilitaciones urbanas en concordancia con el plan director vigente de la provincia,
- Elaborar, mantener y administrar proyectos de inversión en beneficio de la comunidad, tales como puentes, canalizaciones de agua y recuperación de áreas deterioradas entre otros.
- Delegar la ubicación e instalación de avisos luminosos, de publicidad comercial.
- Otorgar licencias de obra, construcción, demolición, remodelación y otras de carácter público y privado de la provincia.
- Controlar la construcción, mantenimiento y seguridad de salas de espectáculos, estadios y otros edificios para a reuniones públicas.
- Promover los servicios públicos contra incendios y otras calamidades, señalizando los requisitos de seguridad, creando conciencia en la población.
- Planear el desarrollo integral de su circunscripción y promover la ejecución de los planes correspondientes, considerando la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Promover la construcción de viviendas de tipo económico y el saneamiento de áreas tugurizadas.

3.5.Organización de la empresa

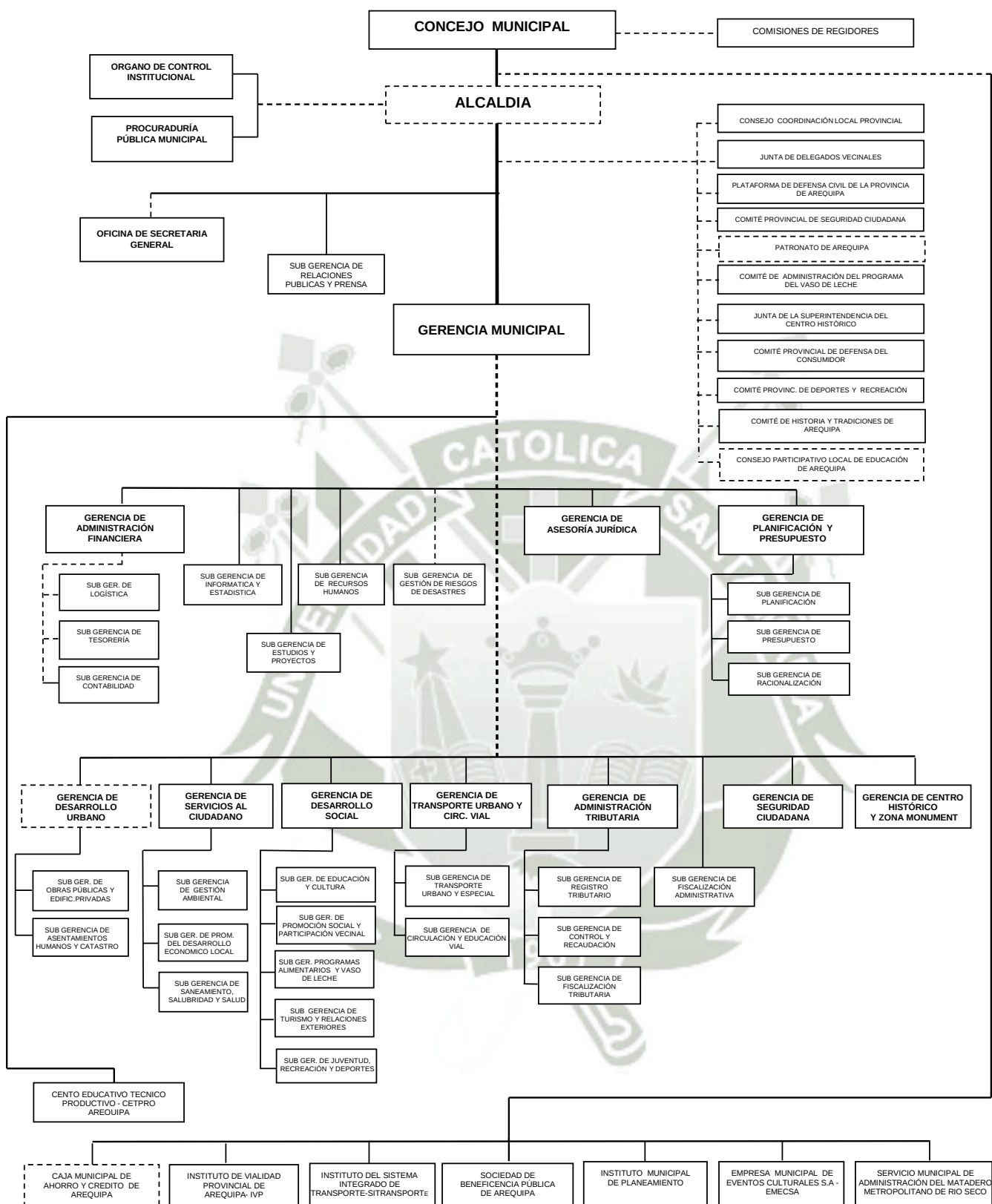
La Municipalidad Provincial de Arequipa, para el adecuado cumplimiento de las funciones normativas y ejecutivas asignadas por Ley, se estructura de la siguiente manera:

- Órganos de Gobierno.
- Órganos de Dirección.

- Órganos de Control.
- Órganos de Defensa Judicial.
- Órganos de Apoyo.
- Órganos de Asesoramiento.
- Órganos de Línea.
- Órgano Desconcentrado.
- Órganos Descentralizados.

En la Figura 6 se presenta la estructura organizacional de la Municipalidad Provincial de Arequipa, donde se puede distinguir dentro de la Gerencia de Administración Financiera, se encuentra la Sub Gerencia de Logística en donde se realiza el proceso de contrataciones y adquisiciones menores para todos los órganos de la municipalidad.





Fuente: Plan Operativo Institucional 2016-MPA

http://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/poi/poi_2016.pdf

3.6. Análisis FODA de la Sub Gerencia de Logística

Este análisis permite identificar y contrastar dos ámbitos: el entorno interno y externo del área, con el fin de plantear estrategias que permitan mejorar la situación en la que se encuentra.

En el primero, se encuentran todos aquellos factores sobre los cuales se tiene control para decidir cambiarlos en forma directa. Se pueden modificar para mejorarlos, incrementarlos o por el contrario para que se reduzcan o desaparecerlos. En este ámbito se encuentran las Fortalezas (F) y las Debilidades (D).

En el ámbito externo se encuentran todos los factores sobre los que no se tiene control directo pero sin embargo influyen en nuestra realidad y se deben considerar porque el desarrollo dependerá de la tendencia que sigan estos. En este ámbito se encuentran las Oportunidades (O) y las Amenazas (A).

Tabla 5: *Matriz FODA*

Fortalezas	Debilidades
- El proceso cuenta con doce (12) colaboradores, siendo un equipo multidisciplinario. - Sistema informático propio de la organización Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA) para gestión de contrataciones. - Sistema informático propio de la organización Sistema de Trámite	- Existe un 66,67% del personal involucrado en el proceso está propenso a una rotación por su tipo de contratación. - Deficiente atención de los requerimientos en un 82,35% que no cumple con los plazos legales. - Deficiente trámite de pago a los proveedores en un 91,18% que no cumple con los plazos legales.

Documentario (STD) para sistema de seguimiento de expedientes de contratación. • Localización de las instalaciones de la organización es continua a la mayoría de áreas usuarias. • Equipos informáticos aptos y en cantidad suficiente.	• Nivel de implementación actual de la Norma ISO 9001:2015 en un 17,14%. • Se tiene un 29,79% de devoluciones de requerimientos. • Se tiene un 36,12% de devoluciones de cotizaciones. • Existe un 21,79% de horas-hombre del personal involucrado en el proceso que se disponen en actividades innecesarias. • No se cuenta con norma interna, ni procedimiento de trabajo documentado del proceso.
Oportunidades	Amenazas
• Introducción de la Nueva Ley de Contrataciones del Estado Ley N° 30225 incrementando el alcance de las contrataciones y adquisiciones menores de 3 UITs a 8UITs. • Aprovechamiento de los recursos económicos, ya que para el año	• Reducción de cartera de proveedores a causa de la imagen institucional disminuida. • Trabajo administrativo desarticulado y sin coordinación entre las diversas unidades orgánicas.

2015 se registró una eficiencia de gasto del 73,7 %. • Programas de capacitación orientada a los servidores públicos.	• El vacío en las normas que no permite un mejor desarrollo de las funciones.
--	---

Fuente: Elaboración Propia



Capítulo IV: Diagnóstico de la Situación Actual

4.1. Descripción del Proceso

En el proceso de contrataciones y adquisiciones menores para la Sub Gerencia de Logística está dividido en dos etapas, la primera la etapa de contratación del bien y/o servicio y la segunda el trámite de pago a los proveedores. Ambas están conformadas por las siguientes actividades:

Primera Etapa: Adquisición y contratación de los bienes y/o servicios.

- Recepción de requerimientos del área usuaria.
- Derivación de los requerimientos.
- Entrega de requerimientos a especialistas en adquisiciones.
- Revisión de los requerimientos.
- Devolución de los requerimientos.
- Ingreso del requerimiento al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA).
- Estudio de mercado (cotización).
- Recepción de cotizaciones.
- Entrega de cotizaciones a los especialista en adquisiciones.
- Revisión de las cotizaciones.
- Devolución de cotizaciones.
- Elaboración del cuadro comparativo.
- Revisión del cuadro comparativo.
- Elaboración de la Orden de Compra u Orden de Servicio.
- Revisión de la Orden de Compra u Orden de Servicio por el especialista en adquisiciones.

- Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al Sub Gerente de Logística.
- Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por el Sub Gerente de Logística.
- Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio a la Gerencia de Administración Financiera.
- Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por el Gerente de Administración Financiera.
- Entrega de la copia de la Orden de Compra u Orden de Servicio al proveedor.

Segunda Etapa: Trámite de Pago a Proveedores.

- Recepción de los comprobantes de pago.
- Recepción del formato de Código de Cuenta Interbancaria (CCI)
- Entrega de los comprobantes de pago a los especialistas en adquisiciones.
- Solicitud de conformidad de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al área usuaria.
- Conformidad de las Órdenes de Compra y Servicio del área usuaria.
- Recepción de conformidad de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio del área usuaria.
- Entrega de los expedientes de contratación (con conformidad) a los especialistas de adquisiciones.
- Solicitud de N° de Certificación de crédito presupuestario a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.
- Recepción de documento de certificación de las Órdenes de Compra y Órdenes de la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

- Entrega de los expedientes de contratación (con certificación) a los especialistas de adquisiciones.
- Registro y Compromiso del número SIAF.
- Emisión del expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad.

La descripción de las actividades mencionadas, el personal responsable y el análisis de la problemática que existe en cada una de las actividades del servicio de contrataciones y adquisiciones menores se encuentran descritos en la Tabla 6.



Tabla 6: *Proceso Actual*

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
1	Recepción de requerimientos del área usuaria.	El área usuaria entrega a secretaria de la Sub Gerencia de Logística su requerimiento, personal de secretaria sella y firma indicando fecha y hora de recepción del formato. El formato de requerimiento debe detallar como mínimo: • Especificaciones Técnicas del bien o Términos de Referencia del servicio solicitado. • Cantidad y Unidad del bien o servicio solicitado. • Nombre y Código de Unidad Orgánica (CUO) del Área Usuaria.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	• Las diferentes áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Arequipa realizan un formato diferente, no existe un formato único. • Existe variación y omisión de la información incluida en los formatos. • No existe una revisión inicial de los formatos de requerimiento que ingresan al área.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		• Objeto de la Contratación. • Meta Presupuestal. • N° de Certificación de crédito presupuestario. • Firma y sello del Jefe responsable del área usuaria o quien haga de sus veces.		
2	Derivación de los requerimientos.	Los requerimientos recibidos son revisados y derivados a los diferentes especialistas en adquisiciones para su atención.	Sub Gerente de Logística.	• Personal de secretaria entrega los formatos de requerimiento a la Sub Gerencia al día siguiente de su recepción. • La Sub Gerencia entrega a secretaria los requerimientos derivados, para su respectiva

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				entrega, con una demora de 1 día hábil.
3	Entrega de Requerimientos a especialistas en adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas en adquisiciones los requerimientos que le fueron asignados por la Sub Gerencia. Para el respaldo de esta entrega el personal de secretaria utiliza un “cuaderno de cargo” en donde registra de forma manual: • Fecha. • Descripción del documento y/o número del mismo si lo tuviera. • Nombre del Especialista a quien se le hace entrega del documento.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	• El registro Manual impide una búsqueda eficiente de los registros ingresados. • No existe un estándar al ingresar la descripción del documento.

Fuente: Elaboración Propia

Nº	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis							
		Firma del Especialista receptor.									
4	Revisión de los Requerimientos	Los requerimientos son revisados a detalle por los especialistas responsables, tomando en cuenta lo siguiente: - Descripción del bien o servicio solicitado. - Cantidad y Unidad del bien o servicio solicitado. - Código de Unidad Orgánica (CUO) del Área Usuaria. - Objeto de la Contratación. - Meta Presupuestal.	Especialista en Adquisiciones	En esta revisión se presenta devolución de los requerimientos a las Áreas Usuarias correspondientes. <table><tr><td>Requerimientos</td><td>Porcentaje (%)</td></tr><tr><td>Formato de Requerimiento Aceptados</td><td>70.21 %</td></tr><tr><td>Formato de Requerimiento Devueltos</td><td>29.79%</td></tr></table>		Requerimientos	Porcentaje (%)	Formato de Requerimiento Aceptados	70.21 %	Formato de Requerimiento Devueltos	29.79%
Requerimientos	Porcentaje (%)										
Formato de Requerimiento Aceptados	70.21 %										
Formato de Requerimiento Devueltos	29.79%										

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis	
		- N° de Certificación de crédito presupuestario que - Firma y sello del Jefe responsable del área o quien haga de sus veces.		Causas más frecuentes de la devolución:	
				Descripción	Porcentaje (%)
				Imprecisión en la descripción del bien o servicio solicitado.	40.41%
				Omisión del CUO del Área Usuaría.	29.09%
				Omisión de la Meta Presupuestal	25.63%
				Otros	4.87%

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
5	Devolución de los Requerimientos.	Realizadas las observaciones que impidan la debida atención de un requerimiento, este es devuelto mediante un Memorando al área usuaria para la corrección del mismo. El especialista en adquisiciones elabora el memorando. La Sub Gerencia aprueba y revisa el Memorando. Secretaria remite el Memorando al Área Usuaria mediante en STD. Auxiliar de Secretaria y/o Asistente Logístico realiza la entrega del documento en físico.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• Para la entrega del documento en físico. (Existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD) • Existe un espacio de 3 o más días hábiles desde la recepción de un formato de requerimiento hasta su devolución.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
6	Ingreso del requerimiento al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA)	Se procede a ingresar los datos registrados en los formatos de requerimiento recibidos al Sistema Solución Informática de Abastecimiento (SOIA) elaborando la solicitud de cotización.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	
7	Estudio de mercado (cotización).	Con el formato de requerimiento con las especificaciones técnicas y/o términos de referencia claros se procede a invitar a los proveedores en cuyo catálogo de presentación incluyan los bienes y/o servicios que son solicitados en el formato de requerimiento. Este procedimiento se realiza vía electrónica o presencial, según la	Especialista en Adquisiciones y/o Cotizador.	No existe una base actualizada de los proveedores.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		necesidad y especificaciones del requerimiento.		
8	Recepción de cotizaciones.	Los diferentes postores se aproximan por Secretaria de la Sub gerencia de Logística a dejar sus formatos de cotización. Otros postores emiten sus cotizaciones por vía electrónica. En las cotizaciones físicas personal de secretaria sella y firma indicando fecha y hora de recepción de las mismas en el cargo de entrega del postor, en caso de cotizaciones virtuales se considera la fecha y hora de envió. Las cotizaciones deben incluir como mínimo:	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística (formatos físicos). Especialista en Adquisiciones (formato electrónico)	• Los diferentes postores realizan un formato diferente, no existe un formato estandarizado. • Existe variación y omisión de la información incluida en los formatos. • No existe una revisión inicial de las cotizaciones físicas que ingresan al área.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		• Descripción detallada del bien o servicio. • Costo total ofrecido (Inc. impuestos) • Plazo de entrega del bien o servicio. • Vigencia de la cotización. • Fecha de emisión de la cotización. • Firma y sello original del representante de la empresa.		
9	Entrega de cotizaciones a los especialista en adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los diferentes especialistas las cotizaciones que presentaron los postores.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	• Las cotizaciones recibidas se extravían.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis							
		La entrega de estas cotizaciones a los especialistas de adquisiciones se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma.		Existe desorden para asignar las cotizaciones físicas a los especialistas de adquisiciones.							
10	Revisión de las cotizaciones.	Las cotizaciones que fueron recibidas por los especialistas de adquisiciones son revisadas a detalle, tomando en cuenta lo siguiente: - Descripción detallada del bien o servicio. - Costo total ofrecido (Inc. impuestos) - Plazo de entrega del bien o servicio. - Vigencia de la cotización.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	En esta revisión se presenta devolución de las cotizaciones a los postores correspondientes. <table><tr><td>Cotizaciones</td><td>Porcentaje (%)</td></tr><tr><td>Cotizaciones Aceptadas</td><td>63.88 %</td></tr><tr><td>Cotizaciones Devueltas</td><td>36.12%</td></tr></table>		Cotizaciones	Porcentaje (%)	Cotizaciones Aceptadas	63.88 %	Cotizaciones Devueltas	36.12%
Cotizaciones	Porcentaje (%)										
Cotizaciones Aceptadas	63.88 %										
Cotizaciones Devueltas	36.12%										

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis	
		- Fecha de emisión de la cotización. - Firma y sello original del representante de la empresa.		Causas más frecuentes de la devolución:	
				Descripción	Porcentaje (%)
				Imprecisión en la descripción del bien o servicio cotizado.	27.46%
				Omisión del Plazo de entrega	26.12%
				Omisión de Firma y sello del representante de la empresa	25.29%

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis	
				Omisión de detalle de monto total c/s impuestos de ley.	17.02%
				Omisión de detalle de moneda del monto total.	4.11%
11	Devolución de cotizaciones.	Al determinarse las observaciones en una cotización, se procede a comunicar con el remitente de la misma indicándosele las observaciones a regularizar.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	Existe un espacio de 3 o más días hábiles desde la recepción de una cotización hasta su devolución.	
12	Elaboración del cuadro comparativo.	Se procede a ingresar los datos registrados en las cotizaciones recibidas	Especialista en		

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		al Sistema “Solución Informática de Abastecimientos” SOIA, para que el sistema elija la propuesta más económica.	Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	
13	Aprobación del cuadro comparativo.	El Cuadro Comparativo impreso junto con las Cotizaciones (originales) presentadas por los postores, son revisadas y firmados por el especialista en adquisiciones.	Especialista en Adquisiciones.	
14	Elaboración de la Orden de Compra u Orden de Servicio.	Se elabora las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio utilizando el SOIA. Este sistema trabaja con la información almacenada en la Solicitud de cotización y el cuadro comparativo. y se procede a registrar:	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• El sistema SOIA permite numerar las Órdenes de Compra y Servicio indistintamente de que esta numeración tenga una relación

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		–Se establece N° de la Orden de Compra u Orden de Servicio. –Fecha de emisión. –Datos del proveedor. –Información complementaria del bien o servicio contratado. Cada formato está conformado por un (1) original y tres (03) copias, las que son derivadas según el detalle siguiente: – Original (blanco): Sub Gerencia de Tesorería. – Primera Copia (rosado): Proveedor. – Segunda Copia (verde): Sub Gerencia de Logística.		con la fecha de emisión de la Orden. • La numeración de las Órdenes de Compra y Servicio depende de la disponibilidad de formatos físicos numerados con las que se cuente en el área, lo que ocasiona que la numeración sea desordenada y discontinua. • Los formatos físicos son manipulados por los especialistas y asistentes logísticos por lo que estos tienden a extraviarse, el

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		– Tercera Copia (amarilla): Sub Gerencia de Contabilidad.		número correlativo del formato de la Órdenes extraviadas ya no es utilizado. • Si en la Orden impresa existe un error de escritura y/o un problema con la impresora que malograse el formato, el número correlativo del formato de la Orden ya no es utilizado.
15	Revisión de la Orden de Compra u Orden de Servicio por el especialista en adquisiciones.	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañadas con el requerimiento (original), cotizaciones (originales) y Cuadro Comparativo (original) son revisadas. Si no existen observaciones el especialista en adquisiciones firma la	Especialista en Adquisiciones.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Orden de lo contrario se realiza las correcciones.		
16	Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al Sub Gerente de Logística.	Se entrega al Sub Gerente del área las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), Cotizaciones (originales), cuadro comparativo (original) para su aprobación.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• La entrega de las Órdenes se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma. • Existe desorden en el proceso de entrega de las Órdenes de Compra/Servicio, estas tienden a extraviarse o a quedarse demasiado tiempo en espera de la revisión del Sub Gerente.
17	Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), Cotizaciones	Sub Gerente de Logística.	• No existe un control de devoluciones a los especialistas de adquisiciones.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
	el Sub Gerente de Logística.	(originales), cuadro comparativo (original) son revisadas por el Sub Gerente de Logística. Si no existen observaciones el Sub Gerente sella y firma la Orden de Compra/Servicio y coloca sello y Visto Bueno en el cuadro comparativo. De lo contrario la Orden de Compra/Servicio es devuelta al especialista en adquisiciones		• El retorno de la Orden de Compra/Servicio a los especialistas se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma. • No existe un control de los documentos retornados, que ocasiona desorden en la documentación.
18	Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio a la Gerencia de	Se entrega a la Gerencia de Administración Financiera las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), cotizaciones (originales), cuadro	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• La entrega de las Órdenes se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
	Administración Financiera.	comparativo (original) que fueron aprobadas por el Sub Gerente de Logística para su revisión y aprobación		• Existe desorden en el proceso de entrega de las Órdenes de Compra/Servicio, estas tienden a extraviarse o a quedarse demasiado tiempo en espera de la revisión de la Gerencia de Administración Financiera.
19	Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por el Gerente de Administración Financiera.	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), cotizaciones (originales), cuadro comparativo (original) son revisadas por el Gerente de Administración y Finanzas. Si no existen observaciones el Gerente sella y firma la Orden de Compra/Servicio. De lo	Gerente de Administración Financiera.	• No existe un control de devoluciones a los especialistas de adquisiciones. • El retorno de la Orden de Compra/Servicio a los especialistas se realiza sin ningún cargo de recepción que

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		contrario la Orden de Compra/Servicio es devuelta al especialista en adquisiciones.		acredite la conformidad de la misma. • No existe un control de los documentos retornados a la Sub Gerencia de Logística, que ocasiona desorden en la documentación. • El Sub Gerente de Logística no toma conocimiento de las devoluciones.
20	Entrega de la copia de la Orden de Compra u Orden de Servicio al proveedor.	Se entrega la Orden de Compra/Servicio al proveedor al que se le adjudica esta (postor ganador), el proveedor debe consignar en la Orden de	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Compra/Servicio, como cargo de recepción: • Si es persona natural: Firma, fecha y N° de DNI • Si es persona jurídica: Sello, fecha y firma del representante legal o apoderado. Con estas firmas se hace entrega de la primera copia de la Orden de Compra/Servicio al proveedor para su atención. Si es la primera vez que el proveedor presta servicios a la MPA se le entrega el formato para que indique su CCI y lo		

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		adjunte con su primer comprobante de pago.		
21	Abastecimiento de las Órdenes de Compra.	De tratarse de una Orden de Compra el proveedor suministra en el lugar y fecha indica en la Orden los bienes al área usuaria. Para tal efecto se registra un sello de recepción de Almacén Central o Almacén de Obra en la Guía de Remisión de emitida por el proveedor.	Proveedor.	
22	Prestación de Servicios de las Órdenes de Servicio.	De tratarse de una Orden de Servicio el proveedor presta el servicio según los términos de referencia indicados en la Orden.	Proveedor.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
23	Recepción de los Comprobantes de Pago.	Los proveedores se aproximan por Secretaria de la Sub Gerencia de Logística a dejar sus comprobantes de pago (original) en los comprobantes de pago presentados, el personal de secretaria sella y firma indicando fecha y hora de recepción de las mismas. Los comprobantes de pago deben incluir como mínimo: • Nombre completo del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa). • N° de RUC del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa).	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	• No existe una revisión inicial de los comprobantes de pago que ingresan al área.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		- Dirección del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa). - Descripción detallada del bien o servicio. - Monto del Sub Total, impuestos y el monto total. - Fecha de emisión del comprobante de pago.		
24	Recepción del formato de Código de Cuenta Interbancaria (CCI)	Si el proveedor presta servicios por primera vez a la MPA se le proporciona un formato para que debe incluir: - Nombre o Razón Social. - N° de RUC	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	No existe una base de datos donde archive esta información entregada por los proveedores.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		- Código de Cuenta Interbancaria (CCI). - Nombre del Banco correspondiente al CCI. - Firma y/o sello del proveedor. Este formato es para el depósito del monto facturado en la cuenta bancaria del proveedor.		
25	Entrega de los comprobantes de pago a los especialistas en adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas los comprobantes de pago que presentaron los proveedores.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	La entrega de estos comprobantes de pago a los especialistas se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma, que ocasiona desorden en la documentación.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
26	Solicitud de conformidad de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al área usuaria.	Se elabora un memorando o informe solicitando se otorgue la conformidad de la Orden de Compra/Servicio, adjuntando el Expediente de contratación. • El Sub Gerente revisa y firma el memorando o informe. • Personal de secretaría remite el memorando o informe al Área Usuaría mediante el STD. • Auxiliar de Secretaria y/o Asistente Logístico realiza la entrega de la documentación en físico.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
27	Conformidad de las Órdenes de Compra del área usuaria.	Cuando se trata de una Orden de Compra, el Área Usuaria incluye en el expediente de contratación: • Visto Bueno de recepción del Almacén que recibió los bienes según términos de referencia de la Orden de Compra en señal de conformidad de la misma. • Secretaria del Área Usuaria remite el Expediente de contratación a la Sub Gerencia de Logística mediante el STD. • Auxiliar de Secretaria del área usuaria realiza la entrega de la documentación en físico.	Área Usuaria.	• Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
28	Conformidad de las Órdenes de Servicio del área usuaria.	Cuando se trata de una Orden de Servicio, el área usuaria incluye en el expediente de contratación: - Firma y sello del Jefe o quien haga de sus veces del área usuaria en la Orden de Servicio en señal de conformidad de la misma. - Adjunta Informe que detalle la conformidad del Servicio. - Otros anexos según Términos de Referencia. - La jefatura revisa y firma el Informe. - Secretaria del Área Usuaria remite el Expediente de contratación a la	Área Usuaria.	- Las diferentes áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Arequipa realizan un formato diferente, no existe un formato único. - Existe variación y omisión de la información incluida en el documento de conformidad. - Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Sub Gerencia de Logística mediante el STD. Auxiliar de Secretaria del área usuaria realiza la entrega de la documentación en físico.		
29	Recepción de conformidad de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio del área usuaria.	El área usuaria entrega a la secretaria de la Sub Gerencia de Logística el expediente de contratación adjuntando la documentación que acredite la conformidad de la Orden de Compra/Servicio, personal de secretaria sella y firma indicando fecha y hora de recepción del formato además acepta el documento en la bandeja de la Sub Gerencia de Logística en el STD.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
30	Entrega de los expedientes de pago (con conformidad) a los especialistas de adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas los expedientes de contratación, según corresponda guiándose por el sello y firma que consignan estos en la Orden de Compra/Servicio. Para el respaldo de esta entrega el personal de secretaria utiliza un “cuaderno de cargo” en donde registra de forma manual: • Fecha. • Descripción del documento y/o número del mismo. • Nombre del especialista a quien se le hace entrega del documento.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	• El registro manual impide una búsqueda eficiente de los registros ingresados. • No existe un estándar al ingresar la descripción del documento.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Firma del especialista receptor.		
31	Revisión del Informe de Conformidad.	- Si el Informe de conformidad es correcto se adjunta al expediente de contratación, de lo contrario el especialista realiza la devolución. - El especialista en adquisiciones elabora el memorando. - La Sub Gerencia aprueba y revisa el Memorando. - Secretaria remite el Memorando al Área Usuaria mediante en STD. - Auxiliar de Secretaria y/o Asistente Logístico realiza la entrega del documento en físico.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	- No existe un formato de conformidad, las áreas usuarias emiten diferentes documentos y omiten información obligatoria, que causa que un 5,33% de los informes de Conformidad sean devueltos. - Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
32	Solicitud de N° de Certificación de crédito presupuestario a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.	Se procede a enviar un informe a la Gerencia de Planificación y Presupuesto adjuntando todo el expediente de contratación, solicitando el N° de Certificación de crédito presupuestario por el monto de la Orden de Compra/Servicio. • El Sub Gerente revisa y firma el informe. • Personal de secretaria remite el memorando o informe al área usuaria mediante el STD. • Auxiliar de Secretaria y/o Asistente Logístico realiza la entrega de la	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• Esta actividad solo se da cuando en el requerimiento del área usuaria se omite el N° de Certificación, esto se da en un 13.54% de los requerimientos recibidos. • Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		documentación en físico. esta actividad		
33	Recepción de documento de certificación de las Órdenes de Compra y Órdenes de la Gerencia de Planificación y Presupuesto.	La Gerencia de Planificación y Presupuesto entrega a la secretaria de la Sub Gerencia de Logística el expediente de contratación adjuntando el documento de certificación de la Orden de Compra/Servicio, personal de secretaria sella y firma indicando fecha y hora de recepción del formato además acepta el documento en la bandeja de la Sub Gerencia de Logística en el STD.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.
34	Entrega de los expedientes de contratación (con	Personal de secretaria entrega a los especialistas los expedientes de contratación, según corresponda	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	El registro Manual impide una búsqueda eficiente de los registros ingresados.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
	certificación) a los especialistas en adquisiciones.	guiándose por el sello y firma que consignan estos en la Orden de Compra/Servicio. Para el respaldo de esta entrega el personal de secretaria utiliza un “cuaderno de cargo” en donde registra de forma manual: • Fecha. • Descripción del documento y/o número del mismo. • Nombre del especialista a quien se le hace entrega del documento. • Firma del especialista receptor.		• No existe un estándar al ingresar la descripción del documento.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
35	Registro y Compromiso del número SIAF.	Se procede con el registro del número de SIAF de correspondiente a la Orden de Compra/Servicio, este se realiza en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) donde se compromete el monto de la Orden de Compra/Servicio extraído del N° de Certificación de crédito presupuestario que se presenta en el formato de Requerimiento o documento de la Gerencia de Planificación y Presupuesto. Este número de cuatro dígitos es consignado en forma manual en la Orden de Compra/Servicio (original y copias).	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	- Al ser creado el número de SIAF se establece otro número correlativo además del número de la Orden de Compra/Servicio para un mismo expediente de contratación. - Ambos números que identifican un mismo expediente de contratación no están correlacionados en ninguno de los dos sistemas (SOIA y SIAF), para lo que se utiliza un cuaderno de

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				cargo que impide una consulta eficaz.
36	Emisión del expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad.	Se elabora un Proveído para emitir el expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad. • El Sub Gerente revisa y visa el proveído • Personal de secretaría remite el proveído a la Sub Gerencia de Contabilidad mediante el STD. • Auxiliar de secretaría y/o Asistente Logístico realiza la entrega de la documentación en físico.	Asistente Logístico.	• Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

4.1.1. Flujograma del proceso actual

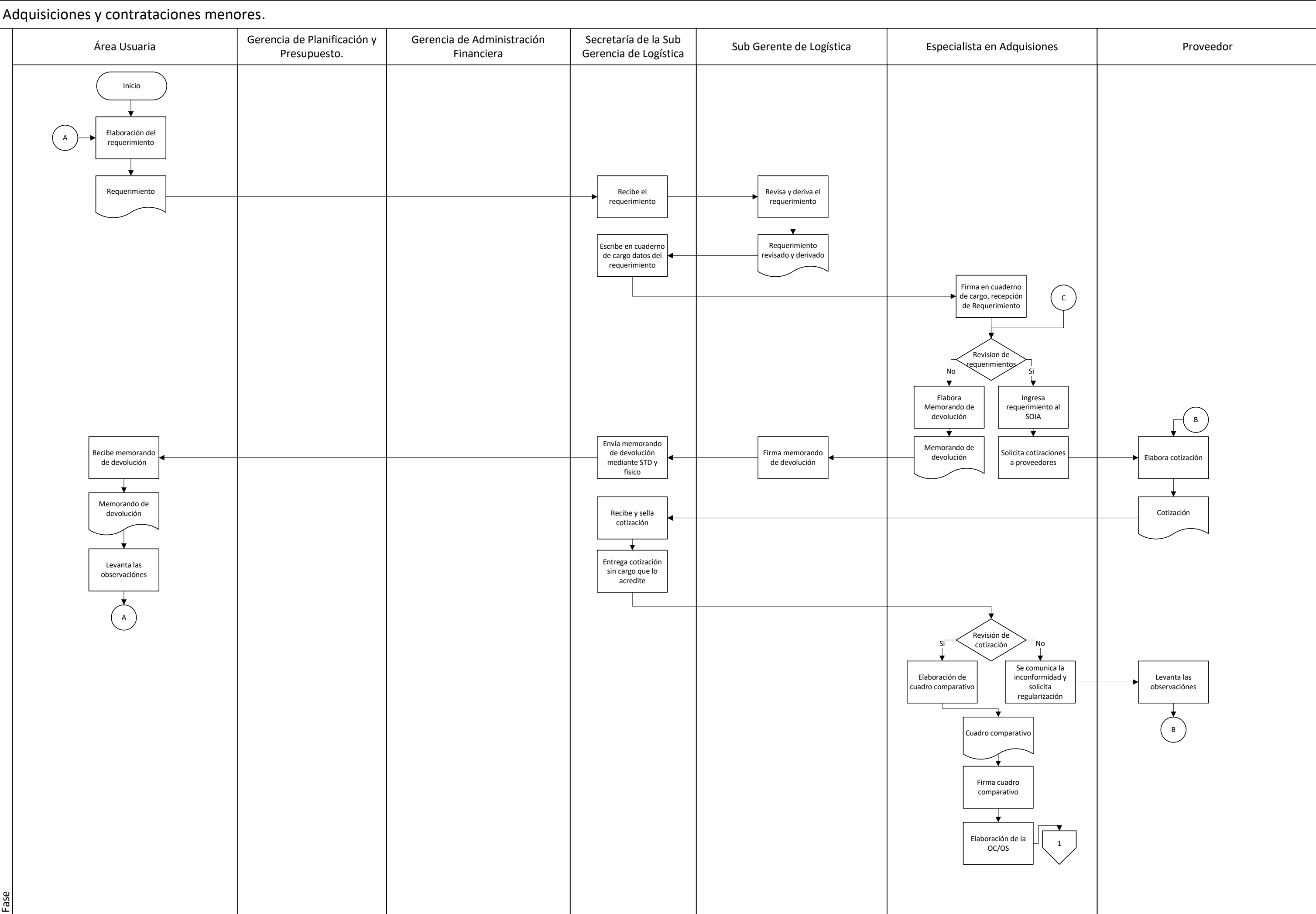
Para poder analizar mejor en el proceso de contrataciones y adquisiciones menores, se ha elaborado un flujograma, que se puede ver en la Figura 7.

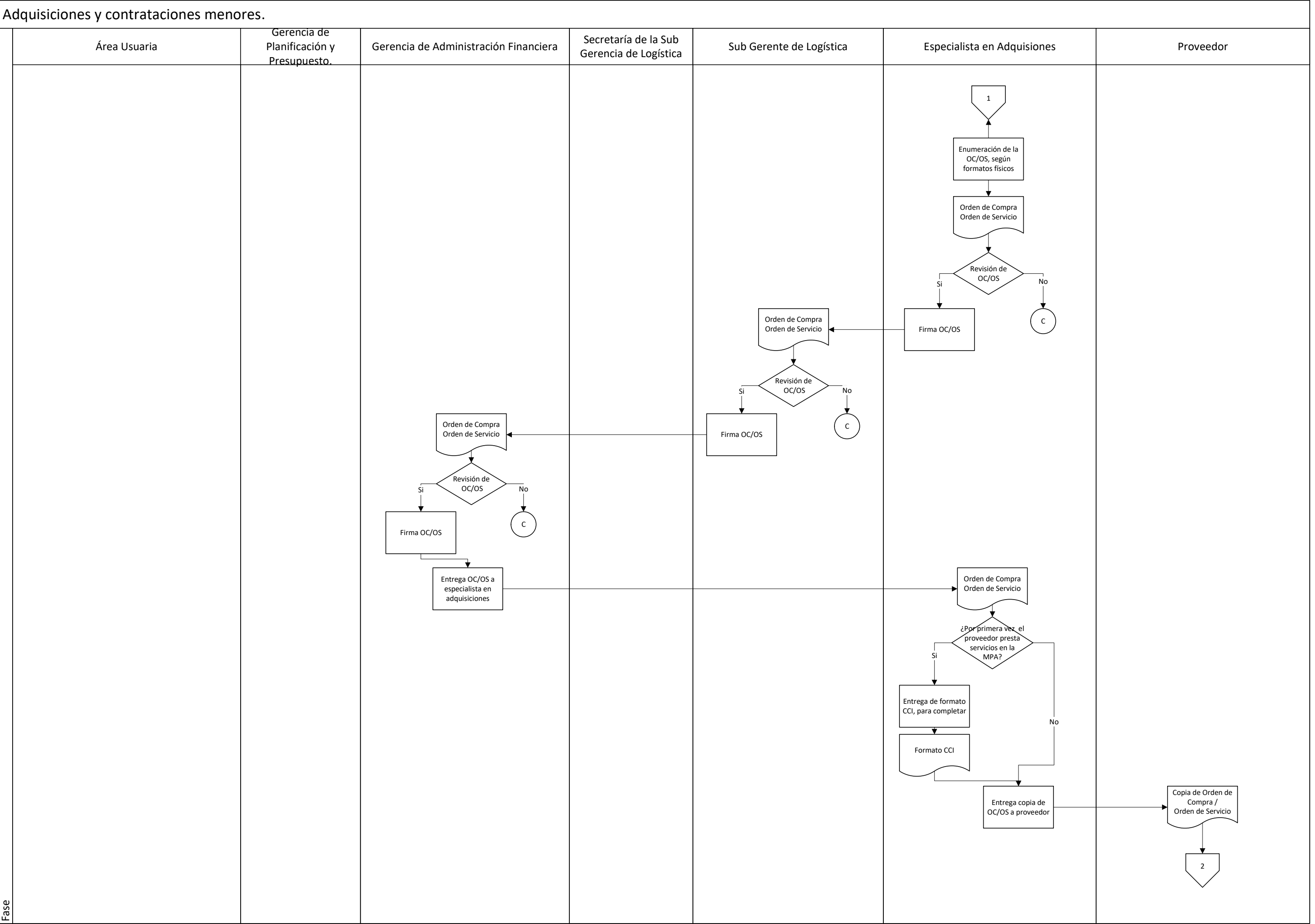
Al igual que en la Tabla 6, se muestra el proceso desde el ingreso de requerimiento elaborado por las áreas usuarias, de bien y/o servicio hasta la culminación del trámite de pago del proveedor por parte de la Sub Gerencia de Logística.

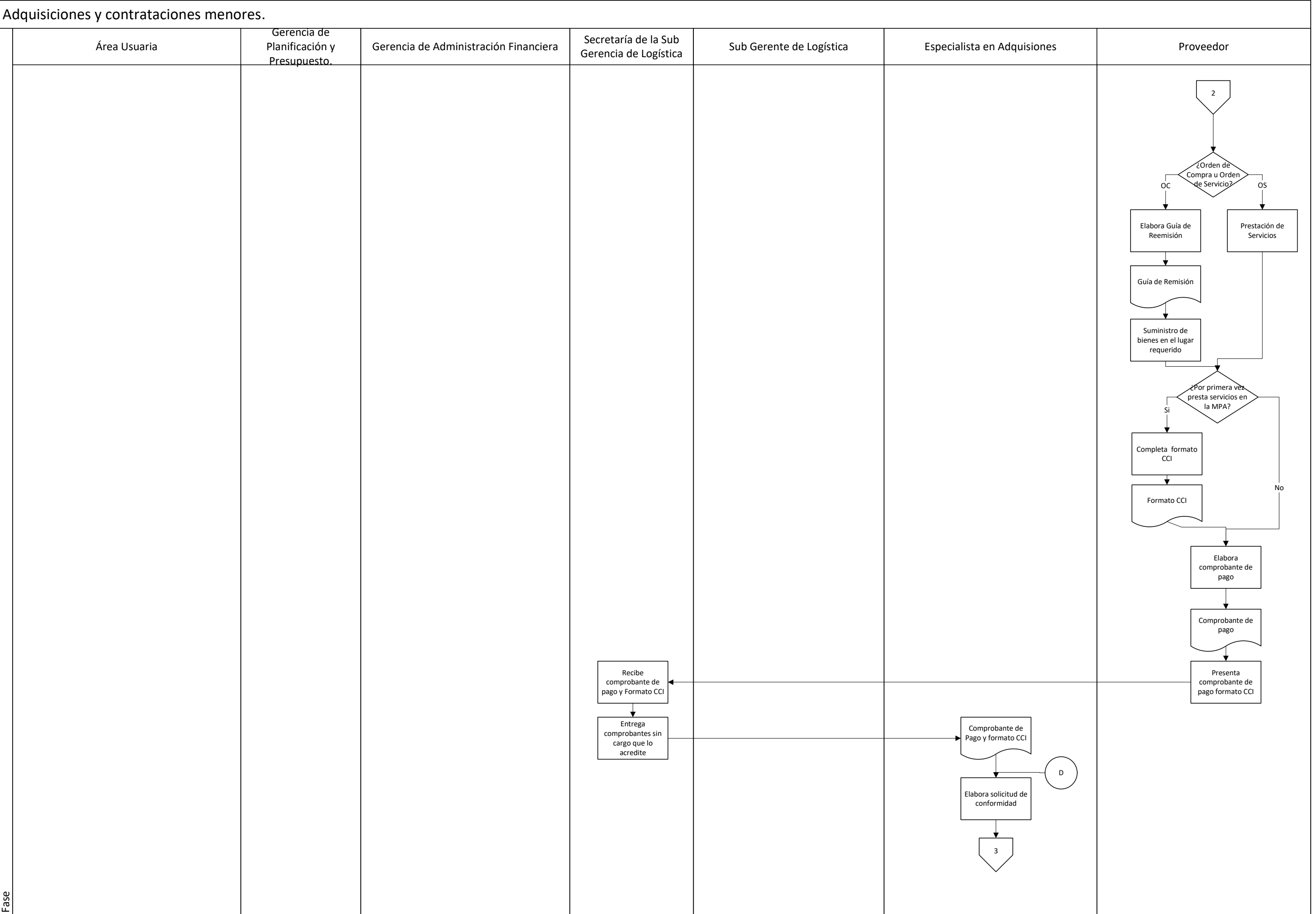
El flujograma es funcional y se pueden distinguir las áreas que participan en el proceso que son: áreas usuarias (todas los órganos de la municipalidad), Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Administración Financiera y Sub Gerencia de Logística, dentro de esta los colaboradores involucrados en el proceso (Sub Gerente, especialista en adquisiciones, secretaria), y como cliente externo del servicio los proveedores de la municipalidad.



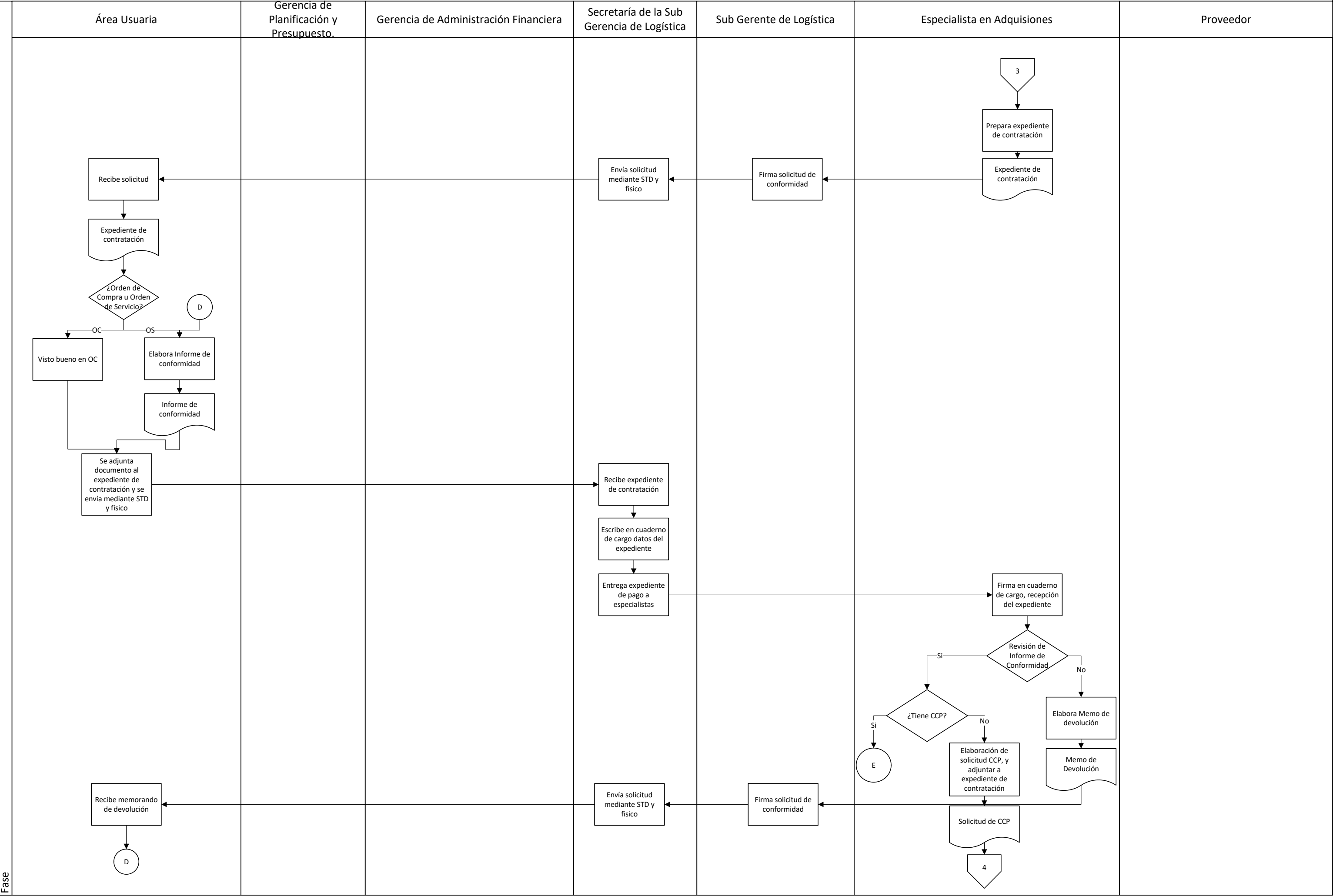
Figura 7: Flujograma del Proceso Actual



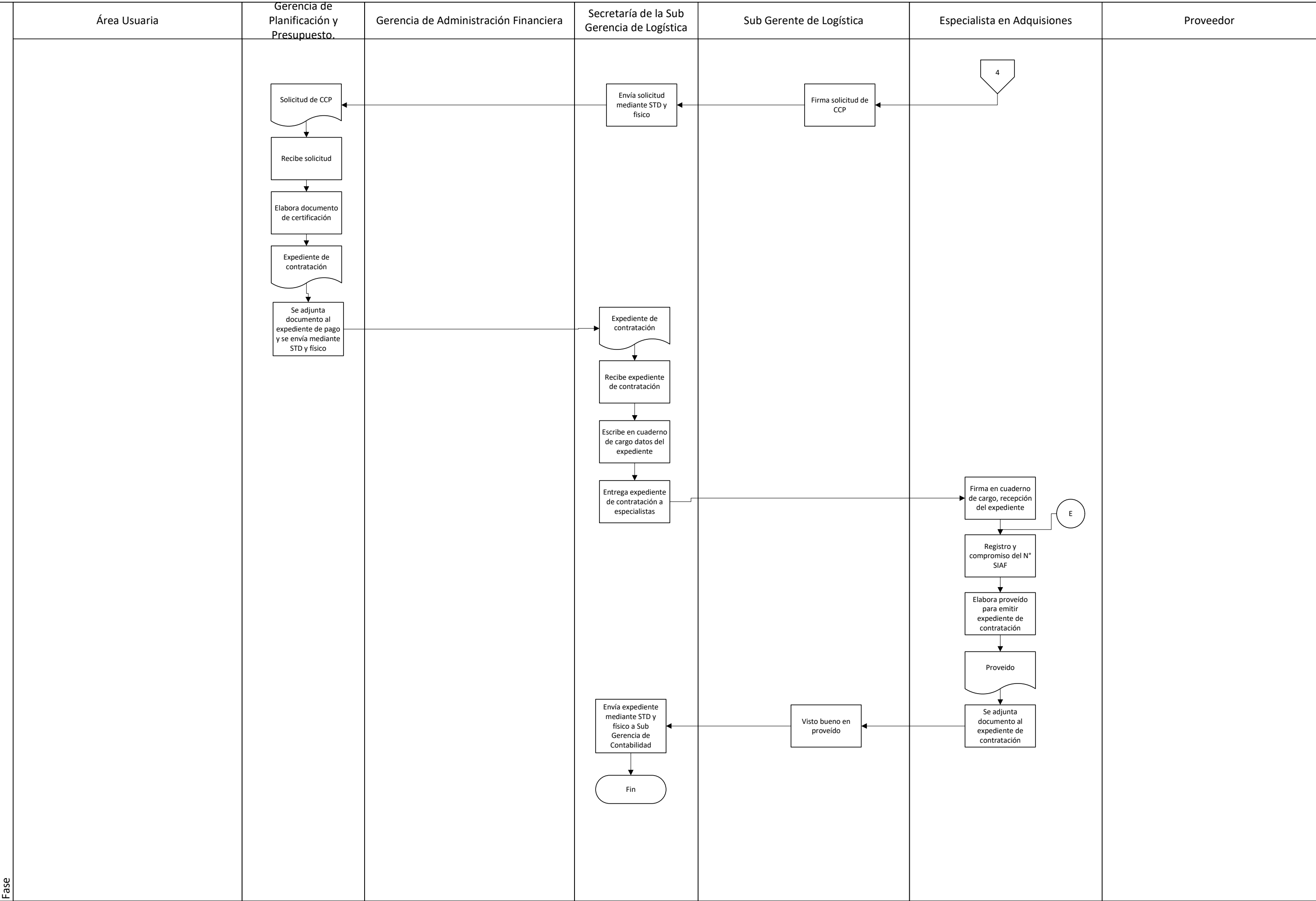




Adquisiciones y contrataciones menores.



Adquisiciones y contrataciones menores.



Fase

4.1.2. Tiempos del proceso actual.

Para calcular el tiempo actual que se demora en la atención del servicio de contrataciones y adquisiciones menores se consideró una muestra de Expedientes de Contratación con un nivel de confianza del 90%, según el siguiente detalle:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

n= Tamaño de muestra.

Z= Nivel de confianza.

p= Probabilidad a favor.

q= Probabilidad en contra

N= Población.

e =error de estimación

$$n = \frac{(4587) \times (2,7225) \times (0,5) \times (1-0,5)}{(4587-1) \times (0,01) + (2,7225) \times (0,5) \times (1-0,5)}$$

n= 68

De la muestra tomada se obtuvo los siguientes resultados del tiempo de ejecución del servicio de contrataciones y adquisiciones menores.

Para la etapa de atención a los requerimientos.

n: 68

Xmax: 19

Xmin: 3

i: 2

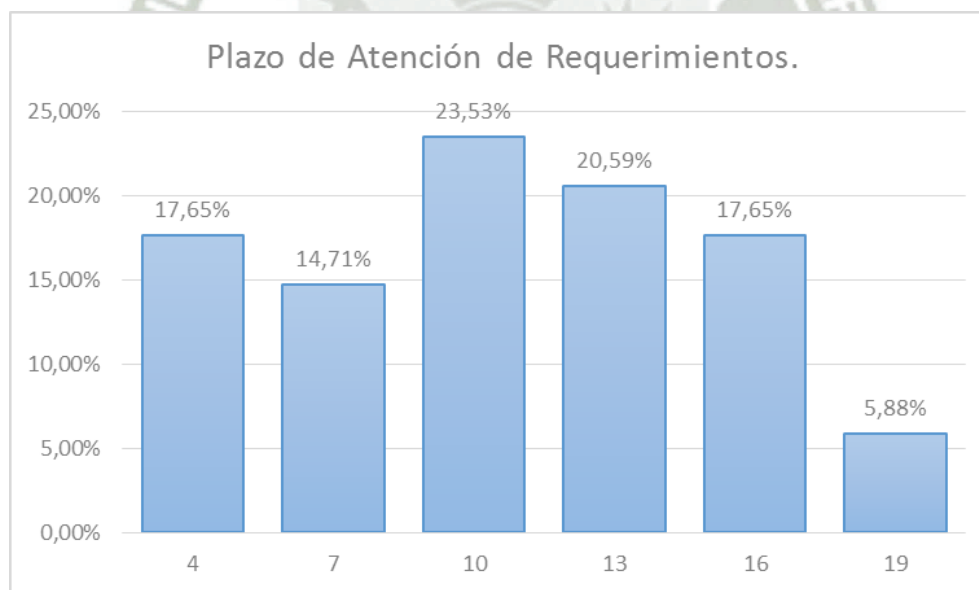
Tabla 7: *Frecuencias de plazos de atención a los Requerimientos.*

Clase (días h)	f	X media	% f	Fa	%Fa
[3-5]	12	4	17,65%	12	17,65%
[6-8]	10	7	14,71%	22	32,35%
[9-11]	16	10	23,53%	38	55,88%
[12-14]	14	13	20,59%	52	76,47%
[15-17]	12	16	17,65%	64	94,12%
[18-20]	4	19	5,88%	68	100,00%
TOTAL:	68		100,00%		

Fuente: Elaboración Propia

De la Tabla 7 podemos analizar que solo el 17,65% de los servicios de atención a los requerimientos están dentro de los cinco (05) días hábiles como se establece en los requisitos legales. También se observa que llegan a haber servicios que se atienden de entre 18 a 20 días hábiles con un 5,88% de ocurrencias.

Figura 8: *Frecuencia de plazos de Atención a los Requerimientos.*



Fuente: Elaboración Propia.

Para la etapa de trámite de pago a los proveedores, se tomaran los siguientes datos

n: 68

Xmax: 26

Xmin: 4

i: 3

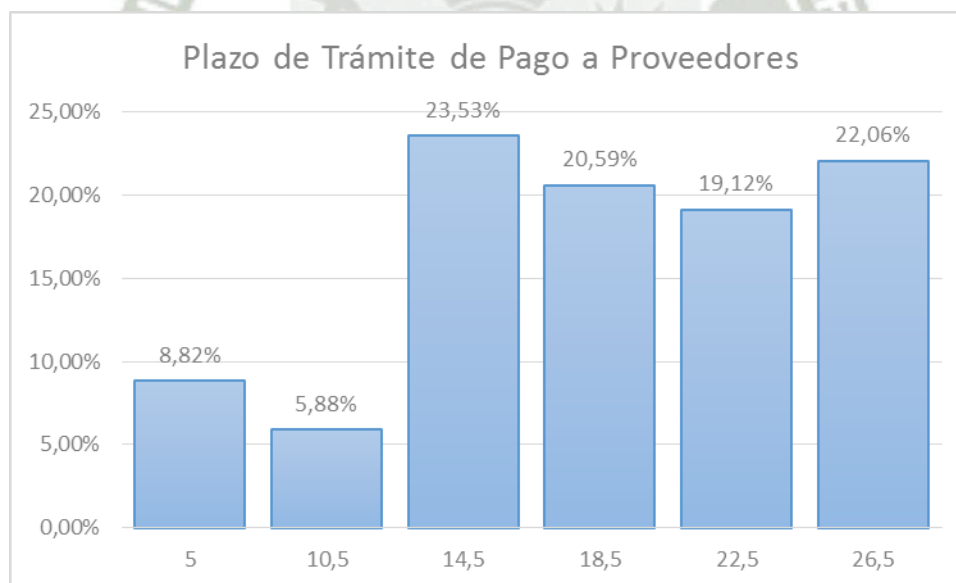
Tabla 8: *Frecuencia de plazos de Trámite de Pago a Proveedores*

Clase (días h)	f	X media	% f	Fa	%Fa
[4-6]	6	5	8,82%	6	8,82%
[7-10]	4	10,5	5,88%	10	14,71%
[11-14]	16	14,5	23,53%	26	38,24%
[15-18]	14	18,5	20,59%	40	58,82%
[19-22]	13	22,5	19,12%	53	77,94%
[23-26]	15	26,5	22,06%	68	100,00%
TOTAL:	68		100,00%		

Fuente: Elaboración Propia.

De la Tabla 8 podemos analizar que solo el 8,82% de los servicios de trámite de pago a proveedores están dentro de los cinco (05) días hábiles. También se observa que llegan a haber servicios que se atienden de entre 23 a 26 días hábiles con un 20,59% de ocurrencias.

Figura 9: *Frecuencia de plazos de Trámite de Pago a Proveedores*



Fuente: Elaboración Propia.

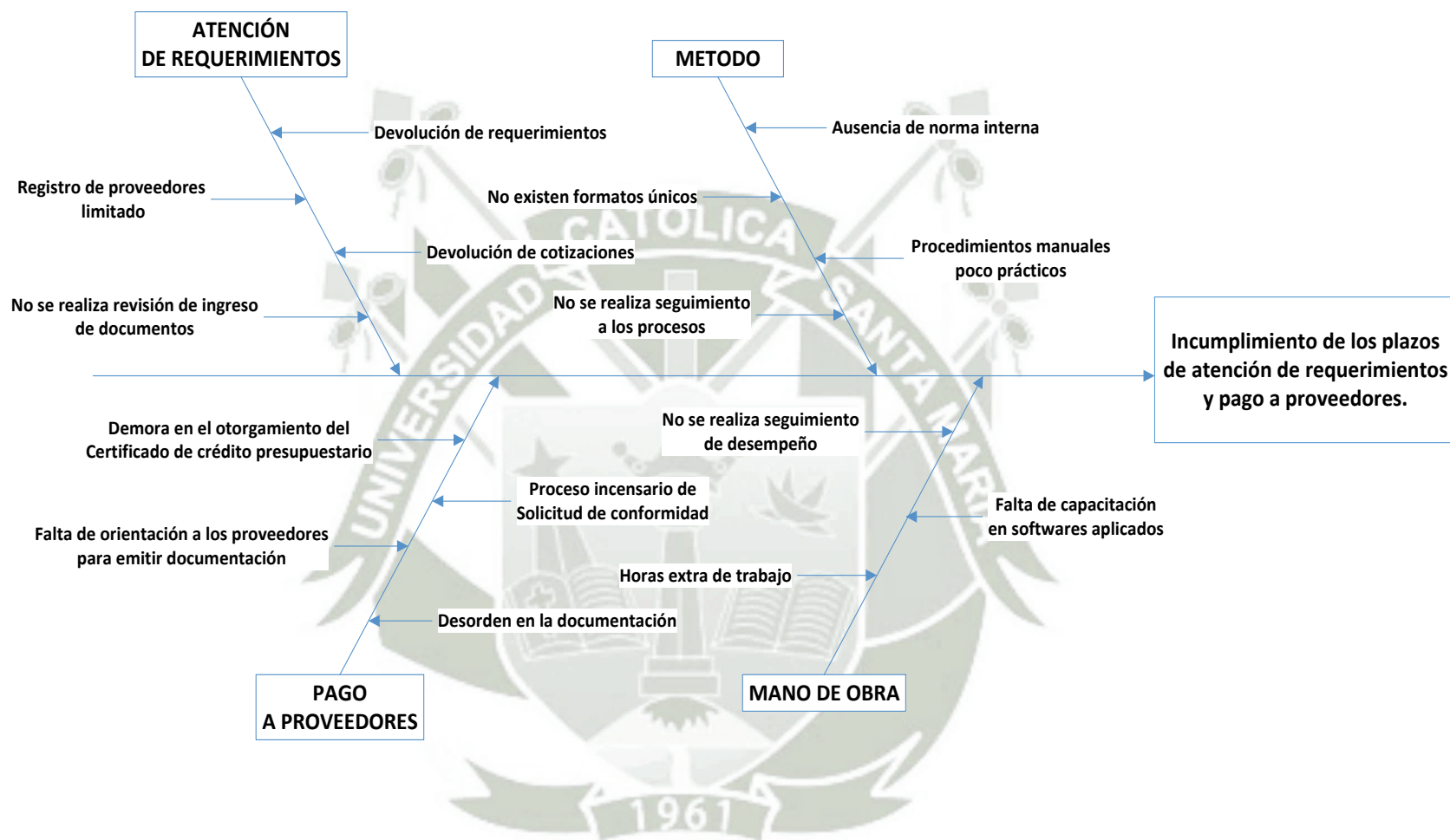
4.1.3. Diagrama causa-efecto.

A continuación en la Figura 10, en el diagrama causa-efecto podemos identificar más claramente los principales problemas y las consecuencias que tiene el proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Se distingue los problemas presentados en la atención de requerimientos, pago a proveedores, mano de obra y método que desencadena en un incumplimiento de atención de requerimientos y pago de proveedores en los plazos que establece la ley.



Figura 10: Diagrama causa-efecto.



Fuente: Elaboración Propia

4.2. Diagnóstico del Proceso según los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015, plantea diferentes requisitos que deben cumplir las entidades que busquen una certificación. Para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Sub Gerencia de Logística, el diagnóstico según los requisitos de la norma se utilizó una lista de Verificación de la Situación Actual (Anexo 01).

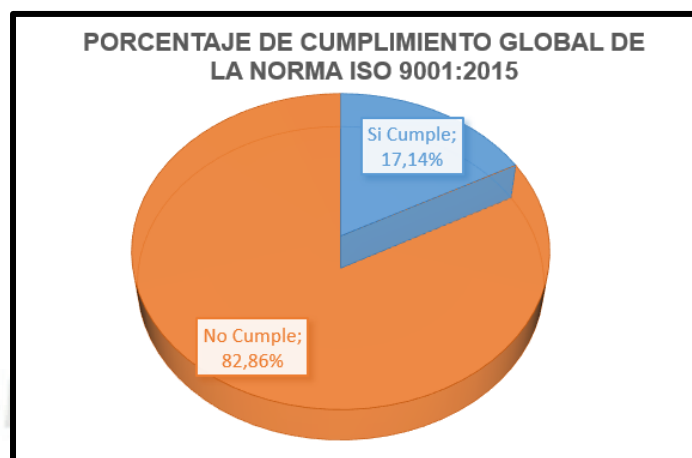
Tabla 9: *Criterios de la lista de verificación.*

CRITERIOS	
Evaluación	Revisión
Cumple con el requisito de la norma.	SI
Incumple con el requisito de la norma.	NO
No aplica el requisito de la norma.	NA
ESTATUS	
Evaluación	Revisión
No se cuenta con ninguna documentación	NO INICIADA
Se ha iniciado con el proceso de documentación	INICIADA
Se ha iniciado con el proceso de implementación	EN PROCESO
Se tiene implementada revisada, y aprobada la documentación y acciones relativas al requisito en cuestión	TERMINADA

Fuente: Collado, M. (2015). Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para clínica Arequipa S.A., con el fin de obtener la certificación de la norma ISO 9001:2008 (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.

En este autodiagnóstico realizado del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se tiene un nivel de cumplimiento del 17,14 % como se observa en la Figura 11 y demuestra que el nivel de implementación de la organización no cumple con los requisitos de la norma.

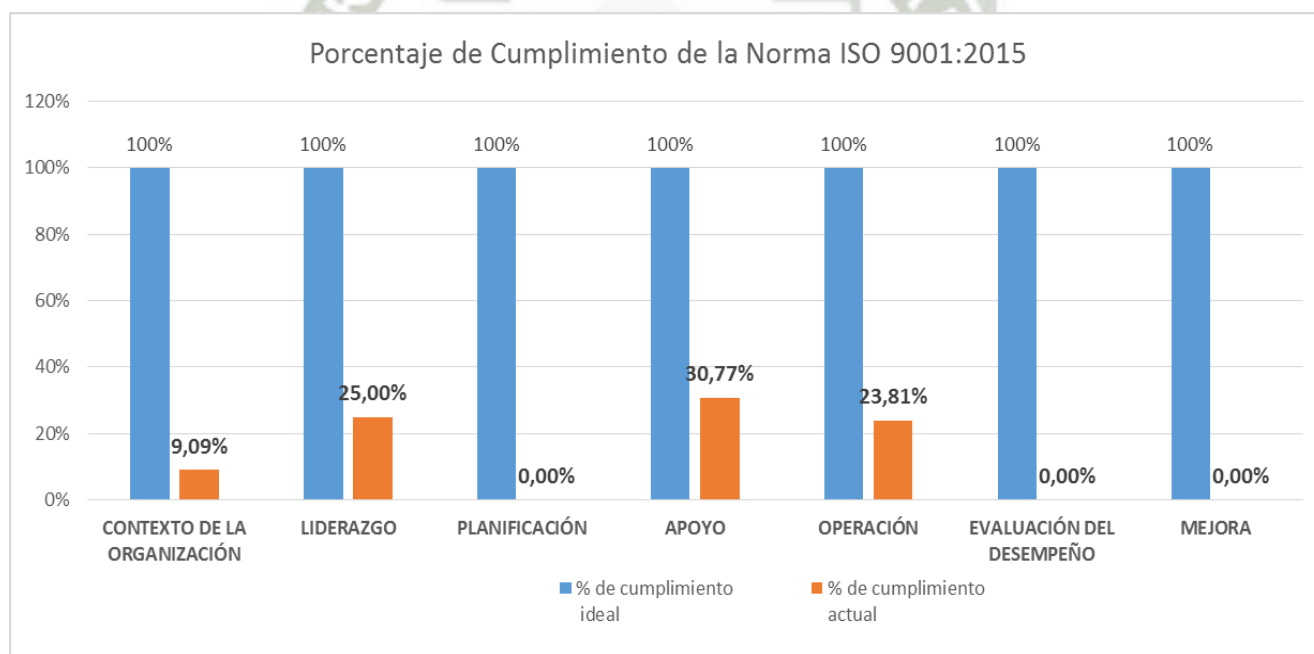
Figura 11: Porcentaje de cumplimiento global de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración Propia

Además se tiene el siguiente análisis de cumplimiento de los requisitos de la norma, por cada capítulo de la norma ISO 9001:2015, como se muestra en la Figura 12.

Figura 12: Porcentaje de cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración Propia

El aspecto con mayor cumplimiento es el de Apoyo que alcanza un 30,77% de cumplimiento y se muestra que hay requisitos de la norma que no se cumplen totalmente como Planificación, Evaluación del Desempeño y Mejora.

4.2.1. Conclusiones del diagnóstico.

- El porcentaje del cumplimiento del diagnóstico es de 17,14%, respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Para poder lograr el cumplimiento general de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se deberán definir los procesos que se realizan en las contrataciones y adquisiciones menores, establecer una política de calidad y objetivos de la calidad documentados, procedimientos para el control de documentos, control de registros, documentos que aseguren la eficacia de la planificación, operación y control de sus procesos, definir las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios, desarrollar un plan de capacitación para los colaboradores de la Sub Gerencia de Logística.
- Respecto al aspecto de medición, evaluación de desempeño y mejora no se están aplicando métodos para la evaluación y medición de los procesos, es necesario emprender acciones de mejora para la satisfacción del cliente, elaborar procedimiento de producto no conforme, implementar la mejora continua y acciones correctivas.

Capítulo V: Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

Se desarrolla un Sistema de Gestión de la Calidad, como propuesta de mejora a la problemática presentada en el proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa y mejorar el desempeño del mismo.

5.1. Contexto de la organización.

5.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto.

La organización debe determinar los factores positivos y negativos, en un contexto interno y externo que puedan afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad propuesto, para el cumplimiento de este requerimiento se tiene en la Tabla 5 Matriz FODA (Tercer Capítulo) un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Sub Gerencia de Logística respecto al servicio de contrataciones y adquisiciones menores.

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

Para el servicio de contrataciones y adquisiciones menores las partes interesadas son los clientes internos (órganos de la Municipalidad Provincial de Arequipa), clientes externos (proveedores de la municipalidad), colaboradores (personal de la Sub Gerencia de Logísticas involucrado en el proceso de contrataciones menores) y la sociedad (ciudadanos de la provincia de Arequipa).

Los requisitos pertinentes para cada una de estas partes son: para los órganos de la municipalidad como áreas usuarias del servicio recibir una atención oportuna a sus requerimientos presentados sin retrasos que afecten el cumplimiento de sus funciones, para los proveedores de bienes y servicios a la municipalidad el pago oportuno de sus prestaciones sin atrasos que perjudiquen su liquidez, para ambos clientes también se propone identificar sus requisitos mediante el PP-SGC-003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y

reclamos del cliente (Anexo 08) , para identificar los requisitos del personal se proponen plantear temas de desarrollo personal en la reuniones del área, así como capacitaciones programadas,: PP-SGC-006: Procedimiento de Competencia, formación y toma de conciencia de personal. (Anexo 15), mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la municipalidad se busca mejorar la imagen corporativa de la misma, como un ente comprometido y confiable respecto a su servicio de contrataciones que apoyara al cumplimiento de las funciones globales de esta entidad, de esta manera se busca recibir la aprobación de la sociedad.

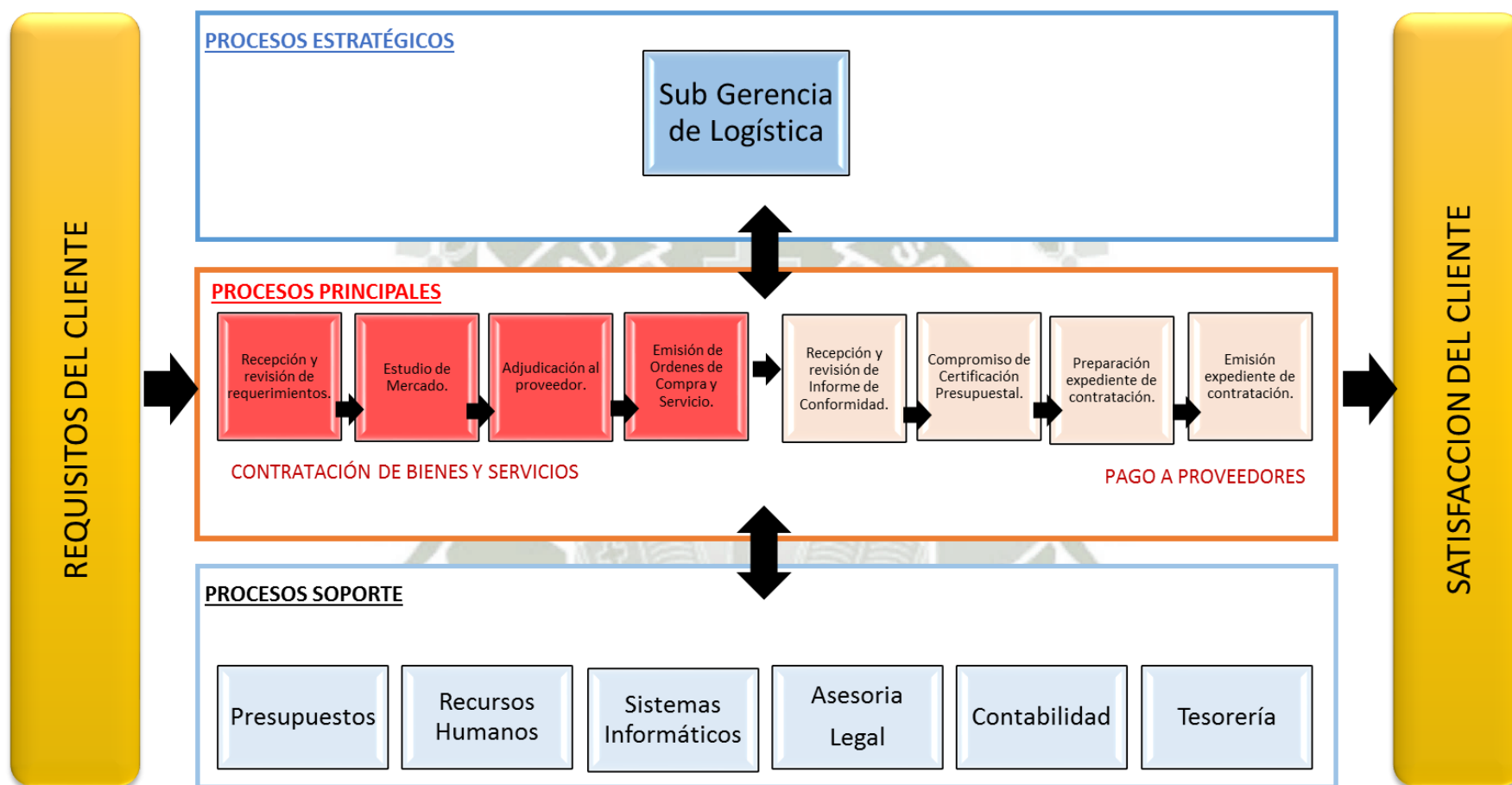
5.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Este requisito de la norma indica que se debe el alcance y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto, tomando en cuenta las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y el servicio de la organización, para esto se propone disponer y mantener como información documentada el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 03).

5.1.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.

Para que la organización pueda establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad es necesario determinar los procesos necesarios y su aplicación, determinar una secuencia de los procesos, criterios y métodos, responsabilidades y autoridades, abordar riesgos y oportunidades, evaluar modificaciones y mejorar continuamente el proceso y el sistema que se irán detallando en el transcurso del desarrollo del sistema. En la Figura 13, se observa el mapa de procesos del servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Figura 13: Mapa de Proceso



Fuente: Elaboración Propia

Para el cumplimiento de este requisito se propone la implementación de un sistema documentario basado en procedimientos y registros de calidad para que la organización pueda mantener y conservar información documentada y tener la confianza de que los procesos se realizaran según lo planificado. Para lo cual se ha elaborado los procedimientos PP-SGC-001: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada (Anexo 06) y para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos el procedimiento PP-SGC-002: Procedimiento de Conservación de Información Documentada (Anexo 07) para definir los controles de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros., es necesario que la documentación generada sea revisada antes de ser emitida y asegurar su difusión

5.2. Liderazgo

5.2.1. Liderazgo y compromiso.

5.2.1.1.Generalidades.

Para cumplir con este requisito la dirección debe estar comprometida voluntariamente con el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, esto será fundamental para la eficacia del sistema .Las responsabilidades que deben ser asumidas por la dirección de la Sub Gerencia de Logística, para evidenciar un compromiso, son:

- Asumir la responsabilidad y obligación sobre los resultados de la eficacia del sistema.
- Definir una política de calidad, conforme a las contrataciones y adquisiciones menores, dicha política deberá ser de entendimiento para todo el personal de la Sub Gerencia de Logística.
- Velar por la integración de los requisitos del sistema con los procesos de contratación.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado es riesgos.

- Asegurar los recursos necesarios para el óptimo desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Analizar en reuniones el desarrollo del sistema, la importancia de una gestión de calidad, los resultados del mismo y propuestas de mejora.
- Garantizar el apoyo al personal involucrado, para contribuir a la eficacia del sistema.
- Apoyar con otros roles competentes a la dirección.

5.2.1.2. Enfoque al cliente.

Este requisito se enfoca en el cumplimiento de los requisitos de los clientes, estos deben ser comprendidos y cumplidos para alcanzar la total satisfacción del cliente, además de considerar los riesgos y oportunidades y un enfoque de incrementar la satisfacción del cliente.

Para la aplicación de este requisito se utilizara el procedimiento propuesto PP-SGC-003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 08) para determinar los requisitos de los clientes internos y externos del servicio de contrataciones.

Es necesario crear una cultura de riesgo en las reuniones del grupo de colaboradores involucrados, para que estos puedan identificar, entender, analizar y actuar sobre las oportunidades y riesgos que afecten a la conformidad del servicio y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes,

Para mantener un enfoque basado en la mejora continua de la satisfacción del cliente se propone el análisis de resultados de encuestas aplicadas a las áreas usuarias como a los proveedores de la municipalidad, como señala el procedimiento propuesto PP-SGC-004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente (Anexo 09)

5.2.2. Política.

5.2.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.

La alta dirección es la encargada de asegurar que la política de calidad sea la adecuada para orientar los esfuerzos del área a la satisfacción de sus clientes, la política de calidad asegura el establecimiento de los objetivos de la calidad.

La política de la calidad debe incluir el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.2.2. Comunicación de la política de la calidad.

La política de la calidad debe ser comunicada, comprendida, aplicada y estar disponible para el personal involucrado en el proceso de contrataciones.

Para la aplicación de este requisito en la Sub Gerencia de Logística se propone la información documentada Política de la Calidad (Anexo 04)

5.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Para lograr los objetivos de la calidad, es necesario que la alta dirección determine las funciones, responsabilidades, autoridad y el perfil específico que deben cumplir los puestos de trabajo, para que según esto el personal sea el más óptimo para lograr los objetivos planteados

Ya que el sistema de gestión involucra al proceso de contrataciones y adquisiciones menores, se consideran los puestos del Gerente de Administración Financiera, Sub Gerente de Logística, Secretaria, Especialista en Adquisiciones y Cotizador cuya descripción de puestos de trabajo están descritos en la Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa para el año 2016 (Anexo 10), además de las descripción propuesta para puesto de trabajo de Especialista en Adquisiciones, Secretaria de Sub Gerencia y Asistente Logístico (Anexo 11).

Para el cumplimiento del requisito de la norma, se propone incluir en las funciones específicas del personal involucrado en el proceso, las siguientes funciones:

- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer alternativas de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover la comunicación con los clientes del servicio velando por la satisfacción de los mismos.
- Informar al jefe inmediato sobre la detección de algún producto no conforme, para su evaluación y seguimiento.
- Asegurar que las acciones correctivas y preventivas sean ejecutadas garantizando la integridad del sistema.

5.3. Planificación.

5.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Este requisito incluye en la planificación del servicio que la organización debe determinar acciones apropiadas reducir el riesgo efectos no deseados y prevenir su ocurrencia, así como aumentar los efectos deseables.

La detección se dará en la fase de seguimiento y medición del servicio de contratación esta se poder dar a causa de una tendencia en alguno de los indicadores, posteriormente se investigan las causas y sus responsables, se evaluara la necesidad de tomar acciones, según el resultado estas son implementadas y se registran los resultados de las acciones tomadas y consecutivamente se verifica la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Mejorar la integración de los riesgos y oportunidades con la estrategia, para esto la alta dirección debe considerar las oportunidades y los riesgos de la organización, y evaluar las alternativas estratégicas, la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y sus objetivos.

Para complementar el cumplimiento de este requisito para el presente trabajo se ha elaborado el PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29) y sus respectivos registros

5.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

Los objetivos de la calidad deben ser de acuerdo a la política de calidad, además son establecidos para los diferentes niveles y funciones. Los objetivos que se plantean están conforme los procesos que intervienen en la obtención del servicio.

Para la aplicación de este requisito en la Sub Gerencia de Logística se propone la información documentada Objetivos de la Calidad (Anexo 05), estos objetivos deben ser difundidos y entendidos por todo el personal involucrado en el proceso de contrataciones y adquisiciones menores.

Los recursos utilizados para la implementación del sistema y cumplimiento de sus objetivos se encuentran detallado en el punto 6.3 Costos de la propuesta (Sexto Capítulo), es responsabilidad del personal involucrado en el proceso el cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Para planificar el logro de los objetivos de la calidad se proponen las siguientes acciones:

- El aseguramiento de la mejora continua, se basa en una retroalimentación del servicio de contrataciones menores identificar las necesidades de los clientes internos y externos, identificar las fallas del proceso capacitación continua a los colaboradores involucrados, analizar la información recolectada en reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y plantear propuestas de mejora, además eliminar causas reales y potencial de efectos no deseados en el servicio PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29).

- Para aumentar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos se proponen los procedimientos PP-SGC.004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente (Anexo 09) y PP-SGC.003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 08), que busca calcular un índice satisfacción mediante encuestas a las áreas usuarias y los proveedores de la municipalidad y conocer los reclamos, observaciones y sugerencias de los clientes para implementarlos en la mejora del proceso.
- Se propone disminuir el porcentaje de devoluciones de requerimientos y cotizaciones, para esto en el PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17) se proponen formatos únicos que ayudaran a eliminar los errores de forma de los requerimientos y cotizaciones recibidos, y los errores de fondo serán tratados directamente con el área solicitante.
- Para lograr una disminución los retrasos de pago a proveedores y atención de requerimientos de las áreas usuarias, es importante plantar un procedimiento ordenado y documentado del mismo, para ello se plantean los procedimientos PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17) y PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores (Anexo 18) y un seguimiento del optimo desempeño del proceso propuesto en una metodología PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de prestación del Servicio (Anexo 19), para medir las actividades criticar y plantear mejoras.

El cumplimiento de los objetivos de la calidad está a cargo de todo el personal involucrado en el proceso de contrataciones y adquisiciones menores liderado por el Comité de Gestión de la Calidad.

5.3.3. Planificaciones de los cambios.

Cuando la organización determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio y esto podría involucrar la satisfacción del cliente. La empresa tiene que considerar si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

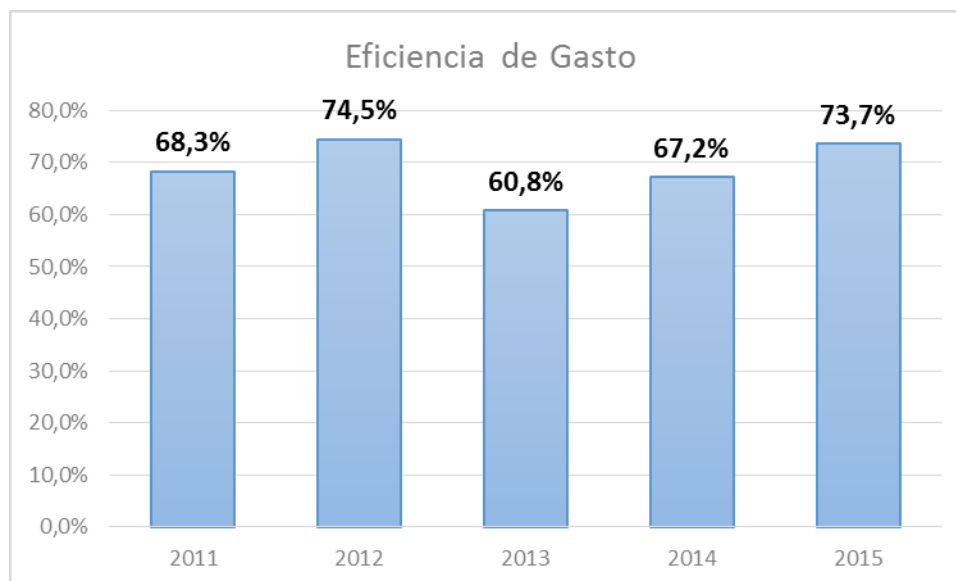
5.4. Apoyo

5.4.1. Recursos.

5.4.1.1. Generalidades.

Es necesario proporcionar un porcentaje del presupuesto del área que será destinado a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad para incrementar la satisfacción de los clientes. Estos recursos serán según se requieran además su uso será de manera racional. El monto anual de apertura otorgado a la Sub Gerencia de Logística para el cumplimiento de sus diferentes funciones, para el año 2015 fue de S/. 8'876,578.00 soles como se puede observar en el Plan Operativo Institucional POI 2015 de la Municipalidad Provincial de Arequipa (Anexo 30). El monto total de apertura para la municipalidad fue de S/. 89'934,908.00 soles, monto que se incrementó a 196'877,068.00 soles, teniendo una eficiencia de gasto del 73.7 % (Anexo 31).

Figura 14: Eficiencia de Gasto de la MPA



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos tomados de <http://www.muniarequipa.gob.pe/index.php/transparencia/portal-de-transparencia>

En la Figura 14 se muestra el porcentaje de la eficiencia de gasto de la Municipalidad Provincial de Arequipa de los últimos cinco años, se observa que este indicador no alcanza el 100%, por lo que queda un saldo considerable para ser invertido en proyectos de mejora como es la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el servicio de contrataciones y adquisiciones menores.

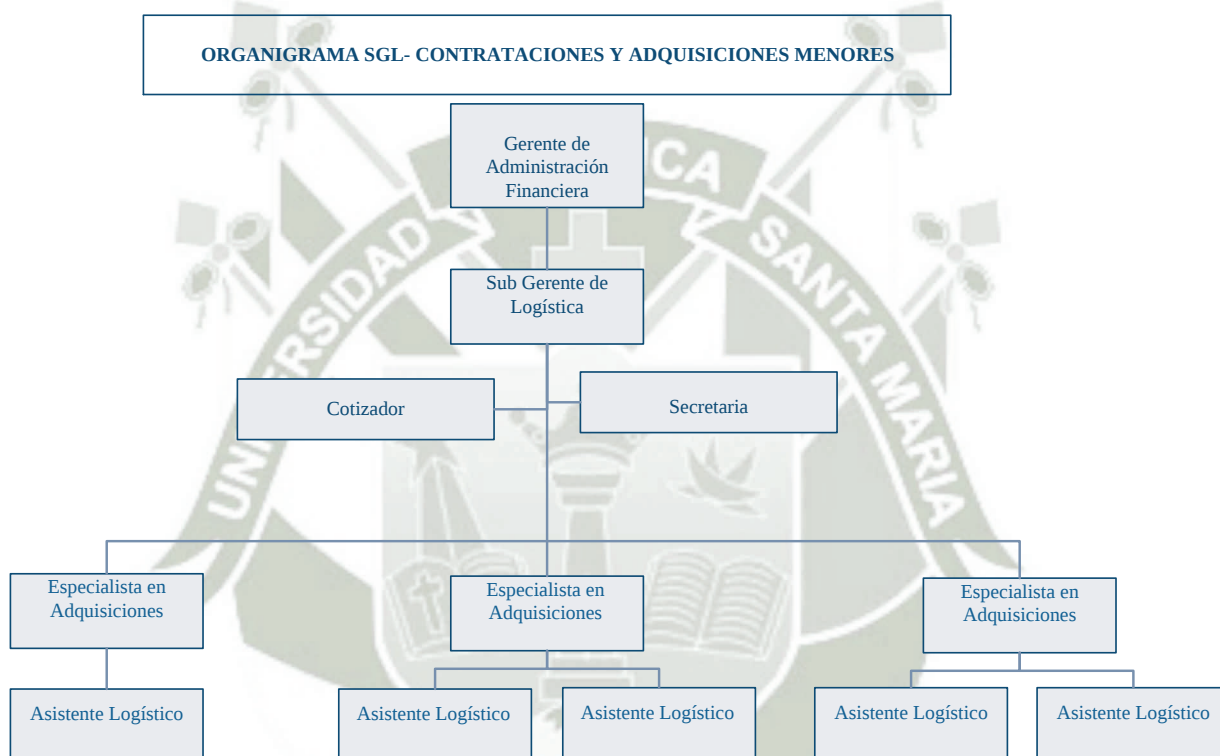
5.4.1.2. Personas.

Actualmente el servicio de contrataciones menores de la Sub Gerencia de Logística cuenta con doce (12) colaboradores, de los cuales son dos (02) empleados de confianza Gerente de Administración Financiera y Sub Gerente de Logística, y diez (10) puesto de servidores públicos, de los cuales cinco (05) se encuentran empleados bajo la modalidad de Contrato Administrativos de Servicios CAS y tres (03) se encuentran con convenio de prácticas profesionales. Por lo que se observa que el 66.66% del total de colaboradores esta propenso a una rotación de personal,

pero a su vez son colaboradores prestos a comprometerse con los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Figura 15 se observa el organigrama del personal involucrado dentro de la prestación del servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Figura 15: *Organigrama de Contrataciones y Adquisiciones Menores.*



Fuente: Elaboración Propia

5.4.1.3. **Infraestructura.**

Para lograr cumplir los requisitos del producto, la organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria, tales como edificios, espacios de trabajo y servicios asociados, las inspecciones técnicas de estos ambientes están a cargo de la Sub Gerencia de Gestión de Riesgos

de Desastre, para lo que se ha elaborado el RC-SGC-007 Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura (Anexo 12).

Además la organización debe procurar el mantenimiento de los equipos que intervengan en el proceso tanto software como hardware, y servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

La Municipalidad Provincial de Arequipa cuenta con instalaciones propias, además la Sub Gerencia de Logística está ubicada junto con otras áreas usuaria de la entidad (clientes internos), estas instalaciones son las óptimas para el desarrollo del proceso de contrataciones y adquisiciones menores, además para este proceso se cuenta con los softwares Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA), Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), y el Sistema de Trámite Documentario (STD), como servicio de apoyo se cuenta con una intranet y correos corporativos para los colaboradores. La Sub Gerencia de Informática es la encargada de proporcionar personal para el mantenimiento de los equipos y softwares, para lo que se ha elaborado el RC-SGC-008 Cronograma de Mantenimiento al Equipo Informático (Anexo 13).

5.4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

Este requisito indica las condiciones bajo las que se realiza el trabajo de los colaboradores, incluyendo factores físicos y ambientales. Se debe gestionar un óptimo ambiente de trabajo para lograr la conformidad de los requisitos del servicio.

Las condiciones ergonómicas para las actividades desarrolladas están establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la Municipalidad Provincial de Arequipa, mediante el cual se previenen los riesgos laborales.

La Sub Gerencia de Logística cuenta con óptimas condiciones ambientales de trabajo según las exigencias de las actividades que se desarrollan tomando en cuenta factores como: humedad, luz, ruido, ventilación, temperatura entre otros. Además se cuenta con reuniones de integración (aniversarios, celebraciones por fechas importantes) que promueve la interrelación entre el personal.

5.4.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

Para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados analizados la organización debe determinar los recursos de seguimiento y medición apropiados para el tipo específico de actividad, para esto se propone el PP-SGC-005: Procedimiento Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14) para el servicio de contrataciones y adquisiciones menores.

El área responsable de confirmar la capacidad de los programas informáticos es la Sub Gerencia de Informática, de realizar las pruebas correspondientes, actualizaciones y ajustes solicitadas por las área que trabajan con estos sistemas, y capacitar al personal involucrado para el mantenimiento se proponen los registros RC-SGC-009: Cronograma de Mantenimiento del Sistema de Trámite Documentario, RC-SGC-010: Cronograma de Mantenimiento del Sistema de Solución Informática de Abastecimientos y RC-SGC-011: Cronograma de Mantenimiento del Sistema Integrado de Administración Financiera (Anexo 14) para asegurar el mantenimiento apropiado y la idoneidad de los resultados medidos y la trazabilidad de las mediciones.

5.4.1.6. Conocimientos de la organización.

Es importante determinar los requerimientos tanto de fuentes internas como por ejemplo normativas y directivas emitidas por la municipalidad, informes de desempeño del servicio de contrataciones, experiencia del personal no documentada y fuentes externas que pueden ser informes de reclamos de los clientes internos y externos, informes de las encuestas de

satisfacción al cliente, modificatorias en la legislación de Contrataciones con el Estado. Para lograr la conformidad de las operaciones del servicio de contrataciones y adquisiciones menores, estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición.

5.4.2. Competencia.

Para el óptimo desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad es fundamental que el personal involucrado este bien capacitado que realicen sus funciones y responsabilidades de manera eficiente y eficaz. La norma requiere que se defina el perfil de los puestos de trabajo, cuando sea aplicable proporcionar capacitación u otras acciones para la lograr la competencia necesaria acorde a los objetivos propuestos en el sistema, este perfil se encuentra descrito en el Manual de Organización y Funciones de la municipalidad (Anexo10).

Para el presente trabajo se propone que el responsable de cuidar el personal apropiado así como los procesos de selección de personal, como en todas las otras áreas de la municipalidad sea la Sub Gerencia de Recursos Humanos, de esta forma la Sub Gerencia de Logística con el soporte de Recursos Humanos definirá los perfiles de puestos, así en caso de ingreso de personal nuevo el perfil de este contribuirá con los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

De la misma forma si existiese la necesidad de actualizaciones o carencias en la formación del personal se proporcionara la formación necesaria para alcanzar los objetivos propuestos.

Para el presente trabajo se ha elaborado el PP-SGC-006 Procedimiento de Competencia y formación de personal y sus registros correspondientes (Anexo 15).

5.4.3. Toma de conciencia.

Es importante concientizar al personal involucrado en el servicio de contrataciones y adquisiciones menores en el cumplimiento de la política de la calidad y sus objetivos,

contribución a la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos.

Para el cumplimiento de este requisito se programara una capacitación motivacional para el personal en el plan de implementación del sistema, además se propone que se continúe con esta política motivacional en las próximas reuniones que realice la organización.

5.4.4. Comunicación.

Este requisito señala que es necesario tener canales internos y externos, medios de comunicación acorde a las necesidades del área para que la información llegue de manera oportuna a los colaboradores del área. Para el presente trabajo se ha elaborado el PP-SGC-007 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa (Anexo 16), donde se ha identificado los medios de comunicación del área y se propone el uso de un buzón de sugerencias.

5.4.5. Información documentada.

La información documentada para las contrataciones y adquisiciones menores estarán de acuerdo al tamaño y tipo de actividades de la organización, complejidad de los procesos y sus interacciones y competencia de la personas, para lo cual se propone una Lista de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 02), en donde se detalla la información documentada desarrollada en el presente trabajo de investigación.

Para la creación y actualización de la información documentada es importante identificar y describir los documentos así como su formato para la aplicación de este requisito se han elaborado los procedimientos PP-SGC-001: Procedimiento de Creación, Actualización y Mantenimiento de la Información Documentada (Anexo 06) y el PP-SGC-002: Procedimiento de Conservación de Información Documentada (Anexo 07) para definir los controles de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición.

5.5. Operación.

5.5.1. Planificación y control operacional.

Para la óptima prestación del servicio de contrataciones la Sub Gerencia de Logística debe desarrollar una planificación de cómo se va a realizar este servicio para lograr la calidad deseada y la satisfacción de los clientes. Para esta planificación la organización debe elaborar un plan de calidad y describir las actividades a desarrollar, responsables, procedimientos, registros y recursos a emplear.

Para el presente trabajo se considera que el proceso de contrataciones y adquisiciones menores para la Sub Gerencia de Logística está dividido en dos etapas, la primera la etapa de contratación del bien y/o servicio y la segunda el trámite de pago a los proveedores, para lo cual se han elaborado dos procedimientos, el primero PP-SGC-008 Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17), que permitirá uniformizar los criterios en la preparación, y atención de los pedidos de contratación de servicios y compras de bienes y el segundo PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores (Anexo 18) permitiendo optimizar de forma integral el proceso de contrataciones y adquisiciones menores.

Para el cumplimiento del control operacional requerido por la norma se propone el procedimiento PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19), que propone la metodología de control en los diferentes criterios.

Para mantener y conservar la información documentada del servicio el procedimiento PP-SGC-001: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada (Anexo 06)

5.5.2. Requisitos para los productos y servicios.

5.5.2.1. Comunicación con el cliente.

Para tener como resultado un servicio que cumple con los requisitos de los clientes, se deberá tener una permanente comunicación con los clientes, para poder evaluar el desarrollo del servicio, las propuestas de mejora y quejas o reclamos. Para atender las consultas de los proveedores la Sub Gerencia de Logística ha determinado dos días a la semana (martes y jueves) para que estos puedan aproximarse a las instalaciones de la municipalidad.

En el presente trabajo se proponen los procedimientos PP-SGC-003 Procedimiento de Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 8); y PP-SGC-004 Procedimiento de Medición de satisfacción del Cliente (Anexo 9), para poder establecer canales de comunicación óptimos que permita que la información recibida de los clientes llegue oportuna para ser tomada en cuenta en las decisiones de mejora o modificación del proceso.

5.5.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Para la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores es fundamental identificar los requisitos del servicio, primero los requisitos de los clientes internos y externos del servicio desde la entrega y posterior al servicio, los requisitos legales que plantee la normativa vigente, y los requisitos que plantee el área como necesarios para el óptimo desarrollo del servicio.

Para lo cual la Sub Gerencia de Logística identificara los requisitos de sus clientes mediante los requerimientos, solicitudes, reuniones con las áreas usuarias, buzón de sugerencias para los proveedores, el área vela por las actividades posteriores al servicio (devengado, girado y pagado) y es la encargada de brindar información a los proveedores sobre el estado de su pago hasta la emisión de su cheque; para los requisitos legales y reglamentos vigentes se levantara la información de la normativa vigente y modificatoria para el proceso de contrataciones y

adquisiciones menores con el estado peruano así como normativas municipales, normas internas y la Ley de Contrataciones con el Estado para lo que se contara con el apoyo de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y para identificar los requisitos que no estén comprendidos dentro del grupo de requisitos del cliente ni legales, pero que son necesarios para el servicio se propone la programación de reuniones del personal implicado en el proceso.

5.5.2.3.Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Es necesario que el área después de haber identificado los requisitos del servicio de contrataciones y adquisiciones menores proceda a hacer un análisis de la capacidad de cumplimiento del área, basado en recursos, restricciones legales normas internas, para que de esta manera se pueda llegar a un acuerdo con los clientes para elegir la mejor alternativa para ambos, se debe tener en cuenta que después de establecer el acuerdo se pueden dar cambios y mejoras que de la misma forma deberán ser evaluados. Para el cumplimiento de este requisito se deberán realizar reuniones entre la organización y los clientes.

Todos los acuerdos que realicen la organización y los clientes deben estar documentados.

Los requisitos de la contratación es emitidos por las áreas usuarias mediante el RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaria, y acompañada por el RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes y es un requerimiento de bienes o un RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios si es un requerimiento de servicio, estos registros se muestran en el Anexo 17, el formato presentado por el área usuaria en inicialmente revisado por personal de Secretaria de la Sub Gerencia que estará capacitado para revisar que el formato este con la información completa y no excluya información obligatoria, de lo contrario el requerimiento es rechazado, el segundo filtro es la revisión de fondo que realiza el especialista en adquisiciones, si el requerimiento no

pasa esta revisión es devuelto con un memorando o informe al área que lo emitió. Esta revisión se da antes de iniciar un estudio de mercado.

5.5.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Si existiesen casos de cambios de requisitos de revisión para los clientes, normativa interna, la Sub Gerencia de Logística debe emitir un comunicado a todas las áreas pertinentes y clientes externos, se propone exhibir la publicación en un área visible y concurrida de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores si existe algún cambio en los requisitos del servicio o bien a contratar, es el área usuaria el responsable de informar oportunamente sobre la anulación y reemplazo de un determinado requerimiento.

5.5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Para la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, no aplica el requisito 8.3. Diseño y Desarrollo de la Norma ISO 9001:2015, ya que el servicio de contratación adopta las especificaciones que solicitan las áreas usuarias (cliente interno), como se indica en el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 03)

5.5.4. Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente.

5.5.4.1. Generalidades.

Para el cumplimiento de este requisito es necesario la óptima selección y evaluación de los proveedores ya que estos tendrán una participación importante en la calidad del servicio

En caso de las entidades públicas, están sujetas a una serie de requisitos para sus proveedores y criterios de selección establecidos según la Ley de Contrataciones con el Estado.

Para el presente trabajo se propone el PP-SGC-011 Procedimiento de Evaluación de requisitos y Selección de Proveedores (Anexo 20), que permite conocer los requisitos de los postores para contratar con el estado, además los criterios de selección tanto para procesos de selección como para contrataciones y adquisiciones menores.

5.5.4.2. Tipo y alcance del control.

La organización debe inspeccionar y asegurar que el producto comprado, o el servicio contratado cumplen con los requisitos de los términos de referencia o de las especificaciones técnicas.

En el caso del suministro de bienes, se inicia con una inspección en el momento de la recepción de los bienes por parte del Almacén Central o el Almacén de Obra (según la Orden de Compra), esta recepción se documenta con una Guía de Remisión, culminado esto es el Área Usuaría la encargada de emitir el RC-SGC-020: Informe Conformidad del Área Usuaría (Anexo 18), como documento que sustenta la conformidad de los bienes recibidos.

Para la verificación de la contratación de servicios, al final el mismo el Área Usuaría emite en el mismo formato RC-SGC-020: Informe Conformidad del Área Usuaría, la conformidad del cumplimiento de este según los términos de referencia.

5.5.4.3. Información para los proveedores externos.

Para el cumplimiento de este requisito es necesario que la organización describa el producto a comprar o servicio a contratar antes de comunicarse con el proveedor. En la Municipalidad Provincial de Arequipa, el área de encarga de trabajar con los proveedores es la Sub Gerencia de Arequipa para suministrar bienes y contratar servicios para el resto de las Áreas Usuarias y para sí misma. El procedimiento de contratación mediante un Procedimiento de Selección se describe en la Directiva N° 19-2010-MPA/GPPR/SGR: Procedimiento para la adquisición de bienes y

contratación de servicios en la Municipalidad Provincial de Arequipa, y para las contrataciones y adquisiciones menores se describe en el documento propuesto PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17). Para la información descriptiva de los bienes y servicios a adquirir se propone el RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes (Anexo 17) para la descripción del suministro solicitado por las áreas usuarias y el RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios (Anexo 17) documento donde se registra la descripción de la contratación solicitada.

5.5.5. Producción y provisión del servicio.

5.5.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.

Para asegurar la calidad del servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Sub Gerencia de Logística, se deben establecer controles durante el desarrollo del servicio y posteriores a este. Estos controles pueden ser la implementación y difusión de procedimientos, registros, documentación de seguimiento y medición del desempeño del servicio. Para lo cual en el presente trabajo se ha levantado información del servicio y elaborado esta documentación a fin de asegurar el desarrollo del servicio bajo las condiciones apropiadas. Es por eso que durante la aplicación de los procesos, estos se deben evidenciar mediante sus registros correspondientes.

El Sistema de Trámite Documentario será una de las herramientas que ayudara a realizar una medición y seguimiento de los requerimientos, fechas de atención, medidas tomadas y responsables.

La metodología que define los resultados a alcanzar y los recursos utilizados para la medición se encuentran en los procedimientos propuestos PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19) y PP-SGC-005: Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14).

Para la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, no aplica la validación y revalidación periódica, ya que puede verificarse el servicio con actividades de seguimiento y medición previos, y la conformidad de este es emitida mediante el RC-SGC-020: Informe Conformidad del Área Usuaría (Anexo 18).

5.5.5.2. Identificación y trazabilidad.

Es fundamental la identificación particular de los servicios ejecutados, esto permitirá a la organización manejar información histórica (registros) ordenadamente y conocer el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Para el cumplimiento de este requisito, se dará una identificación única a los servicios ejecutados con un número correlativo de expediente de contratación que genera automáticamente el Sistema de Trámite Documentario, a un número de expediente se le adjunta los documentos de manera digital, que se generen en el transcurso de la conformación del mismo, además que el sistema muestra los periodos de atención, rastrea el personal responsable involucrado y las acciones tomadas. Por cada contratación y adquisición menor se tiene un expediente de contratación con su respectivo número correlativo, con el cual se puede consultar información mediante el Sistema de Trámite Documentario, el reporte del sistema debe incluir como mínimo la siguiente información para cada expediente de contratación, para esto se propone el RC-SGC-021: Lista de expedientes de pago (Anexo 21)

5.5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

La norma indica que la organización debe identificar, proteger y verificar los bienes y propiedad intelectual del cliente, mientras estén siendo usados por la organización o siendo incorporados dentro de la prestación del servicio de contrataciones ya adquisiciones menores, el

responsable del cumplimiento de este requisito será el Asistente Logístico, quien en caso que cualquier propiedad del cliente se pierda, deteriore, o por algún otro modo que se considere inadecuado para su uso y la esta propiedad no este de acorde como fue entregada por el cliente, el personal comunicara al cliente mediante cartas, correos electrónicos al cliente y mantendrá registros y si fuese necesario se compensara la perdida Concluido esto el cliente firmara un acta de conformidad indicando cualquier observación que se presente, para este requisito se proponen los siguientes registros RC-SGC-022: Informe de recepción de propiedad (Anexo 22) y RC-SGC-023: Informe de entrega de propiedad (Anexo 23).

5.5.5.4.Preservación.

El requisito indica que la organización debe preservar el producto y sus partes durante el proceso interno y la entrega a destino, para mantener la conformidad con este requisito se preservara el servicio contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa durante el proceso interno y la entrega con el destino previsto para lograr la satisfacción del cliente.

5.5.5.5.Actividades posteriores a la entrega.

La primera etapa del proceso de contrataciones se concluye con la emisión del RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaria (Anexo 18) registro mediante el cual el área usuaria indica que la prestación de servicio o el suministro de bienes han sido realizados según los requeridos por estas. Para la segunda etapa del trámite de pago a los proveedores la Sub Gerencia de Logística realiza hasta el compromiso del certificado presupuestal, pero realiza el correspondiente seguimiento del pago mediante el SIAF atravesando por el devengado (realizado por la Sub Gerencia de Contabilidad), el girado y pagado (realizado por la Sub Gerencia de

Tesorería), la Sub Gerencia de Logística es responsable por brindar esta información a los proveedores de la municipalidad cuando estos lo soliciten.

5.5.5.6. Control de los cambios.

Este requisito indica que la organización debe revisar y controlar aquellos cambios para la prestación del servicio de contrataciones y adquisiciones menores, para esto se propone el registro RC-SGC-024: Control de Cambios (Anexo 24), como soporte documentario para asegurar la continuidad en la conformidad de los requisitos.

5.5.6. Liberación de los productos y servicios.

El seguimiento y criterios de aceptación y disposiciones planificadas de los servicios de contrataciones, así como los responsables y autoridades de cada etapa pueden ser fácilmente identificados usando el Sistema de Trámite Documentario ya que con la clave del N° de expediente de contratación se extrae toda la información de un determinado servicio, así se puede analizar la trazabilidad de los criterios y las personas que lo autoriza, para esto se ha elaborado el registro RC-SGC-025: Liberación de Servicios (Anexo 25).

El expediente de contratación sale de la Sub Gerencia de Logística hacia la Sub Gerencia de Contabilidad mediante un proveído que es autorizado así como todos los documentos emitidos por el área por el Sub Gerente de Logística, con esto se realiza la última revisión del expediente de contratación que debe estar compuesto:

- Requerimiento del Área Usuaria.
- Solicitudes de cotización.
- Cuadro Comparativo.
- Orden de Compra u Orden de Servicio.
- Comprobante de Pago.

- Informe de conformidad.
- Formato CCI (si es la primera vez que presta servicios).

Todos estos formatos completados de la manera correcta y con las firmas que cada documento requiere.

5.5.7. Control de Salidas no conformes

Para una organización se considera que un producto/servicio es no conforme cuando se identifica que este no va poder cumplir algún requisito específico del cliente, por lo que es necesario tomar medidas correctivas, definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme ya sea eliminando la no conformidad detectada, autorizando su uso bajo concesión, tomando acciones para impedir su aplicación prevista, tomando acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales de la no conformidad o identificar la no conformidad durante la prestación del servicio por el personal involucrado, para el cumplimiento de este requisito de la norma se ha elaborado el PP-SGC-012: Procedimiento de Identificación y control del producto No Conforme (Anexo 26).

5.6. Evaluación del desempeño.

5.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

5.6.1.1. Generalidades.

Para asegurar la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Sub Gerencia de Logística debe asegurar los métodos apropiados para el seguimiento con el fin de analizar y evaluar las actividades del proceso, permitiendo así identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

Para el seguimiento del desempeño del proceso se ha elaborado el PP-SGC-010:

Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19), que propone

una metodología de seguimiento, de levantamiento de información relevante y reuniones mensuales con los miembros del Comité de Gestión de la Calidad y personal involucrado en el proceso, así también se propone analizar la información recabada de la percepción de nuestros clientes, sus sugerencias, quejas y reclamos.

Para el cumplimiento de este requisito se necesita comprobar si las características del servicio de contrataciones y adquisiciones menores cumplen con resultados planificados del mismo, y se debe contar con registros para en las etapas de la prestación del servicio, en el presente trabajo para la primera etapa se considera que del RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaria (Anexo 18) y el RC-SGC-005: Encuesta de satisfacción del Área Usuaria (Anexo 09) se podrá obtener la confirmación de cumplimiento, ya que en estos registros se afirma que se cumplió con lo acordado referente a las características del servicio, independientemente del índice de satisfacción del cliente, y para la segunda etapa de trámite de pago a proveedores se considera el RC-SGC-006: Encuesta de satisfacción de los Proveedores (Anexo 09).

5.6.1.2. Satisfacción del cliente.

Es preciso que la organización establezca los métodos para obtener información de la percepción del cliente sobre el servicio brindado, estos respecto a los requisitos planteados, ya que de esta manera se confirma si realmente se está cumpliendo con los requisitos, permite identificar los defectos del servicio y proponer mejoras.

Para el servicio de contrataciones y adquisiciones menores, en el presente trabajo se propone el uso de dos tipos de encuestas para medir la satisfacción del cliente el RC-SGC-005: Encuesta de satisfacción del Área Usuaria (Anexo 09), que medirá la apreciación de las áreas usuarias del servicio de atención a sus requerimientos y el RC-SGC-006: Encuesta de satisfacción de los Proveedores (Anexo 09) que medirá la apreciación de los proveedores respecto al trámite de

pago. Ambas encuestas constan de dos partes, la primera a ser llenada con la calificación que otorgada por el cliente, y la segunda a ser completada por el Asistente Logístico quien calcula el índice de satisfacción al cliente para poder emitir un informe de resultados, de la misma forma se ha elaborado el PP-SGC-003: Procedimiento de recepción y atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 08), que establece la metodología para registrar la información levantada en el Reporte de quejas y reclamos.

5.6.1.3. Análisis y evaluación.

Para el cumplimiento de este requisito la norma indica que todos los datos que sean generados en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, deberán ser compilados y analizados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema, evaluar la satisfacción del cliente, la conformidad de los requisitos del producto, tendencias del proceso y servicio y evaluar oportunidades de mejora continua.

Se propone que la alta dirección es el personal más idóneo para realizar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad ya que tienen mayor acceso a la información generada y autoridad sobre el resto del personal para tomar decisiones según los resultados de la evaluación, para el análisis se ha definido documentación de sustento y un procedimiento de seguimiento y medición de los procesos. Los resultados del análisis deben evaluar la conformidad del servicio que para esto se puede utilizar el RC-SGC-020: Informe de conformidad (Anexo 18) , la satisfacción del cliente PP-SGC-004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del cliente (Anexo 09), PP-SGC-003: Procedimiento de recepción y atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 08), el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19), la evaluación de resultados negativos y propuestas de mejora mediante el PP-SGC-015: Procedimiento de

Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29), que propone una metodología para la eliminación de no conformidades reales mediante acciones correctivas y no conformidades potenciales mediante acciones preventivas

5.6.2. Auditoria interna.

Las auditorías internas son el medio por el cual se evalúa si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz el Sistema de Gestión de la Calidad y si son conformes las disposiciones planificadas con los requisitos del sistema y de la norma, para lo cual se debe planificar un programa tomando en cuenta los resultados de las auditorias previas donde se definirán criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

Para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria la Sub Gerencia de Logística debe realizar una correcta selección de auditores, ya que un auditor no debe auditar su propio trabajo.

La dirección tendrá la responsabilidad asegurar y realizar las acciones correctivas necesarias, eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, y estas acciones deben ser incluidas en el seguimiento realizado.

Para el presente trabajo se ha elaborado un procedimiento documentado para definir responsabilidades y requisitos para planificar y realizar auditorías PP-SGC-013: Procedimiento de Auditoria Interna y sus respectivos registros (Anexo 27) como solicita la norma.

5.6.3. Revisión por la dirección.

Como parte del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el funcionamiento de este debe estar revisado por la alta dirección, mediante esta revisión se puede dar a conocer la necesidad de modificatorias en el sistema incluyendo su política y objetivos, también se identifican oportunidades de mejora continua.

El Comité de Gestión de la Calidad deberá preparar los siguientes elementos de entrada para la reunión de revisión del sistema:

- Los resultados de auditorías.
- Cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Como resultado de esta revisión las decisiones y acciones tomadas por la alta dirección deberán estar relacionadas con:

El incremento de la eficacia

Se propone que esta revisión sea anual, para lo cual se ha elaborado el PP-SGC-014 Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 28).

Las oportunidades de mejora, necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y necesidades de recursos serán documentados en las actas de reunión que se elaboren.

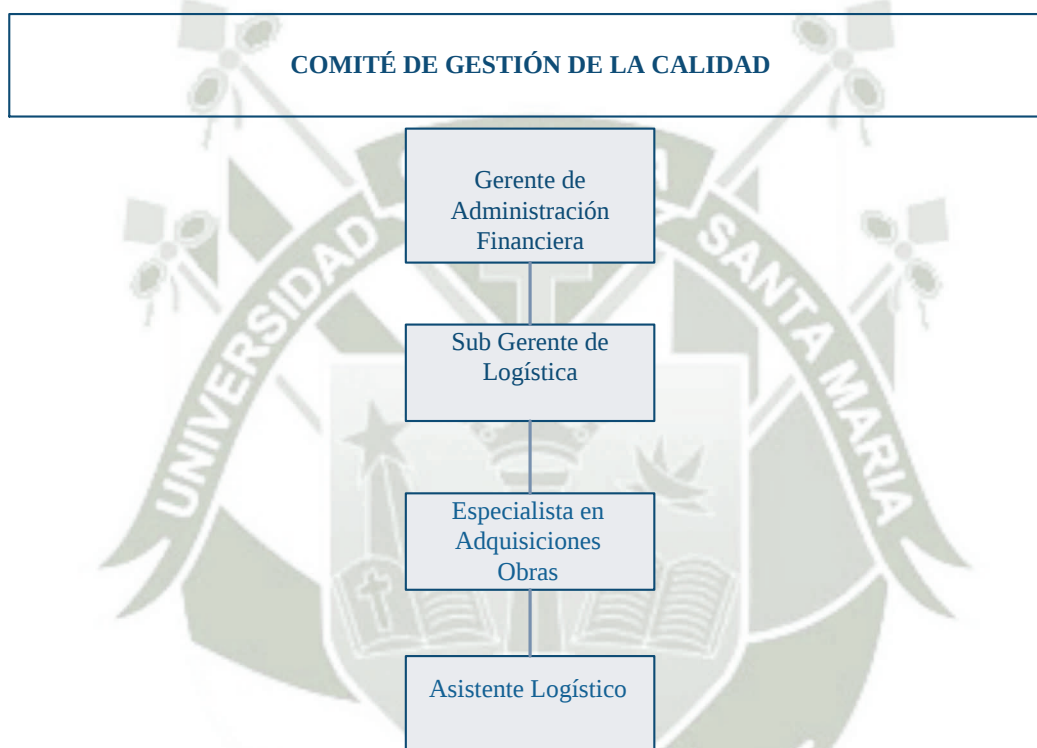
El Comité de Gestión de la Calidad estará conformado por un colaborador de la alta dirección dentro del área cuyas responsabilidades serían las de asegurar y mantener los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño de este y promover la concientización de los requisitos de los clientes tanto internos y externos.

Las responsabilidades que se le otorgue a este colaborador serán independientes de las que este realiza en su puesto de trabajo

Para la etapa de implementación se contratara un especialista externo y un asistente.

En la Figura 16 se muestra el organigrama propuesto para la conformación del Comité de Gestión de la Calidad, incluyendo en este al Gerente de Administración Financiera, Sub Gerente de Logística, un especialista en adquisiciones y un asistente logístico.

Figura 16: *Organigrama del Comité de Gestión de la Calidad*



Fuente: Elaboración Propia

Las principales funciones propuestas para el Comité de Gestión de la Calidad, son:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de la documentación y requisitos y los procesos para Sistema de Gestión de la Calidad.
- Velar por el cumplimiento de la política de la calidad y sus objetivos planteados.
- Velar por el acceso, la distribución oportuna y la vigencia de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Tomar acciones preventivas y correctivas para las no conformidades.
- Programar auditoria internas.
- Diseñar procesos de mejora continua para el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.7. Mejora.

5.7.1. Generalidades.

En enfoque importante de la norma ISO 9001:2015 es determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Es importante que entre las oportunidades de mejora se considere:

- Mejora del servicio de contrataciones, para cumplir los requisitos actuales y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir, o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar continuamente el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.7.2. No conformidad y acción correctiva.

Este requisito indica que la organización debe implementar una metodología para eliminar las causas reales de las no conformidades, el tratamiento de las no conformidades incluye revisar registros de no conformidades, determinar el origen de estas y su responsable, evaluar si existe la necesidad de adoptar acciones que las eliminen, implementar las acciones correctivas necesarias y por ultimo verificar si estas acciones son eficaces y han logrado eliminar el problema. Para el cumplimiento de este requisito para el presente trabajo se ha elaborado el PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29) y sus respectivos registros, y

así también tratar las causas potenciales de las no conformidades para de esta manera prevenir su ocurrencia, esto se realiza en la fase de seguimiento y medición del servicio.

5.7.3. Mejora continua.

Al ser uno de los enfoques más importantes de la norma ISO 9001:2015, la mejora continua debe ser aplicada por la organización mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos planteados, los resultados de las auditorías programadas, el análisis de los datos que surgirán de la aplicación de los procedimientos y registros propuestos centrándose estos en la satisfacción del cliente (encuestas a las áreas usuarias y proveedores, quejas y reclamos), en los procesos (devoluciones, tiempos de atención), en el servicio de contratación (cumplimiento de especificaciones técnicas y términos de referencia, informes de conformidad), en el personal (capacitaciones, evaluación de capacitaciones, sugerencias de los colaboradores) y en otros factores internos y externos (auditorías internas y externas), y del resultado de la información generada las acciones correctivas y preventivas que se propongan y la revisión por la dirección.

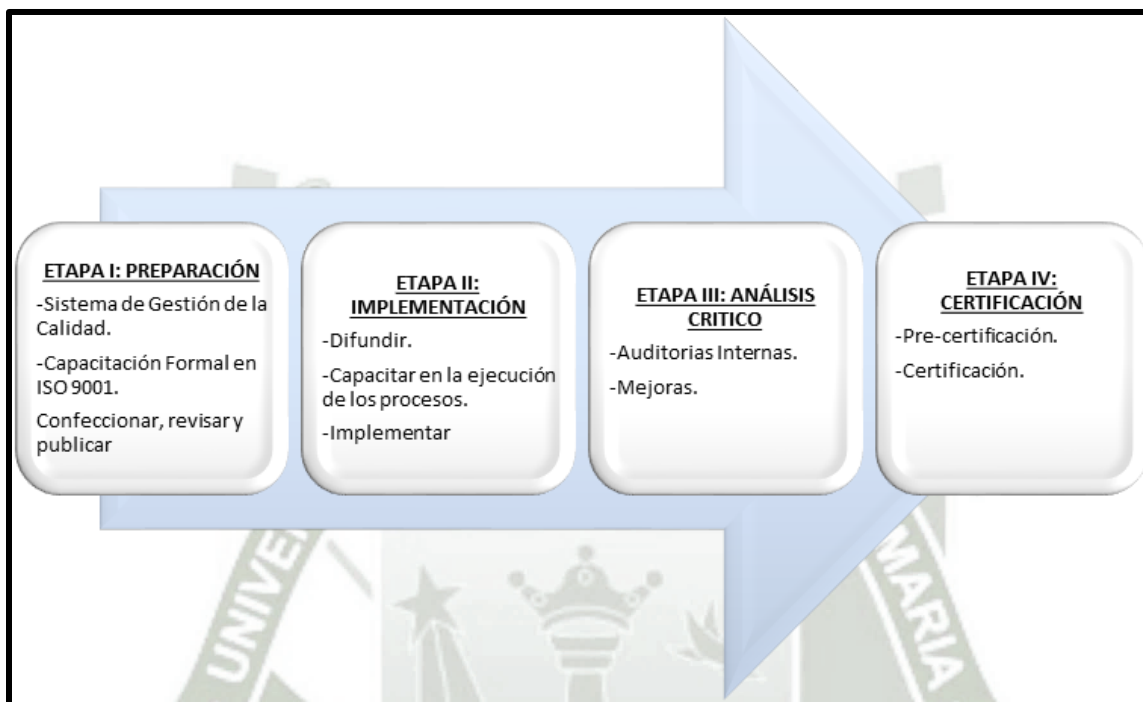
Además de haber considerado estos aspectos que mejoraran continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad es importante tener en cuenta que las necesidades y expectativas del cliente aumentan, así como las modificaciones en la legislación peruana de contrataciones a las que la Municipalidad Provincial de Arequipa se encuentra incluida, es por eso que es lógico que las características y atributos de los nuestros procesos deban mejorar continuamente.

Capítulo VI: Plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1. Etapas de implementación

Las etapas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, son las siguientes:

Figura 17: *Etapas de la implementación de SGC*



Fuente: [http://www.inn.cl/sites/default/files/Noticia/NChISO90012015%20\(2\).pdf](http://www.inn.cl/sites/default/files/Noticia/NChISO90012015%20(2).pdf)

6.1.1. Preparación.

Esta primera fase fue desarrollada en el cuarto capítulo del presenta trabajo, en el Anexo 01 Lista de Verificación del Proceso Actual, en donde se realiza un contraste de la situación actual del proceso de contrataciones y adquisiciones menores con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 donde se obtuvo un resultado de cumplimiento del 17,14% %.

En esta etapa se plantean capacitaciones de la interpretación de la norma ISO 9001:2015 para el personal involucrado en el proceso, también comprende la elaboración del sistema documentario su revisión y publicación.

6.1.2. Implementación

En esta fase se difunde toda la documentación correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad que se ha elaborado para el servicio de contrataciones y adquisiciones menores, toma de conciencia del cumplimiento de los procedimientos para lograr los objetivos planteados.

Se capacitará al personal involucrado en los procesos propuestos, descripción de actividades, responsabilidades, indicadores de medición del desempeño del sistema, para de esta forma implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1.3. Análisis Crítico.

Cuando el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado, se han logrado los objetivos de la calidad establecidos, y reuniendo los requisitos solicitados por la norma se procede a realizar una auditoría interna recaudando toda la información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y dándosela a conocer a la alta dirección.

Los resultados que se obtengan de la auditoría externa serán analizados para la Certificación.

La auditoría externa puede estar a cargo de personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa, o de un agente externo que esta misma determine.

Según los resultados de las auditorías internas, se tomarán acciones correctivas y preventivas de mejora.

6.1.4. Certificación.

La certificación es dada cuando se registra que el Sistema de Gestión de la Calidad reúne todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y se encuentra implementado.

Se cuenta con las siguientes entidades certificadoras:

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- SGS del Perú.

- Bureau Veritas
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)

6.2. Planificación de Implementación

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se debe considerar el respaldo de la dirección, la designación del personal a cargo y disponibilidad de recursos, estos asegurarán una buena implementación y desarrollo del sistema.

Para la planificación de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Sub Gerencia de Logística, en el presente trabajo se propone una metodología de desarrollo e implementación según la norma ISO 9001:2015, como se observa en la Tabla 10.

Tabla 10: *Plan de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.*

N°	Entregables	Personal Responsable	Objetivo	Duración (Sem)
1	Ejecución del diagnóstico de la situación actual.	Comité de Gestión de la Calidad.	Verificar la situación del área.	4
2	Producción del plan de implementación	Comité de Gestión de la Calidad.	Buena pro al proyecto de implementación.	2
3	Exposición del proyecto al Gerente de Administración Financiera	Jefe del Comité de Gestión de la Calidad.	Buena pro al proyecto de implementación.	1
4	Capacitación: Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.	Jefe del Comité de Gestión de la Calidad.	Formación del personal.	1

Nº	Entregables	Personal Responsable	Objetivo	Duración (Sem)
5	Elaboración y revisión del Mapa de Procesos y sus interacciones.	Jefe del Comité de Gestión de la Calidad.	Identificación de los procesos.	2
6	Revisión de estructura organizacional.	Jefe del Comité de Gestión de la Calidad.	Actualización de la estructura del área.	2
7	Determinación de los requisitos del cliente.	Comité de Gestión de la Calidad.	Conocer y cumplir los requisitos de los clientes.	4
8	Elaboración, revisión y difusión de la Política de Calidad y sus objetivos.	Sub Gerente / Jefe del Comité de Gestión de la Calidad.	Propagar los compromisos de la dirección orientados a la calidad.	4
9	Elaboración de estrategias de gestión para cumplir con los objetivos.	Comité de Gestión de la Calidad.	Determinar el modo de alcanzar los objetivos.	8
10	Elaboración y difusión de procedimientos y formatos.	Comité de Gestión de la Calidad.	Elaboración del soporte documentario.	15
11	Capacitación: Ejecución de los procesos.	Comité de Gestión de la Calidad.	Formación del personal.	1

Nº	Entregables	Personal Responsable	Objetivo	Duración (Sem)
12	Capacitación: Formación de auditores internos.	Jefe Comité de Gestión de la Calidad.	Formación del personal.	1
13	Verificación de la implementación de los procedimientos del SGC.	Jefe Comité de Gestión de la Calidad.	Revisar que se usen correctamente los documentos elaborados.	2
14	Acciones correctivas.	Comité de Gestión de la Calidad.	Mejora continua del SGC.	2
15	Capacitación: Acciones Correctivas y Prevención de Riesgos.	Jefe Comité de Gestión de la Calidad.	Formación del personal.	1
16	Capacitación: Mantenimiento y mejora del SGC.			1
17	Auditoria de Certificación	Ente Certificador	Logra la certificación en ISO 9001:2015.	1

Fuente: Elaboración Propia

El plan de implementación propuesto tiene una duración de 40 semanas y se muestra en el Anexo 32 Cronograma de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3.Costos de la implementación del SGC.

Para esta propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, implicara la inversión de un monto total S/. 66,611.00 soles por parte de la Municipalidad Provincial de

Arequipa, y de esta manera poder obtener los beneficios que implica un proceso eficaz en su servicio de contrataciones y adquisiciones menores para todas las áreas de la Municipalidad permitiendo que estas realicen de manera óptima sus funciones.

Para determinar los costos de implementación se han dividido en costos de inversión y costos de mantenimiento.

6.3.1. Costos de inversión.

Son los costos iniciales de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y se detallan a continuación:

Tabla 11: *Costos de Inversión de Consultoría Externa.*

Puesto	Tiempo	Valorización Mensual	Total
Especialista Externo	10 meses	S/. 4,500.00	S/. 45,000.00
Asistente SGC	10 meses	S/. 2,000.00	S/. 20,000.00
TOTAL			S/. 65,000.00

Fuente: Elaboración Propia

El costo total de inversión en consultoría externa es de S/. 65,000.00 soles, incluyendo un especialista externo en Sistemas de Gestión de la Calidad y un Asistente que brindaran el apoyo y orientación necesaria. Este personal debe poseer las habilidades, conocimientos y certificados necesarios para llevar a cabo las capacitaciones en el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para las adquisiciones y contrataciones menores de una entidad pública.

Tabla 12: *Costos de Inversión en Equipos y Materiales.*

Materiales e Insumos	Cantidad	Total
Papel	1895 hojas	S/. 45.00
Procedimientos	150 hojas	
Capacitación 01	300 hojas	
Norma ISO 9001:2015	425 hojas	
Capacitación 02	240 hojas	
Capacitación 03	300 hojas	
Capacitación 04	240 hojas	
Capacitación 05	240 hojas	
Tóner Negro	01 unid	S/. 270.00
Buzón de sugerencias (acrílico)	01 unid	S/. 80.00
TOTAL		S/. 395.00

Fuente: Elaboración Propia

Para la preparación de material en el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad el costo de inversión en materiales e insumos es de S/. 395.00 soles.

Se utilizara el mobiliario de la sala de reuniones de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para las reuniones del Comité de Gestión de la Calidad, la Sub Gerencia de Logística cuenta con los equipos necesarios asignados al área (computadoras, impresoras multifuncional, escáner) así como el equipo necesario para las capacitaciones (proyector, pantalla, parlantes).

Tabla 13: *Costos de Inversión en Capacitaciones*

Capacitaciones	N° de personas	Costo Break	Total
Capacitación 01: Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	17	Break día 01 (/S. 8.00 x 17)	S/ 136.00
		Break día 02 (/S. 8.00 x 17)	S/ 136.00
Capacitación 02: Ejecución de los procesos.	14	Break día 01 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
		Break día 02 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
Capacitación 03: Formación de auditores internos.	17	Break día 01 (/S. 8.00 x 17)	S/ 136.00
		Break día 02 (/S. 8.00 x 17)	S/ 136.00
Capacitación 04: Acciones Correctivas y Prevención de Riesgos.	14	Break día 01 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
		Break día 02 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
Capacitación 05: Mantenimiento y Mejora del SGC.	14	Break día 01 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
		Break día 02 (/S. 8.00 x 14)	S/. 112.00
TOTAL			S/. 1, 216.00

Fuente: Elaboración Propia

El costo de inversión total en la capacitaciones es de S/. 1,216.00 soles, ya que los costos de capacitador se encuentran incluidos en la remuneración del personal de consultoría externa.

Las capacitaciones se realizarán en los periodos programados en el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (Tabla 10)

6.3.2. Costos de mantenimiento.

Son los costos que asumirá la Municipalidad Provincial de Arequipa para mantener en vigencia, actualizar y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, este costo anual se detalla a continuación:

Tabla 14: *Costo Anual de Mantenimiento de la Propuesta de Implementación.*

Actividad	Frec /Año	Nº Per.	Costo Capacitador	Materiales e Insumos	Total
Mantenimiento y Actualización de Documentos	Durante el año.	-	-	Toner = S/. 275.00 Papel = S/. 45.00	S/ 320.00
Capacitación 01: Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	1	16	S/. 250.00	Break(S/. 8.00 x 16)	S/. 378.00
Capacitación 02: Ejecución de los procesos.	1	13	S/. 250.00	Break(S/. 8.00 x 13)	S/. 354.00
Capacitación 03: Formación de auditores internos.	1	16	S/. 250.00	Break(S/. 8.00 x 16)	S/. 378.00
Capacitación 04: Acciones Correctivas y	1	13	S/. 250.00	Break(S/. 8.00 x 13)	S/. 354.00

Prevención de Riesgos.					
Capacitación 05: Mantenimiento y Mejora del SGC	1	13	S/. 250.00	Break(S/. 8.00 x 13)	S/. 354.00
TOTAL					S/. 2138.00

Fuente: Elaboración Propia

Para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sub Gerencia de Logística, se incurrirá en un costo anual de S/. 2, 138.00 soles, los miembros del Comité de Gestión de la Calidad desempeñaran un papel importante en el mantenimiento del sistema, desarrollo y actualización de los documentos, procedimientos, registros y análisis de datos por lo que esto significara ningún costo adicional.

6.4.Proceso propuesto.

En el Cuarto Capítulo se realiza una descripción del proceso analizando la problemática que existe en cada actividad, posteriormente se desarrolla un Sistema de Gestión de la Calidad propuesto para las contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

En la siguiente Tabla 15 se establecerá un nuevo procedimiento de contrataciones y adquisiciones, que pretende un proceso fluido sin actividades manuales, sin reprocesos, reducir las devoluciones y que permita cumplir los plazo establecidos por la normativa interna propuesta en el Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado.

Tabla 15: *Proceso Propuesto.*

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
1	Recepción de requerimientos del área usuaria.	El área usuaria entrega a secretaria de la Sub Gerencia de Logística el RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría acompañado de RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes o RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios según corresponda, personal de secretaria revisa sella y firma indicando fecha y hora de recepción del formato. Si el personal de secretaria encuentra que el formato está incompleto, es rechazado inmediatamente.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	- Se propone un formato único el RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría, RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes y RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios - Con el uso de este formato el elimina el proceso de solicitud de N° de Certificación de crédito presupuestario a la Gerencia de Planificación y

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				Presupuesto, que se da en un 13,54%. Puesto que el formato exige que todo requerimiento ingrese con su certificación. • Se capacita al personal de secretaria para que realice la revisión inicial.
2	Derivación de los requerimientos.	Los requerimientos recibidos son revisados y derivados a los diferentes especialistas en adquisiciones para su atención.	Sub Gerente de Logística.	• Personal de secretaria entrega los formatos de requerimiento a la Sub Gerencia al día siguiente de su recepción. • La Sub Gerencia entrega a secretaria los requerimientos

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				derivados, para su respectiva entrega, con una demora de 1 día hábil.
3	Derivar Requerimientos mediante STD.	Personal de secretaria deriva mediante el STD los requerimientos ingresados al área, al especialista en adquisiciones que indico el Sub Gerente de Logística.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	
4	Entrega de Requerimientos a especialistas en adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas en adquisiciones los requerimientos que le fueron asignados por la Sub Gerencia. Cuando el especialista en adquisiciones recibe el requerimiento en s bandeja del STD esta información	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	• Mediante la búsqueda en el STD, se puede identificar fácilmente al responsable de un requerimiento. • Se elimina el uso del cuaderno de cargo para entrega de requerimientos.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		se almacena como respaldo de esta entrega.		
5	Revisión de los Requerimientos	Los requerimientos son revisados a detalle por los especialistas responsables, tomando en cuenta la descripción del bien o servicio solicitado.	Especialista en Adquisiciones	La devoluciones de los requerimiento se reducen de 29,79% a 14.64%, esto a causa de que los requerimientos que ingresaban con errores de forma u omisión de información (59,59%) fueron rechazados en el primer filtro por secretaria.
6	Devolución de los Requerimientos.	Realizadas las observaciones que impidan la debida atención de un requerimiento, este es devuelto mediante un Memorando al área usuaria para la corrección del mismo.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	Para la entrega del documento en físico existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		El especialista en adquisiciones elabora el memorando. La Sub Gerencia aprueba y revisa el Memorando. Secretaria remite el Memorando al Área Usuaria mediante en STD. Auxiliar de Secretaria y/o Asistente Logístico realiza la entrega del documento en físico.		en físico después de su ingreso al STD) Existe un espacio de 3 o más días hábiles desde la recepción de un formato de requerimiento hasta su devolución.
7	Ingreso del requerimiento al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA)	Se procede a ingresar los datos registrados en los formatos de requerimiento recibidos al Sistema Solución Informática de Abastecimiento (SOIA), elaborando la solicitud de cotización.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	

Fuente: Elaboración Propia

Nº	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
8	Estudio de mercado (cotización).	Con el formato de Solicitud de Cotización emitido por el SOIA se invitara a proveedores en cuyo catálogo de presentación incluyan los bienes y/o servicios que son solicitados. Este procedimiento se realiza vía electrónica o presencial, según la necesidad y especificaciones del requerimiento.	Especialista en Adquisiciones y/o Cotizador.	- Se propone una base actualizada de proveedores RC-SGC-019: Lista de Proveedores. - Se plantea el uso del formato único de cotización emitido por el SOIA:
9	Recepción de cotizaciones.	Los diferentes postores dejan el formato de Solicitud de cotización en las instalaciones de la Sub Gerencia de Logística. Otros postores emiten sus cotizaciones por vía electrónica.	Especialista en Adquisiciones	Por el uso de un formato único de cotización se evita la variación y omisión de la información incluida en los formatos.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		En especialista en adquisiciones revisa, sella y firma indicando fecha y hora de recepción de las mismas en el cargo de entrega del postor, en caso de cotizaciones virtuales se considera la fecha y hora de envió. Si la Solicitud de cotización omite información es rechazada inmediatamente.		- Se elimina el proceso de devolución de cotizaciones ya que están sujetas a un filtro de ingreso (si están correctas) y rechazo inmediato (si presentan algún error) - Se plantea una revisión de entrada de las cotizaciones que ingresan al área por el especialista en adquisiciones. - Se elimina a personal de secretaria como canal de recepción y entrega de las

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				cotizaciones por ser una actividad innecesaria. Se evita extravíos y desorden de cotizaciones recibidas.
10	Elaboración del cuadro comparativo.	Se procede a ingresar los datos registrados en las Solicitudes de cotización recibidas al SOIA, para que el sistema elija la propuesta más económica.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	
11	Aprobación del cuadro comparativo.	El Cuadro Comparativo impreso junto con las Cotizaciones (originales) presentadas por los postores, son revisadas y firmados por el especialista en adquisiciones.	Especialista en Adquisiciones.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
12	Elaboración de la Orden de Compra u Orden de Servicio.	Se elabora las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio utilizando el SOIA. Este sistema trabaja con la información almacenada en la solicitud de cotización y el cuadro comparativo y se procede a registrar: –Se establece N° de la Orden de Compra u Orden de Servicio. –Fecha de emisión. –Datos del proveedor. –Información complementaria del bien o servicio contratado. Cada formato está conformado por un (1) original y tres (03) copias, las	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• La numeración de las Órdenes de Compra y Servicio serán correlativas a la fecha de emisión, e impresa desde el SOIA, se eliminaran los formatos físicos numerados, para evadir una numeración discontinua y dependiente de la disponibilidad de formatos físicos.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		que son derivadas según el detalle siguiente: – Original (blanco): Sub Gerencia de Tesorería. – Primera Copia (rosado): Proveedor. – Segunda Copia (verde): Sub Gerencia de Logística. – Tercera Copia (amarilla): Sub Gerencia de Contabilidad.		
13	Revisión de la Orden de Compra u Orden de Servicio por el especialista en adquisiciones.	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañadas con el requerimiento (original), cotizaciones (originales) y Cuadro Comparativo (original) son revisadas. Si no existen observaciones el especialista en adquisiciones firma la	Especialista en Adquisiciones.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Orden de lo contrario se realiza las correcciones.		
14	Derivar Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio mediante el STD.	Se deriva mediante el STD las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al Sub Gerente de Logística para su revisión.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	
15	Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio al Sub Gerente de Logística.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico entrega al Sub Gerente de Logística las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio Cuando el Sub Gerente de Logística recibe el requerimiento en su bandeja del STD esta información se almacena como respaldo de la entrega.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	• El respaldo de la entrega de las Órdenes se almacena en el STD. • Derivar documentación por el STD, permite conocer el estatus de la información.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
16	Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por el Sub Gerente de Logística.	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), Cotizaciones (originales), cuadro comparativo (original) son revisadas por el Sub Gerente de Logística. Si no existen observaciones el Sub Gerente sella y firma la Orden de Compra/Servicio y coloca sello y Visto Bueno en el cuadro comparativo y es remitida al especialista mediante el STD. De lo contrario la Orden de Compra/Servicio es devuelta al especialista en adquisiciones indicando las observaciones mediante el STD.	Sub Gerente de Logística.	• El STD permite un control de devoluciones a los especialistas de adquisiciones, que a la vez sirve como herramienta de evaluación de desempeño de los colaboradores. • La devolución de las Órdenes por el STD sirve como cargo de entrega y evita el desorden en la documentación.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
17	Derivar Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio mediante el STD a Gerencia de Administración Financiera.	Se deriva mediante el STD las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio a la Gerencia de Administración Financiera.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	Derivar documentación por el STD, permite conocer el estatus de la información.
18	Entrega de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio a la Gerencia de Administración Financiera.	Se entrega a la Gerencia de Administración Financiera las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), cotizaciones (originales), cuadro comparativo (original) que fueron aprobadas por el Sub Gerente de Logística para su revisión y aprobación.	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	La emisión de las Órdenes por el STD sirve como cargo de entrega y evita el desorden en la documentación.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
19	Revisión de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio por el Gerente de Administración Financiera.	Las Órdenes de Compra/Servicio acompañada del formato de requerimiento (original), cotizaciones (originales), cuadro comparativo (original) son revisadas por el Gerente de Administración y Finanzas. Si no existen observaciones el Gerente sella y firma la Orden de Compra/Servicio y emitido por el STD al especialista responsable. De lo contrario la Orden de Compra/Servicio es devuelta al especialista en adquisiciones mediante el STD con copia a Sub Gerente de Logística indicando las observaciones.	Gerente de Administración Financiera.	• El STD permite un control de devoluciones a los especialistas de adquisiciones, que a la vez sirve como herramienta de evaluación de desempeño de los colaboradores. • El retorno de la Orden de Compra/Servicio a los especialistas se realiza sin ningún cargo de recepción que acredite la conformidad de la misma. • La emisión de las Órdenes por el STD sirve como cargo

Fuente: Elaboración Propia

Nº	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
				de entrega y evita el desorden en la documentación. • El Sub Gerente de Logística toma conocimiento de las devoluciones a sus colaboradores.
20	Entrega de la copia de la Orden de Compra u Orden de Servicio al proveedor.	Se entrega la Orden de Compra/Servicio al proveedor al que se le adjudica esta (postor ganador), el proveedor debe consignar en la Orden de Compra/Servicio, como cargo de recepción: • Si es persona natural: Firma, fecha y N° de DNI	Especialista en Adquisiciones y/o Asistente Logístico.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Si es persona jurídica: Sello, fecha y firma del representante legal o apoderado. Con estas firmas se hace entrega de la primera copia de la Orden de Compra/Servicio al proveedor para su atención. Si es la primera vez que el proveedor presta servicios a la MPA se le entrega el formato RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria, para que lo adjunte con su primer comprobante de pago.		
21	Abastecimiento de las Órdenes de Compra.	De tratarse de una Orden de Compra el proveedor suministra en el lugar y	Proveedor.	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		fecha indica en la Orden los bienes al área usuaria. Para tal efecto se registra un sello de recepción de Almacén Central o Almacén de Obra en la Guía de Remisión de emitida por el proveedor.		
22	Prestación de Servicios de las Órdenes de Servicio.	De tratarse de una Orden de Servicio el proveedor presta el servicio según los términos de referencia indicados en la Orden.	Proveedor.	
23	Recepción de los Comprobantes de Pago.	Los proveedores se aproximan por Secretaria de la Sub Gerencia de Logística a dejar sus comprobantes de pago (original) en los comprobantes de pago presentados, el personal de	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	• El filtro de ingreso es realizado por personal de secretaria. • Se capacitara a personal de secretaria para la revisión

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		secretaria revisa sella y firma indicando fecha y hora de recepción de las mismas. Los comprobantes de pago deben incluir como mínimo: • Nombre completo del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa). • N° de RUC del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa). • Dirección del cliente (Municipalidad Provincial de Arequipa).		inicial de los comprobantes de pago.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		- Descripción detallada del bien o servicio. - Monto del Sub Total, impuestos y el monto total. - Fecha de emisión del comprobante de pago. Si el comprobante de pago omite información será rechazado inmediatamente.		
24	Recepción del formato de Código de Cuenta Interbancaria (CCI)	Si el proveedor presta servicios por primera vez a la MPA él debe entregar el formato RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		El personal de secretaria revisa sella y firma indicando fecha y hora de recepción.		
25	Derivar Comprobantes de Pago.	Personal de secretaria deriva mediante el STD los comprobantes de pago a los especialistas en adquisiciones correspondientes.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	
26	Entrega de los comprobantes de pago a los especialistas en adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas los comprobantes de pago que presentaron los proveedores. Los especialistas en adquisiciones reciben en su bandeja del STD, el comprobante de pago.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística	La emisión de las Comprobantes de pago por el STD sirve como cargo de entrega y evita el desorden en la documentación.
27	Solicitud de conformidad de las Órdenes de Compra y	En caso el área usuaria no haya emitido su RC-SGC-020: Informe de	Especialista en Adquisiciones	Se promueve que las áreas usuaria envíen

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
	Órdenes de Servicio al área usuaria.	Conformidad del Área Usuaria, se solicitara la emisión del formato al Área Usuaria mediante un correo electrónico.	y/o Asistente Logístico.	instintivamente sus RC-SGC-020: Informe de Conformidad una vez culminado el servicio, de no darse se envía un mensaje electrónico. Se elimina el procedimiento de envío del expediente de contratación al Área Usuaria por ser innecesario.
28	Conformidad de las Órdenes de Compra del área usuaria.	El Área Usuaria cuando se trata de una Orden de Compra emite el RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaria adjuntando Guía de	Área Usuaria.	Se propone el uso del formato único RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaria.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Remisión original con sello de Almacén Central o Almacén de Obra. Secretaria del Área Usuaría remite la documentación a la Sub Gerencia de Logística mediante el STD. Auxiliar de Secretaria del área usuaria realiza la entrega de la documentación en físico.		Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.
29	Conformidad de las Órdenes de Servicio del área usuaria.	Cuando se trata de una Orden de Servicio, el área usuaria emite el RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría adjuntando anexos según Términos de Referencia. Secretaria del Área Usuaría remite el Expediente de contratación a la	Área Usuaría.	- Se propone el uso del formato único RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría - Para la entrega de la documentación física

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		Sub Gerencia de Logística mediante el STD. Auxiliar de Secretaria del área usuaria realiza la entrega de la documentación en físico.		existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un documento en físico después de su ingreso al STD.
30	Recepción de conformidad de las Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio del área usuaria.	Personal de secretaria revisa, sella y firma indicando fecha y hora de recepción del formato además acepta el documento en la bandeja de la Sub Gerencia de Logística en el STD. Si existe omisión de información en el formato, es rechazado inmediatamente.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	- Se capacita al personal de secretaria para revisar el RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaria. - Se elimina el proceso de devolución de Informes de Conformidad.

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
31	Derivar Informes de Conformidad.	Se deriva por el STD el informe de conformidad presentados por el Área Usuaria al especialista en adquisiciones responsable por la contratación.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	
32	Entrega de los Informes de Conformidad a los especialistas de adquisiciones.	Personal de secretaria entrega a los especialistas los informes de conformidad, según corresponda. Los especialistas en adquisiciones reciben en su bandeja del STD, el informe de conformidad.	Secretaria de la Sub Gerencia de Logística.	• La emisión de informes de conformidad por el STD sirve como cargo de entrega y evita el desorden en la documentación. • Se eliminan actividades manuales.
33	Registro y Compromiso del número SIAF.	Se procede con el registro del número de SIAF de correspondiente a la Orden de Compra/Servicio, este se	Especialista en Adquisiciones	• Al ser ingresado el N° SIAF en el SOIA, ambos números están

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		realiza SIAF donde se compromete el monto de la Orden de Compra/Servicio extraído del N° de Certificación de crédito presupuestario que se presenta en el formato RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría. Este número de cuatro dígitos es consignado digitalmente en el SOIA y en forma manual en la Orden de Compra/Servicio (original y copias).	y/o Asistente Logístico.	correlacionados en el SOIA y facilita su búsqueda, para realizar seguimiento. Se elimina el uso de un cuaderno de cargo para consultar números SIAF y Orden de Compra o Servicio.
34	Emisión del expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad.	Se elabora un Proveído para emitir el expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad. El Sub Gerente revisa y visa el proveído	Asistente Logístico.	Para la entrega de la documentación física existe 3 días hábiles de plazo para la recepción de un

Fuente: Elaboración Propia

N°	Actividad	Descripción de Actividad	Responsables	Análisis
		- Personal de secretaría remite el proveído a la Sub Gerencia de Contabilidad mediante el STD. - Auxiliar de secretaría y/o Asistente Logístico realiza la entrega de la documentación en físico.		documento en físico después de su ingreso al STD.

Fuente: Elaboración Propia

6.4.1. Flujograma del proceso propuesto.

Para poder analizar mejor la propuesta del proceso de contrataciones y adquisiciones menores, se ha elaborado un flujograma, que se puede ver en la Figura 18.

Al igual que en la Tabla 15, se muestra el proceso propuesto desde el ingreso del registro RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría, de bien y/o servicio hasta la culminación del trámite de pago del proveedor por parte de la Sub Gerencia de Logística.

El flujograma es funcional y se pueden distinguir las áreas que participan en el proceso propuesto que son: áreas usuarias, Gerencia de Administración Financiera y Sub Gerencia de Logística, Sub Gerencia de Contabilidad y dentro de esta los colaboradores involucrados en el proceso (Sub Gerente, especialista en adquisiciones, secretaria), y como cliente externo del servicio los proveedores de la municipalidad.

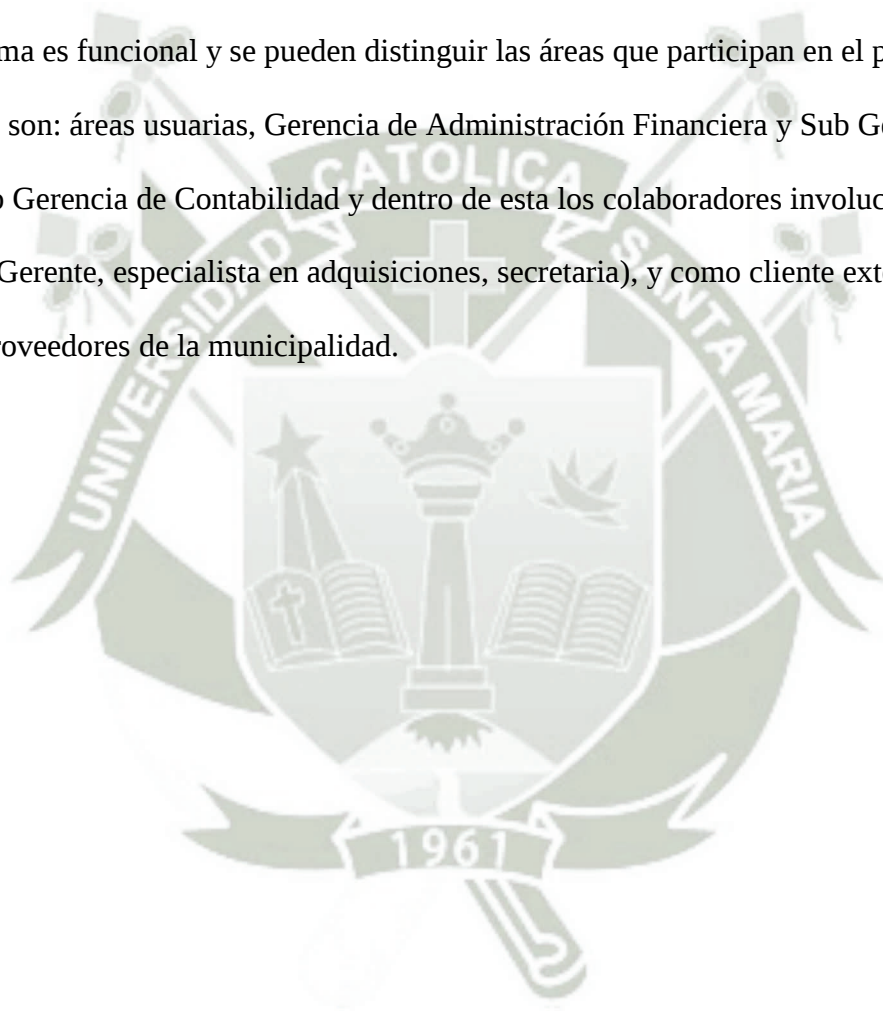
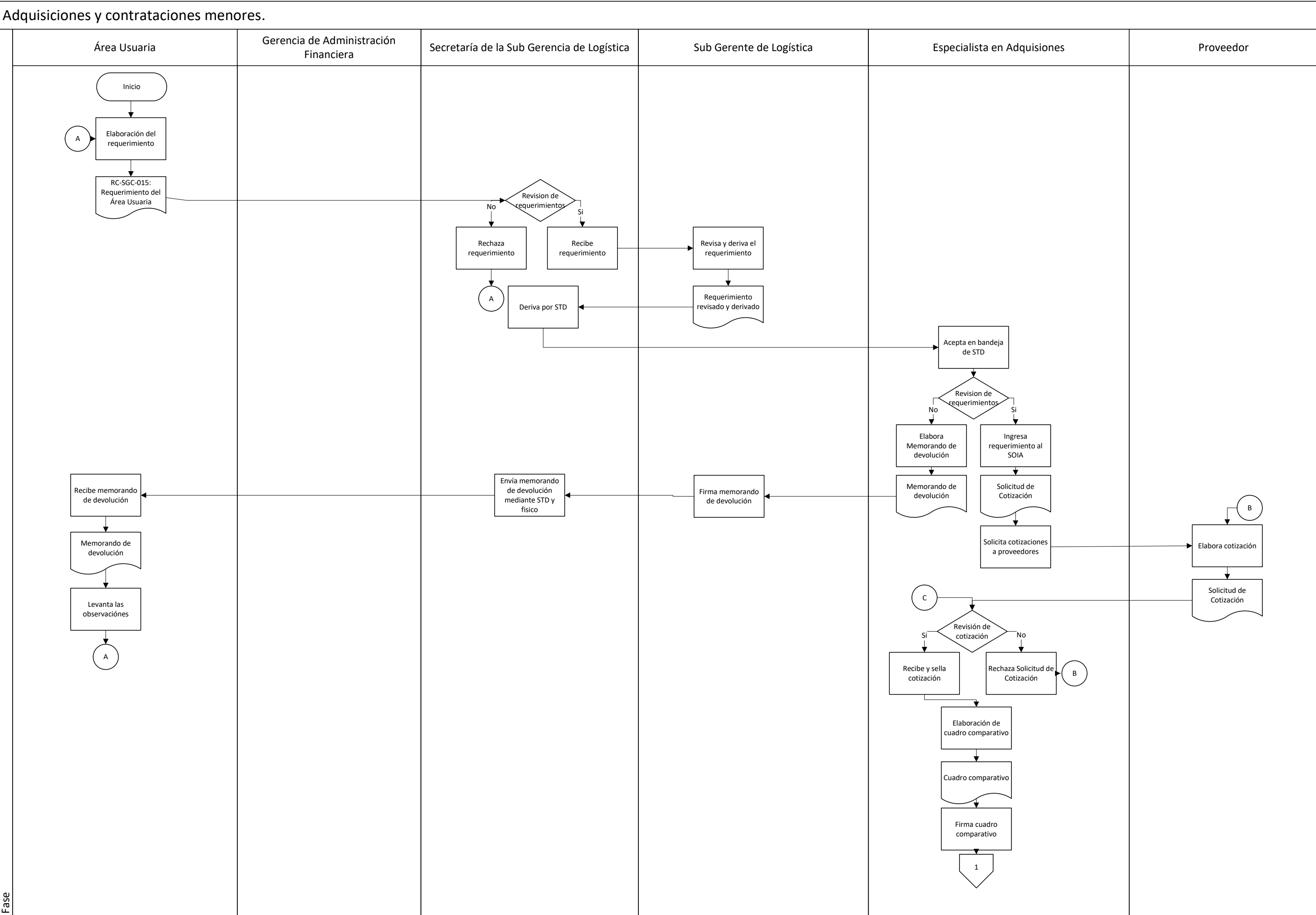
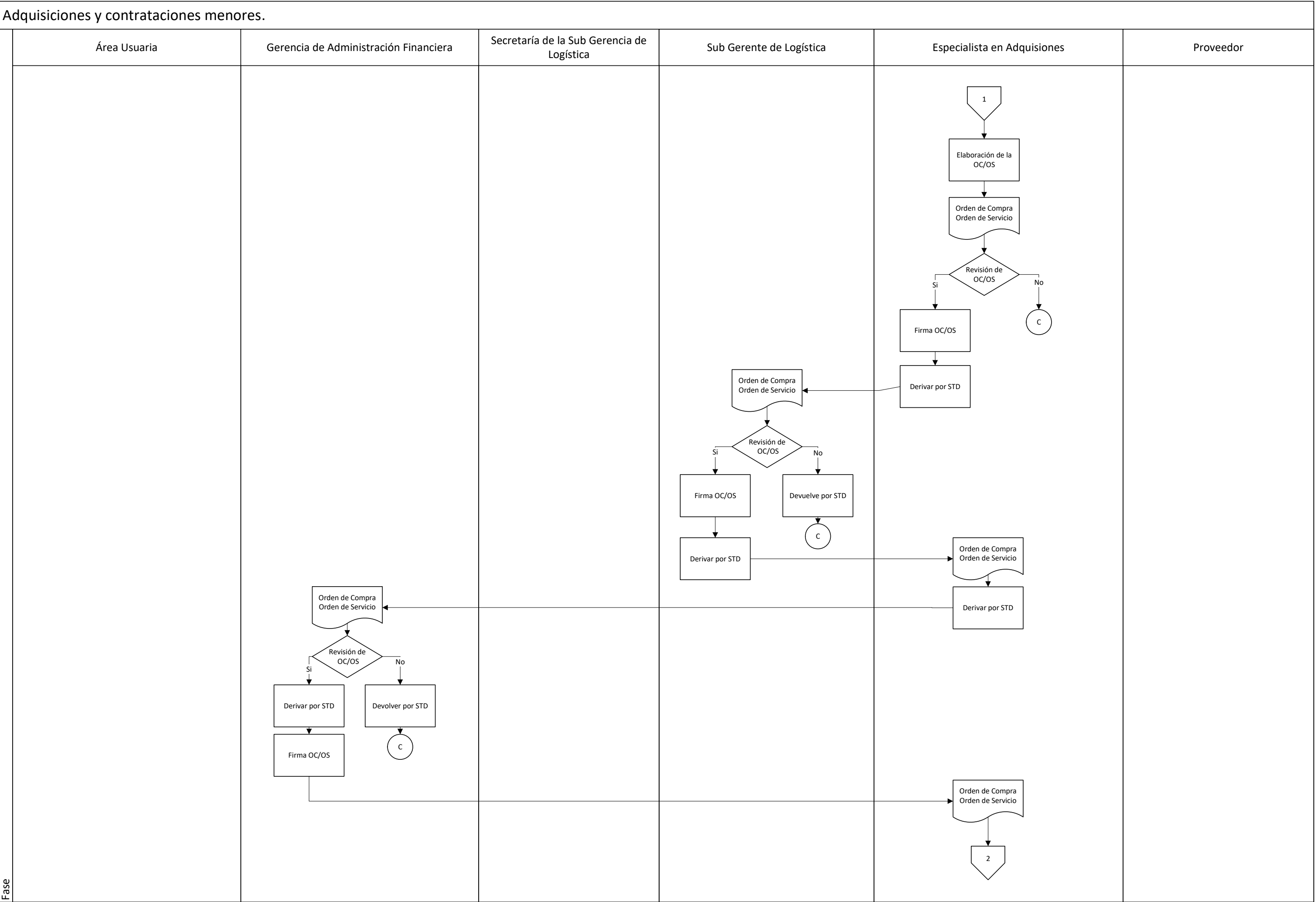
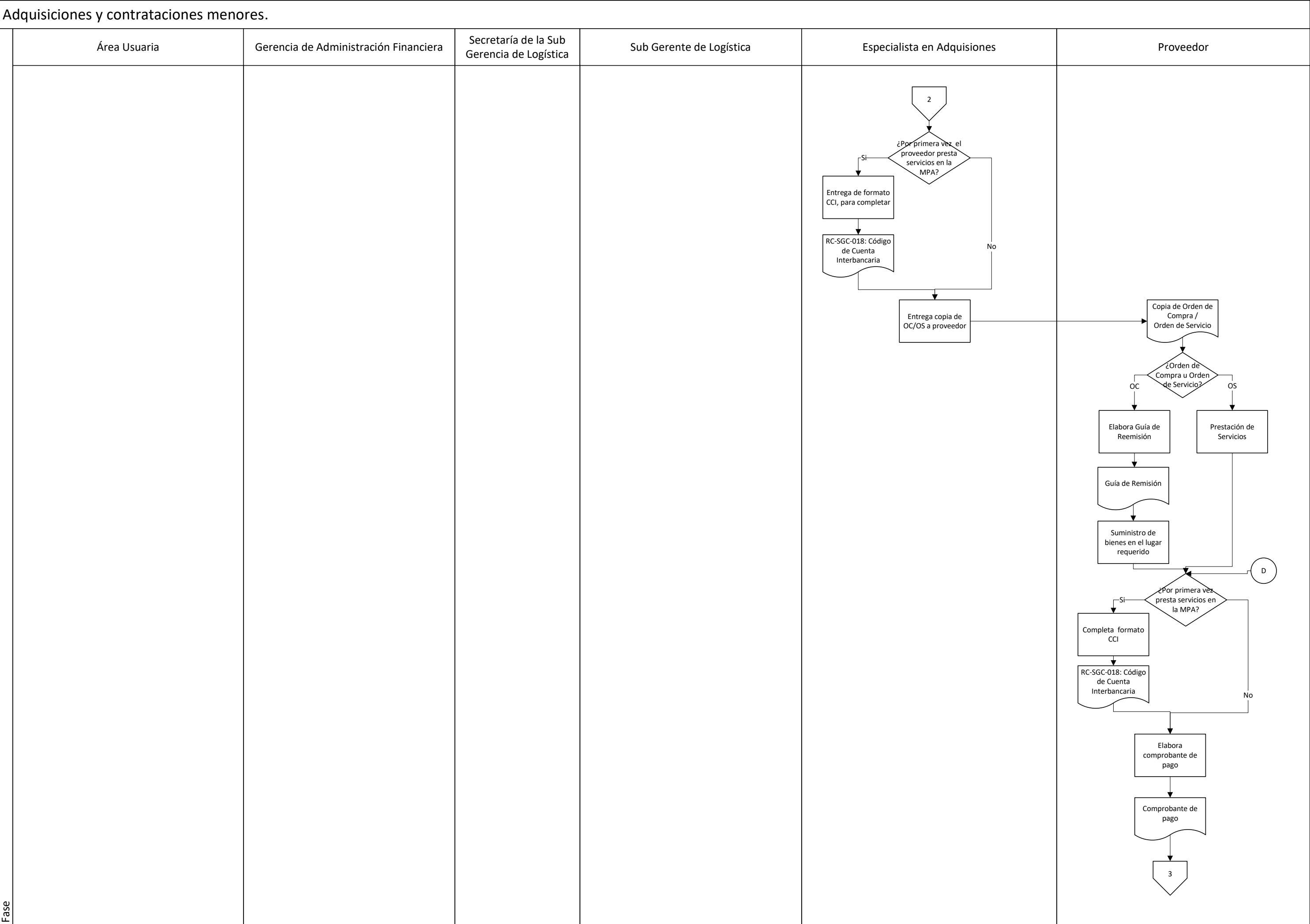


Figura 18: *Flujograma del Proceso Propuesto*

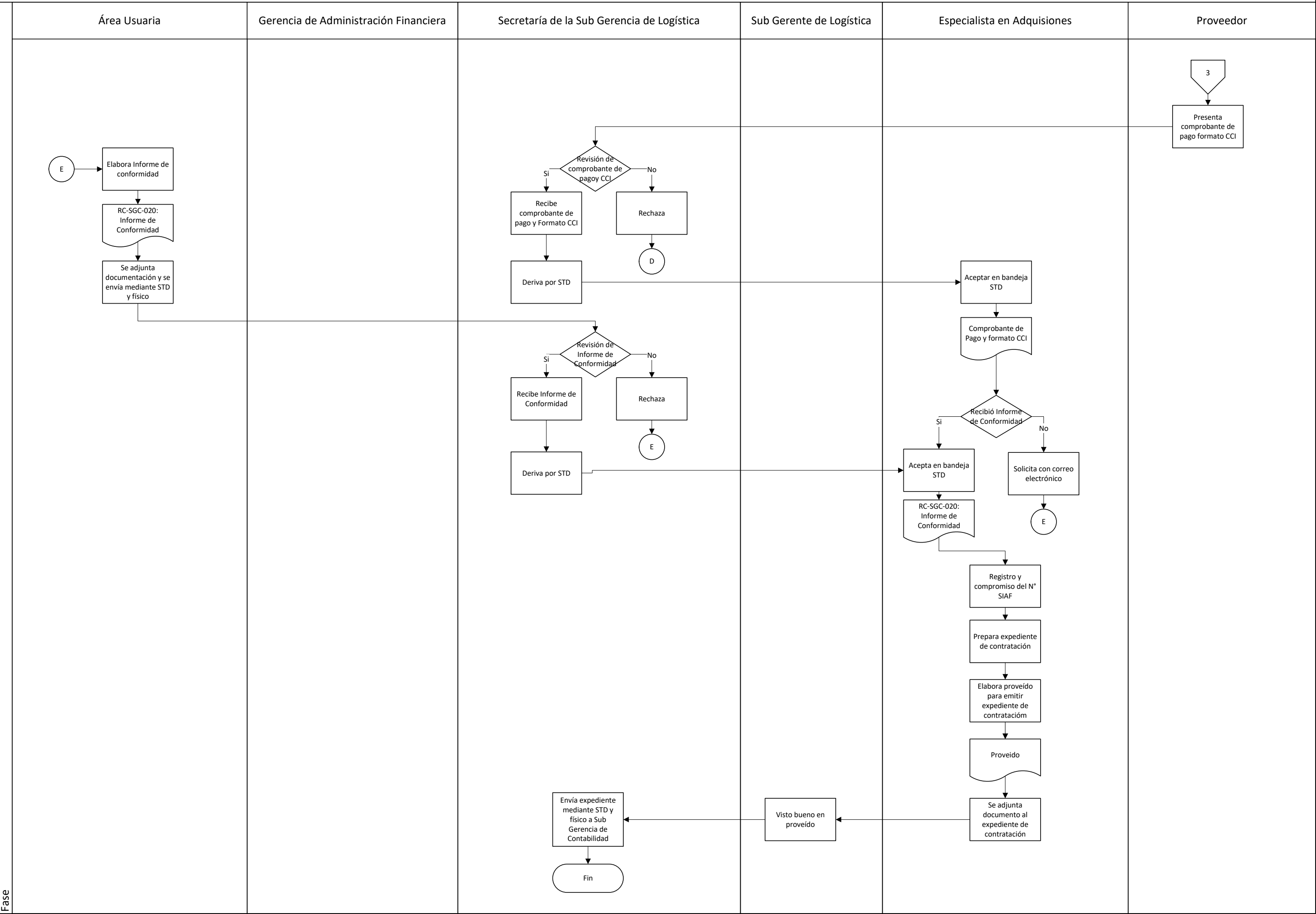






Adquisiciones y contrataciones menores.

Fase



6.4.2. Tiempo del proceso propuesto.

En la Tabla 16 se realizara el detalle de la duración del proceso de contrataciones y adquisiciones menores después de la propuesta de mejora basada en la implementación basada en la Tabla 15: Proceso Propuesto.

Tabla 16: *Plazo del Proceso Propuesto.*

Actividad	Plazos (días hábiles)
Ingreso y revisión de RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría al STD.	Día 01
Derivar y entregar al especialista en adquisiciones responsable.	Día 02
Estudio de Mercado (Solicitud de Cotización). Emisión del Cuadro Comparativo.	Día 03
Elaboración y aprobación de la Orden de Servicio u Orden de Compra.	Día 04
Entrega de la Orden de Servicio u Orden de Compra al proveedor.	Día 05
Prestación del Servicio o Suministro de bienes.	
Ingreso de Comprobante de Pago y Formato CCI	Día 01
Ingreso de RC-SGC-020: Informe de Conformidad	Día 02
Compromiso de N° de Certificación de crédito Presupuestario. Prepara Expediente de Contratación.	Día 03
Elaboración y aprobación de Proveído.	Día 04

Emisión de Expediente de Contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad.	Día 05
TOTAL :	10 días hábiles.

Fuente: Elaboración Propia

El proceso propuesto se desarrolla en un periodo de tiempo de 11 días hábiles, la primera etapa de atención del requerimiento en cinco (05) días hábiles y la segunda etapa de trámite de pago a los proveedores de cinco (05) días hábiles.

6.4.3. Horas-hombre del proceso propuesto.

Se propone una reducción en las Horas-Hombre incluidas en el servicio de contrataciones, según el siguiente detalle:

En total las devoluciones de requerimientos representan un 29,79% de los requerimientos recibidos, para esto se propuso medidas de implementar un formato único (RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaria), capacitar al personal de Secretaria para realizar una verificación inicial antes del ingreso del documentos al área, haciendo una revisión rápida de los cuadros llenados en el requerimiento y así eliminar devoluciones por errores de forma u omisión de información (59,59%). La eliminación de este procedimiento disminuye el porcentaje de devoluciones de 29,79% a 12,04%, y se optimizan las horas hombres:

Tabla 17: Optimización de HH en devolución de Requerimientos

<u>Responsable</u>	<u>Actividad</u>	<u>Duración</u>
Secretaria	Recibe STD, sella, firma	5 min
Sub Gerente	Deriva a esp. responsable	10 min
Secretaria	Registra y entrega	5 min
Especialista / Asistente	Revisa	10 min
Especialista / Asistente	Elabora Memo/Imprime	10 min
Sub Gerente	Revisa y firma	5min

Secretaria	Ingresa al STD	5 min
Asistente	Entrega doc. en físico	10 min
TOTAL		60 min

Fuente: Elaboración Propia

Promedio Mensual de Requerimientos Devueltos 106

Actual (106 devoluciones x 1hh) :	106 hh en proc. devolución.
Propuesto ((106 devoluciones x 40,41%) x 1 hh):	42 hh en proc. devolución.
HH Disponibles (106 hh-42 hh):	64 hh disponibles.

Las Solicitudes de Cotización que los postores presentan serán entregadas directamente al especialista en adquisiciones solicitante quien revisara las cotizaciones como filtro de ingreso, ya no se canalizaran por personal de Secretaria pues es una actividad innecesaria y trae retrasos al proceso.

Tabla 18: Optimización de HH en canalización de Requerimientos.

<u>Responsable</u>	<u>Actividad</u>	<u>Duración</u>
Secretaria	Recibe, sella, firma	2 min
Secretaria	Entrega cotización a esp.	1 min
TOTAL		3 min

Fuente: Elaboración Propia.

Prom. Mensual de Cotizaciones físicas recibidas: 625

Actual ((625 cotizaciones x 3 min)/60 min) :	31,25 hh en proc. canalizar
Propuesto (eliminar esta actividad):	0 hh en proc. canalizar
HH Disponibles (106 hh-42 hh):	31,25 hh disponibles.

Otro procedimiento innecesario y que ocasiona retrasos que se plantea eliminar es el de emitir el expediente de contratación y una solicitud de conformidad al Área Usuaría, se propone que el Área Usuaría envíe el RC-SGC-020: Informe de Conformidad máximo dos (02) días hábiles después de haber concluido la prestación del servicio o suministro de bienes.

Tabla 19: Optimización de HH en solicitud de Informes de Conformidad

<u>Responsable</u>	<u>Actividad</u>	<u>Duración</u>
Especialista/Asistente	Elabora Solicitud/Imprime	10 min
Sub Gerente	Revisa y Firma.	5 min
Secretaria	Ingresa al STD	5 min
Asistente	Entrega doc. en físico.	5 min
TOTAL		25 min

Fuente: Elaboración Propia.

Promedio Mensual de Solicitudes de Conformidad 352

Actual ((352 solicitudes x 25min)/ 60 min) : 146,67 hh en proc. Solicitud
Propuesto (eliminar esta actividad): 0 hh en proc. Solicitud
HH Disponibles (106 hh-42 hh): **146,67** hh disponibles.

Existe un 13,54% del total de los requerimientos recibidos, que no cuentan con el N° de Certificación de crédito presupuestario que otorga la Gerencia de Planificación y Presupuesto, por lo que el especialista de adquisiciones debe de solicitarlo, sin embargo con la revisión de ingreso del formato propuesto RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría no se admitirán requerimientos sin este requisito, esto permitirá la optimización de horas hombres descartando esta actividad.

Tabla 20: Optimización de HH en solicitud de N° de Certificación.

<u>Responsable</u>	<u>Actividad</u>	<u>Duración</u>
Especialista / Asistente	Elabora Memo/ Imprime	10 min
Sub Gerente	Revisa Firma	5 min
Secretaria	Ingresa al STD	5 min
Asistente	Entrega doc. en físico	10 min
Secretaria	Recibe STD, sella, firma, reingreso	5 min
TOTAL		35 min

Fuente: Elaboración Propia.

Promedio Mensual de Solicitudes de N° certificación
42

Actual ((42 solicitudes x 35min)/ 60 min) : 24,5 hh en proc. Solicitud
Propuesto (eliminar esta actividad): 0 hh en proc. Solicitud
HH Disponibles (106 hh-42 hh): **24,5** hh disponibles.

En total las devoluciones de informes de conformidad representan un 5,33% de los informes recibidos, para esto se propuso medidas de implementar un formato único RC-SGC-020:

Informe de Conformidad, capacitar al personal de Secretaria para realizar una verificación inicial antes del ingreso de los documentos al área, haciendo una revisión rápida de los recuadros llenados en el formato y así eliminar devoluciones por errores de forma u omisión de información

Tabla 21: *Optimización de HH en devolución de Informes de Conformidad*

<u>Responsable</u>	<u>Actividad</u>	<u>Duración</u>
Especialista / Asistente	Elabora Memo/ Imprime	10 min
Sub Gerente	Revisa Firma	5 min
Secretaria	Ingresa al STD	5 min
Asistente	Entrega doc. en físico	10 min
TOTAL		30 min

Fuente: Elaboración Propia.

Promedio Mensual de Informes de Conformidad devueltos
19

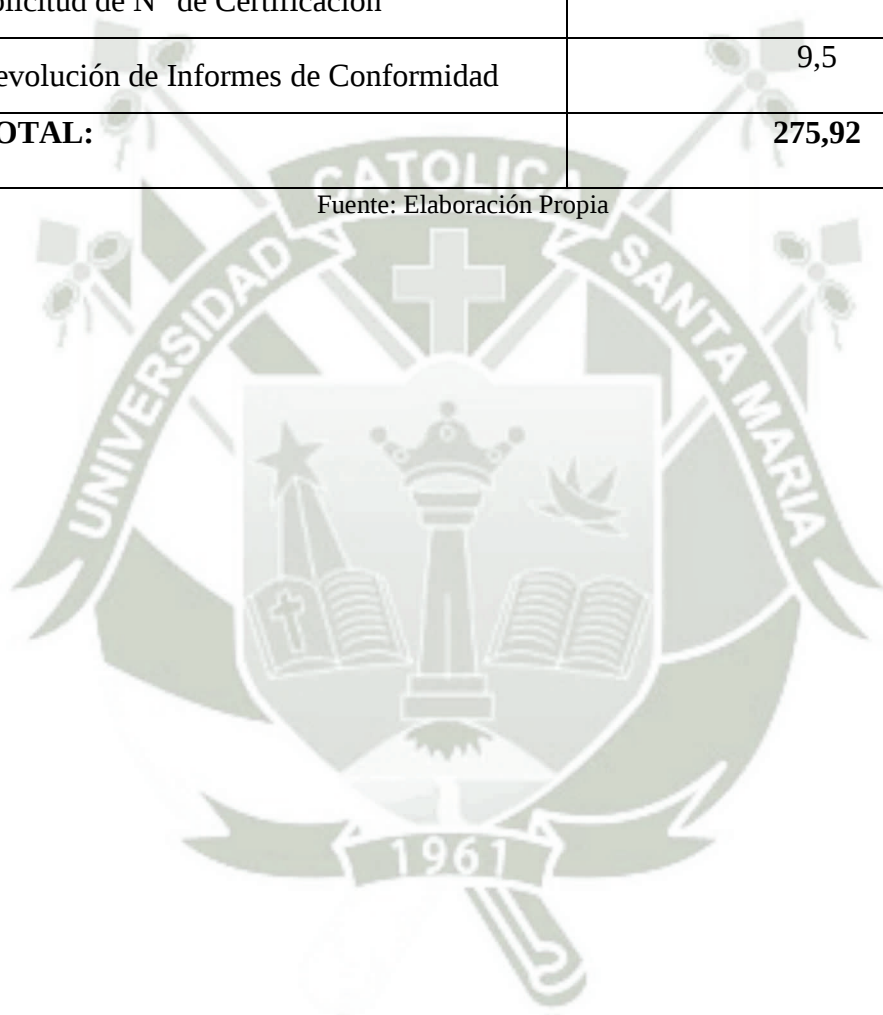
Actual ((19 solicitudes x 30min)/ 60 min) : 9,5 hh en proc. devolución.
Propuesto (eliminar esta actividad): 0 hh en proc. devolución.
HH Disponibles (106 hh-42 hh): **9,5** hh disponibles.

En la Tabla 22 se detallan las 275,92 horas hombre mensuales optimizadas en diferentes actividades del proceso de contratación y adquisiciones menores, en promedio el área cuenta con 1266 horas hombre del personal involucrado en el servicio, lo que significa que la propuesta busca obtener una optimización de las horas hombre en un 21,79%, dichas horas quedaran disponibles para asignar en el mejor desempeño del proceso de contrataciones.

Tabla 22: *Total horas-hombre optimizadas*

ACTIVIDADES	HH OPTIMIZADAS (mes)
Devolución de Requerimientos	64
Canalización de Requerimientos	31,25
Solicitud de Informes de Conformidad	146,67
Solicitud de N° de Certificación	24,5
Devolución de Informes de Conformidad	9,5
TOTAL:	275,92

Fuente: Elaboración Propia



Capítulo VII: Resultados

Los beneficios que traería la aplicación de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores desarrollado en el presente trabajo, se distinguen entre beneficios cuantitativos y beneficios cualitativos.

7.1. Resultados Cuantitativos.

Los beneficios cuantitativos de la presente de propuesta de implementación son:

- Reducción de costos por atrasos de contratación en las obras y servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Arequipa.
- Incremento de la productividad total.
- Reducción de tiempos de atención de requerimientos.
- Reducción de tiempos de pago a proveedores.
- Reducción de costos por reproceso.
- Reducción de costos en gestión almacenes.

7.1.1. Optimización de horas-hombre.

Como se puede ver en la Tabla 22 (Sexto Capítulo), se propone optimizar 275,92 horas hombres mensuales en actividades que generan retrasos como devolución de requerimientos, canalización innecesaria de los requerimientos, solicitud de Informes de Conformidad a las áreas usuarias, solicitud de N° de Certificación a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, devoluciones de Informes de Conformidad a las áreas usuarias. Las horas-hombre mensuales optimizadas representan un 21,79% del total mensual, estas horas quedaran disponibles para ser asignadas en las actividades que impliquen el mejor desempeño del proceso de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

7.1.2. Optimización de tiempos.

La propuesta de mejora basada en la implementación de un Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001:2015 plantea estandarizar los tiempos actuales del proceso de contrataciones y adquisiciones como se muestra en la Tabla 16: Plazo de Proceso Propuesto (Sexto Capítulo) menores a cinco (05) días hábiles o menos de atención al requerimiento teniendo actualmente un 82,35% de expedientes de contratación que superan este plazo de atención y cinco (05) días hábiles o menos en trámite de pago a proveedores en el que actualmente el 91,18% superan el plazo máximo requerido.

7.1.3. Indicadores Cuantitativos.

Los beneficios cuantitativos también se miden a través del alcance de las metas establecidas para un óptimo desempeño del sistema, en la Tabla 23 se detalla la metodología para medir los indicadores cuantitativos también descritos en el Primer Capítulo del presente trabajo como parte del diagnóstico de la situación actual y la estrategia para alcanzar a las metas establecidas:

Tabla 23: *Indicadores Cuantitativos*

Objetivo	Indicador	Estrategia	Meta	Frec.
Atender los requerimientos de las áreas usuarias oportunamente.	N° de días de atención de los requerimientos.	• Reemplazo de los procedimientos manuales por el uso del STD para actividades de ubicación de documentos, asignación de expedientes, estado de documentación. • Reducción del % de devoluciones de requerimientos y cotizaciones, aligera carga de trabajo de los colaboradores. • Un registro de proveedores completo y actualizado, agilizará el proceso de cotización. • En N° de las OC y OS son asignados por el colaborador y correlativos a la fecha, eliminando dependencia de disponibilidad de formatos físicos. • Uso de formatos únicos.	Cinco (05) días hábiles o menos.	Mes

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo	Indicador	Estrategia	Meta	Frec.
Eliminar las devoluciones por errores de forma de los requerimientos recibidos, que representan el 59,59 % del total de devoluciones.	% de devolución de requerimientos por errores de forma.	- El uso del formato único RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría, estandarizara para todas las áreas la información obligatoria de los requerimientos y facilitara su revisión.. - Capacitación del personal de secretaría como responsable de aceptar o rechazar requerimientos con error de forma. - Elimina tiempo y costos de reproceso de los requerimientos rechazados por errores de forma.	0%	Mes
Eliminar las devoluciones de las cotizaciones que representa el 36% de las recibidas.	% de devolución de cotizaciones.	- El uso del formato único de solicitud de cotización que emite el SOIA, estandarizara para todos los postores la descripción del producto/servicio e información obligatoria de las cotizaciones. - Al ser las cotizaciones entregadas a los especialistas en adquisiciones, no existe desorden, extravió de estos documentos, ni demoras de atención.	0%	Mes

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo	Indicador	Estrategia	Meta	Frec.
		La revisión inicial que realiza el especialista en adquisiciones elimina el tiempo y costos que traían las cotizaciones devueltas		
Realizar el trámite de pago a los proveedores oportunamente..	Nº de días de trámite de pago.	- Reemplazo de los procedimientos manuales por el uso del STD para actividades de ubicación de documentos, estado de documentación, entrega de comprobantes de pago. - El uso del formato único RC-SGC-020: Informe de conformidad, estandarizara para todas las áreas la información obligatoria del informe de conformidad de un bien o servicio y facilitara su revisión. - El envío del Informe de Conformidad por parte del área usuaria, sin necesidad de remitir el expediente de contratación, elimina los 03 días hábiles inevitables que demora el gestionar el envío de la documentación y los costos incurridos.	Cinco (05) días hábiles o menos	Mes

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo	Indicador	Estrategia	Meta	Frec.
		- Capacitación del personal de secretaria como responsable de aceptar o rechazar comprobantes de pago, formatos CCI e informes de conformidad. - La revisión inicial que realiza el personal de secretaria elimina el tiempo y costos que traían los comprobantes de pago, formatos CCI e informes de conformidad devueltos.		

Fuente: Elaboración Propia



Cabe resaltar que una vez realizada la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sub Gerencia de Logística, se podrá valorar el sistema en unidades monetarias y no solo en indicadores, esto se verá en la disminución de costos ocasionados por el retraso de prestación de servicios y entrega de bienes en las obras y los servicios municipales (CETPRO Municipal, Parques y Jardines, Limpieza pública, Centro canino municipal, SERMAMET Matadero Metropolitano de Rio Seco, Programa Vaso de Lecha) que dependen de la Sub Gerencia de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para la compra de sus bienes y contratación de servicios.

7.2. Resultados Cualitativos.

Los beneficios por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad generan un impacto interno y externo para la Municipalidad Provincial de Arequipa.

7.2.1. Beneficios cualitativos internos.

- Cumplimiento de los requisitos legales, con un desempeño eficaz del servicio de contrataciones se podrán cumplir con los plazos establecidos en la norma interna, además de gestionar el cumplimiento de publicar la información referente a las contrataciones y adquisiciones menores en el portal publico Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) como solicita la ley, ya que actualmente no se ha regularizado esta actividad, se ha asignado al Asistente Logístico en el Manual de Organización y Funciones.
- Crea un ambiente competitivo, no solo se motivara al personal mediante las capacitaciones programadas, si no también mediante el monitoreo de sus funciones con indicadores de seguimiento que proporciona el Sistema de Trámite Documentario, según lo propuesto en el PP-SGC-006: Procedimiento de Competencia, formación y toma de conciencia de personal.

- Mejora continua de la atención del servicio de contrataciones y adquisiciones menores, mediante encuestas de satisfacción a las áreas usuaria, proveedores y mediante la toma y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Ordena y estabiliza los procesos.
- Mejora la percepción de las áreas usuarias y los proveedores sobre la Sub Gerencia de Logística.
- Mejora la gestión del mantenimiento de los equipos.

En la Tabla 24, se detallan indicadores descritos en el Primer Capítulo como parte del diagnóstico de la situación actual, con la estrategia desarrollada en el presente trabajo, que revierten estas deficiencias del proceso actual.

Tabla 24: *Indicadores Cualitativos*

Objetivo	Indicador	Estrategia
Describir el proceso de adquisiciones y contrataciones menores	Ausencia de Norma Interna.	• Mediante la aplicación del PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17) y el PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores (Anexo 18), y sus registros donde se describe detalladamente el proceso, responsables y plazos.
Estandarizar los formatos para las Áreas Usuaras y proveedores.	Ausencia de Formatos Únicos.	• Mediante la aplicación de los registros RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaras, RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes, RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios, RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaras para

Objetivo	Indicador	Estrategia
		procesos con las áreas usuarias, y con la solicitud de cotización emitida por el SOIA para los postores
Mantener actualizado la base de datos de proveedores.	Registro de proveedores limitado.	Con la modificación en el Manual de Organización y Funciones se incluye en las funciones del Asistente Logístico (Anexo 11) mantener actualizada la data de proveedores.RC-SGC-019: Lista de Proveedores (Anexo 17)
Tener un proceso eficaz mediante el uso de sistemas informáticos.	Procedimientos Manuales.	Eliminar los procedimiento manuales (cuadernos de cargo), que obstaculizan la fluidez del proceso, reemplazándolos con el Sistema de Trámite Documentario (STD) para todos los colaboradores involucrados en el proceso, el STD permitirá hacer seguimientos de los expedientes a tiempo real, responsables, acciones tomadas.

Fuente: Elaboración Propia

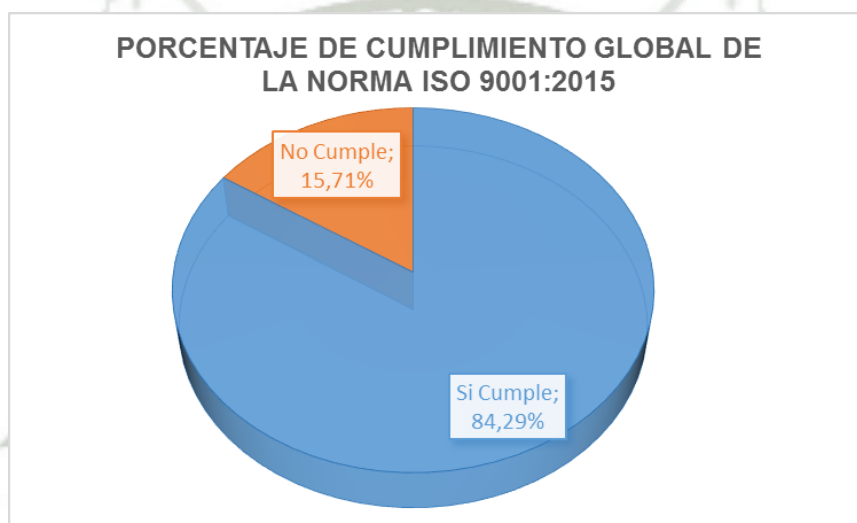
7.2.1.1. Beneficios cualitativos respecto a la norma ISO 9001:2015

En el diagnóstico de la situación actual se estableció que existía un cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en un 17,14%, después de haber desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad propuesto en el Quinto Capítulo del presente trabajo, y un nuevo proceso propuesta para las contrataciones y adquisiciones menores se sometió el proceso a una

nueva evaluación para ver los resultados asumiendo la implementación de la propuesta desarrollada.

Usando los criterios de evaluación de la Tabla 9 en el Cuarto Capítulo se realizó un Check-List de Verificación de la Propuesta de Implementación (Anexo 33), que muestran un cumplimiento del proceso propuesto con los requisitos de la norma en un 84,29%, como se muestra en la Figura 19.

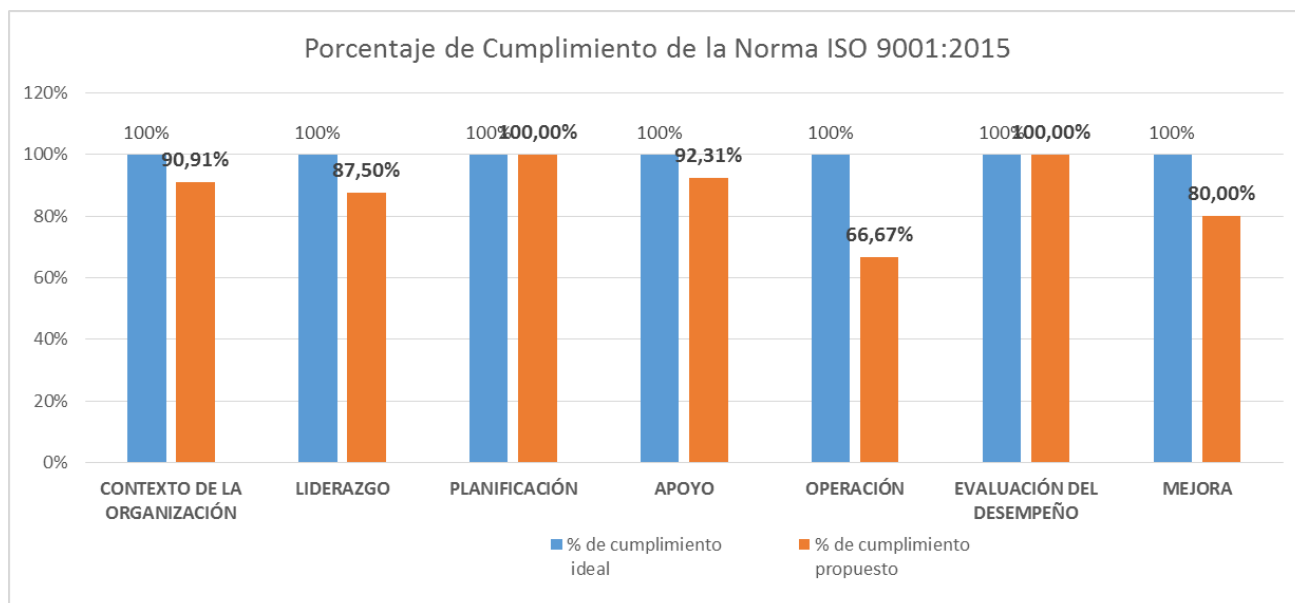
Figura 19: *Porcentaje de cumplimiento general de la norma ISO 9001:2015-Proceso Propuesto*



Fuente: Elaboración Propia

Además se tiene el siguiente análisis de cumplimiento del proceso propuesto con los requisitos de la norma, por cada capítulo, como se muestra en la Figura 20.

Figura 20: *Porcentaje de cumplimiento por capítulo de la norma ISO 9001:2015-Proceso Propuesto*



Fuente: Elaboración Propia

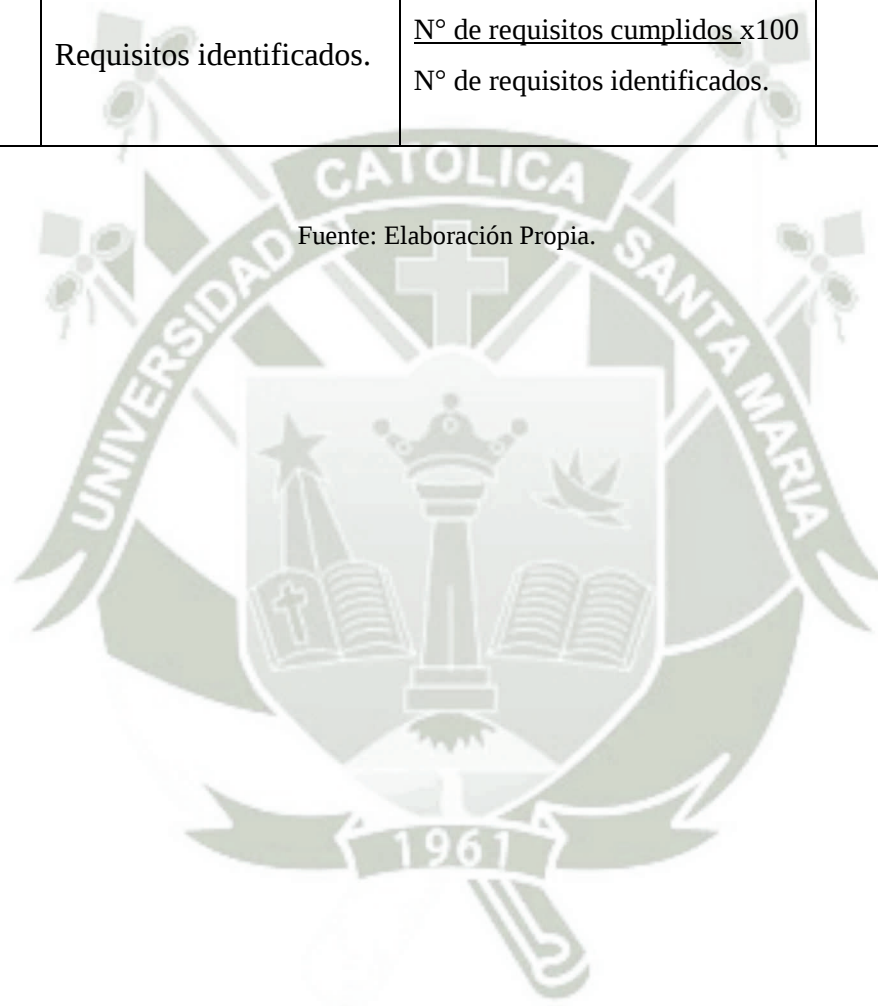
En la siguiente Tabla 25, se han determinado de las metas de cumplimiento para cada capítulo de la norma ISO 9001:2015 su indicador y formula, se hizo asumiendo el cumplimiento de las acciones propuestas, y medidas en el Check-List de Verificación de la Propuesta de Implementación (Anexo 33).

Tabla 25: *Indicadores cualitativos correspondientes a los requisitos de la norma.*

Capítulo de la Norma	Indicador	Fórmula	Meta.
Contexto de la Organización.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 90,91 %
.Liderazgo.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 87,50%
Planificación.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 100,00%
Apoyo.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 92,31%
Operación	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 66,67%
Evaluación del Desempeño.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{N° de requisitos cumplidos}}{\text{N° de requisitos identificados}} \times 100$	• 100,00%

Capítulo de la Norma	Indicador	Fórmula	Meta.
Mejora.	Requisitos identificados.	$\frac{\text{Nº de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{Nº de requisitos identificados.}}$	80,00%

Fuente: Elaboración Propia.



7.2.2. Beneficios cualitativos externos.

Al ser la Municipalidad Provincial de Arequipa una entidad pública al beneficio de los ciudadanos es importante mejorar la imagen corporativa de la organización, la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad genera los siguientes beneficios:

- Mejora la imagen de la Municipalidad Provincial de Arequipa como entidad pública compradora.
- Mejora la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Arequipa, ya que la Sub Gerencia de Logística con un proceso de contrataciones eficaz sirve de apoyo para el cumplimiento óptimo de las funciones de las áreas de la municipalidad.
- Ayuda a mejorar la imagen de la Municipalidad Provincial de Arequipa en el cumplimiento de plazos programados en la ejecución de obras y proyectos.
- La responsabilidad y compromiso del pago correspondiente a los proveedores, incrementa el número e interés de los postores que deseen prestar servicios a la Municipalidad Provincial de Arequipa, a la vez optimiza el tiempo de captación de proveedores para el estudio de mercado de un requerimiento, y ofrece más diversidad de postores y alternativas que simbolizan un proceso más transparente y confiable.
- El manejo apropiado del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), para las contrataciones y adquisiciones menores, no solo garantiza el cumplimiento legal de este requisito, si no también demuestra la transparencia del proceso de contrataciones.

Conclusiones

Primera: Se ha realizado un diagnóstico del proceso actual de contrataciones y adquisiciones menores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, analizando la problemática de cada actividad y se ha elaborado la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión acorde a las necesidades y naturaleza de la organización, comprendido en el periodo programado de 40 semanas en el que se estaría cumpliendo los requisitos que la Norma ISO 9001:2015 exige.

Segunda: Se han identificado los procesos internos del servicio de contrataciones y adquisiciones menores, mediante un cuadro que describe las actividades, responsables y análisis de cada una, así como un flujograma; y se ha elaborado un diagrama causa-efecto para identificar los principales problemas del proceso actual, identificando deficiencias en cuanto la ausencia de normativa interna, formatos y actividades desfasadas que obstaculizan el proceso, además se ha encontrado que el 82,35% del total de expedientes de contratación no se realizan dentro del plazo máximo de atención de requerimientos y el 91,18% no se realizan dentro del plazo máximo para trámite de pago a proveedores, y se determinó que el proceso cumple con un 17,14 %, de los requisitos de la norma.

Tercera: Se generó un sistema documentario a partir de una política de calidad y sus objetivos propuestos, se han elaborado los procedimientos y registros exigidos por la Norma ISO 9001:2015, procedimiento de contrataciones y adquisiciones menores y procedimiento de pago a proveedores, procedimientos para realizar las auditorías internas e identificar factores críticos, encuestas de medición de la percepción de los clientes sobre el servicio de contrataciones prestado, procedimientos para la toma decisiones y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, programas de capacitación constante a los colaboradores, entre otros.

Cuarta: Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, se ha propuesto un periodo de implementación de 40 semanas identificando entregables, responsables, objetivos y un cronograma, el costo de inversión de la implementación es de S/. 66,611.00 soles y el costo de mantenimiento anual del sistema es de S/. 2,138.00 soles. También se plantea un proceso propuesto de contrataciones y adquisiciones menores mediante un cuadro que describe las actividades, responsables y análisis de cada una, así como un flujograma para optimizar los tiempos del servicio, horas-hombre y revertir la problemática existente.

Quinta: Los beneficios cuantitativos de la implementación de la propuesta son la optimización de 275,92 horas-hombres mensuales, optimización de tiempos a cinco (05) días hábiles la atención de requerimientos, y cinco (05) días hábiles el trámite de pago a proveedores, eliminar el trámite de devolución de requerimientos y cotizaciones, los que conlleva a una reducción de costos por atrasos de contrataciones en las obras y servicios brindados por las áreas de la municipalidad, costos de reprocesos, entre otros. Los beneficios cualitativos son el cumplimiento de los requisitos legales, la mejora continua del proceso, la estandarización de formatos únicos, un registro actualizado de proveedores, un proceso eficaz mediante el uso de sistemas informáticos, la mejora de la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Y al someter el proceso propuesto a una nueva evaluación para ver los resultados asumiendo la implementación de la propuesta desarrollada se incrementó el nivel actual de implementación de 17,14 % a un 84,29%.

Recomendaciones

Primera: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad propuesto en el servicio de contrataciones y adquisiciones menores, para poder obtener la certificación correspondiente y los beneficios cuantitativos y cualitativos descritos en el presente trabajo de investigación.

Segunda: Todos los colaboradores de la Sub Gerencia de Logística involucrados en el servicio de contrataciones y adquisiciones menores deben conocer la política de calidad y sus objetivos, las necesidades de los clientes internos y externos, y los canales de comunicación con estos para orientar sus acciones a la satisfacción del cliente.

Tercera: Realizar un monitoreo a las auditorías internas y externas, resultados de satisfacción de los clientes, indicadores de desempeño de los colaboradores para mantener una mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuarta: Mantener el compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad asegurando las capacitaciones, charlas, asesorías externas, seguimiento de funciones, para mantener al personal motivado y comprometido y tomen conciencia de la importancia de sus funciones asignadas para el logro del óptimo cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Quinta: En definitiva se debe tomar en cuenta que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Sub Gerencia de Logística es el inicio de un proceso de mejora continua que puede expandir el alcance del sistema a todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Bibliografía

- CAMISÓN, C., CRUZ, S., y GONZÁLES, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación S.A
- COLLADO, M. (2015). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. “Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para clínica arequipa S.A., con el fin de obtener la certificación de la norma ISO 9001:2008” Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- EVANS, J., y LINDSAY, W.(2008). Administración y control de la calidad. (Séptima Edición). México: Cengage Learning Editores S.A.,
- FONTALVO, T., y VERGARA, J. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008(Segunda Edición). España: Eumed-Universidad de Málaga.
- TEJADA, V. (2014). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001:2008 para el área de ventas de la empresa quimera inmobiliaria, arequipa 2013”. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- VENEGAS, H. (2013). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. “Análisis y mejora de los procesos de adquisiciones y contrataciones de una empresa del estado en el sector hidrocarburos”. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- ZEBALLOS, D. (2013). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. “Diseño y propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma iso 9001:2008, para el área mejoramiento del negocio de minera barrick misquichilca” Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.

Normas Internacionales:

- Norma Europea EN ISO 9001:2015 UNE-EN ISO 9001. Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. Madrid, España.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-9001 (2008). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Bogotá, Colombia.

Referencias Legales

- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 01 de enero de 2009.
- Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 03 de julio de 2003.
- Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 10 de diciembre de 2015.
- Resolución Gerencial N° 413-2011-MPA/GM. Directiva N° 19-2010-MPA/GPPR/SGR: Procedimiento para la adquisición de bienes y contratación de servicios en la Municipalidad Provincial de Arequipa, Arequipa, Perú, 11 de julio de 2011.

Recursos Electrónicos:

- International Standards Organization, <http://www.iso.org/iso/home.html> (Consultado: 15/10/2016)
- Municipalidad Provincial de Arequipa., <http://www.muniarequipa.gob.pe/> (Consultado: 05/12/2016)
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, <http://portal.osce.gob.pe/osce/> (Consultado: 03/11/2016)

- Sistema Electrónico de Contrataciones con el Estado,

<http://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace> (Consultado: 12/12/2016)





Anexos

Anexo 1: Check-List de Verificación de Situación Actual.

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
4.0	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
4.1	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?		X		X				
4.2	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?		X		X				
4.2	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?		X		X				
4.1	¿La organización cuenta con un plan estratégico, derivado de la información clave interna y externa?		X		X				
4.3	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?		X		X				
4.4	¿Existe un manual/guía de gestión de la organización?		X		X				
4.4	¿Se han definido los procesos y documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?		X		X				
4.4	¿Se han establecido las responsabilidades y equipos de proceso?	X						X	En el MOF, se encuentra la descripción y responsabilidades de los puestos de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
4.4	¿Existen mediciones para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?		X		X				
4.4	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión que es necesario documentar?		X		X				
4.4	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de proceso?		X		X				
5.0	LIDERAZGO								
5.1.1	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la estrategia en función de las necesidades detectadas?		X		X				
5.1.2	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?		X		X				
5.1.2	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal que aplica a la organización?		X		X				No existe norma interna para proceso de contrataciones menores.
5.1.2	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario de la organización?	X						X	Los servidores públicos se comprometen con un Código de Ética Pública que respalda el cumplimiento de la normativa legal de la institución.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
5.2.1 5.2.2 .	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?		X		X				No se cuenta con una Política de Calidad.
5.3	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?		X		X				
5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?		X		X				
5.3	¿Se han definido y actualizado las funciones y responsabilidades del personal?	X						X	Anualmente se actualiza el MOF, donde se encuentra la descripción y responsabilidades de los puestos de trabajo.
6.0	PLANIFICACIÓN								
6.1.1	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos por la actividad de la organización?		X		X				
6.1.2	¿Existe un plan de eliminación o mitigación de riesgos por la actividad de la organización?		X		X				
6.2.1	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?		X		X				No se tienen objetivos de la calidad.
6.2.2	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?		X		X				
6.3	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?		X		X				
7.0	APOYO								

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
7.1.1	La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?		X		X				
7.1.2	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?	X						X	La Sub Gerencia de Recursos Humanos se encarga de seleccionar el personal que cumpla con los requisitos de cada puesto de trabajo.
7.1.3	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	X						X	La MPA cuenta con edificios, hardware/software, transportes necesarios para el cumplimiento de sus requisitos.
7.1.4	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de procesos, productos y servicios?	X						X	Existe una prevención de lo riesgo laborales, normativa interna en el RIT de la MPA y reuniones por áreas para analizar quejas y sugerencias.
7.1.5	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?	X						X	Si se realiza el mantenimiento correspondiente a los softwares de medición a cargo de la Sub Gerencia de Informática.
7.1.6	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adaptado?		X		X				No existe verificación de la calidad del servicio.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
7.1.6	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?		X		X				
7.2	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del rendimiento de las personas?		X		X				
7.3	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?		X		X				No se cuenta con Política de Calidad ni Objetivos.
7.4	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?		X		X				No se tiene un plan de comunicaciones internas y externas.
7.5.1	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?		X		X				
7.5.2	. ¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?		X		X				
7.5.3	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?		X		X				
8.0	OPERACIÓN								
8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?		X		X				No existe una planificación para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.2.1 8.2.2	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?		X		X				
8.2.3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?		X		X				
8.2.3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?		X		X				
8.2.3	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?		X		X				
8.3.1	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?			X					Las áreas usuarias de la Municipalidad emiten tus requerimientos de bienes y servicios, emitiendo así el diseño del producto a contratar.
8.3.2	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?			X					El proceso de diseño y desarrollo está a cargo del área usuaria.
8.3.3	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			X					
8.3.4	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?			X					

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.3.5	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?			X					Los resultados del diseño son emitidos en los requerimientos.
8.3.6	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?			X					El área usuaria comunica cambios de diseño de sus requerimientos a la Sub Gerencia de Logística.
8.4.1	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	X						X	Se evalúa los requisitos legales de los proveedores de la municipalidad.
8.4.2	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	X						X	Se verifica en la página web www.rnp.gob.pe si existe algún sanción para los postores.
8.4.3	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	X						X	Existen diversos portales que informan a las personas naturales y jurídicas sobre los requisitos para contratar con el Estado Peruano, además la SGL tiene horarios de atención a postores y proveedores.
8.5.1	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?		X		X				

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.5.2	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	X						X	Se tienen registros de las salidas de los servicios de contratación.
8.5.3	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?		X		X				
8.5.4	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	X						X	La municipalidad preservara el servicio contrataciones y adquisiciones menores durante el proceso interno y la entrega con el destino previsto.
8.5.5	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?		X		X				No existen servicios posteriores a la entrega.
8.5.6	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?		X		X				
8.7	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?		X		X				
9.0	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9.1.1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?		X		X				

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
9.1.2	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?		X		X				No se aplican herramientas para recabar grado de satisfacción de los clientes.
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa la información clave?		X		X				
9.2.1	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados?		X		X				
9.2.2	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?		X		X				
9.3.1	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?		X		X				
9.3.2	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?		X		X				
10.0	MEJORA								
10.1	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?		X		X				No existe una metodología de mejora continua.
10.2	¿La organización controla y corrige las No Conformidades?		X		X				
10.2	¿La organización analiza las No Conformidades y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?		X		X				
10.3	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?		X		X				

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
10.3	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el rendimiento?		X		X				

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>



Anexo 2: Lista de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Lista de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad		
N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO
1	-	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
2	-	Política de la Calidad.
3	-	Objetivos de la Calidad.
4	-	Manual de Organización y Funciones.
5	PP-SGC-001	Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada.
6	PP-SGC-002	Procedimiento de Conservación de Información Documentada
7	PP-SGC-003	Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente.
8	PP-SGC-004	Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente
9	PP-SGC-005	Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.
10	PP-SGC-006	Procedimiento de Competencia y formación de personal.
11	PP-SGC-007	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
12	PP-SGC-008	Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores.
13	PP-SGC-009	Procedimiento de Pago a Proveedores.
14	PP-SGC-010	Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio.
15	PP-SGC-011	Procedimiento de Evaluación de requisitos y Selección de Proveedores.
16	PP-SGC-012	Procedimiento de Identificación y control del producto No Conforme.
17	PP-SGC-013	Procedimiento de Auditoría Interna.
18	PP-SGC-014	Procedimiento de Revisión del SGC.
19	PP-SGC-015	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.
20	RC-SGC-001	Lista de Control de Documentos
21	RC-SGC-002	Lista de control de archivos Documentos Externos
22	RC-SGC-003	Lista de control de Registros.

23	RC-SGC-004	Cargo de entrega de Registros.
24	RC-SGC-005	Encuesta de satisfacción del Área Usuaría
25	RC-SGC-006	Encuesta de satisfacción de los proveedores
26	RC-SGC-007	Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura
27	RC-SGC-008	Cronograma de Mantenimiento al Equipo Informático
28	RC-SGC-009	Cronograma de Mantenimiento al Sistema de Trámite Documentario
29	RC-SGC-010	Cronograma de Mantenimiento al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos.
30	RC-SGC-011	Cronograma de Mantenimiento al Sistema Integrado de Administración Financiera.
31	RC-SGC-012	Perfil de Puesto
32	RC-SGC-013	Plan de Capacitación
33	RC-SGC-014	Hoja de Asistencia
34	RC-SGC-015	Requerimiento del Área Usuario
35	RC-SGC-016	Especificaciones Técnicas de Bienes
36	RC-SGC-017	Términos de Referencia de Servicios
37	RC-SGC-018	Código de Cuenta Interbancaria.
38	RC-SGC-019	Lista de Proveedores
39	RC-SGC-020	Informe de Conformidad del Área Usuaría
40	RC-SGC-021	Lista de Expediente de Contratación.
41	RC-SGC-022	Informe de Recepción de propiedad.
42	RC-SGC-023	Informe de Entrega de propiedad.
43	RC-SGC-024	Control de Cambios
44	RC-SGC-025	Liberación de Servicios
45	RC-SGC-026	Informe de No Conformidad
46	RC-SGC-027	Seguimiento de No Conformidades
47	RC-SGC-028	Programa de Auditorías Internas
48	RC-SGC-029	Informe de Auditoría
49	RC-SGC-030	Listas de verificación de auditorías
50	RC-SGC-031	Verificación de acciones correctivas
51	RC-SGC-032	Agenda para reuniones de revisión
52	RC-SGC-033	Seguimiento de Acciones Correctivas.

Anexo 3: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Municipalidad Provincial de Arequipa se ha propuesto implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Sub Gerencia de Logística a través de la Norma ISO 9001:2015, para el cual se declara el siguiente alcance:

“En la Municipalidad Provincial de Arequipa, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es la atención de requerimientos, estudio de mercado, evaluación económica, contratación de bienes y servicios y trámite de pago a los proveedores de las contrataciones y adquisiciones menores a cargo de la Sub Gerencia de Logística. El requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015 no aplica ya que el servicio de contratación adopta las especificaciones que solicitan las áreas usuarias.”

Lugar y fecha.

Anexo 4: Política de la Calidad.



POLITICA DE LA CALIDAD

La Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores, se compromete a:

- Analizar el desempeño de su Sistema de Gestión de la Calidad enfocado en la mejora continua del mismo.
- Cumplir con los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001:2015.
- Cumplir con la legislación y reglamento vigente aplicable a este tipo de contrataciones.
- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes para su satisfacción.
- Promover al personal una permanente capacitación y actitud innovadora dirigida al mejoramiento continuo de los procesos.

Lugar y fecha.

Anexo 5: Objetivos de la Calidad



OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para la política de calidad planteada, se consideran los siguientes objetivos:

- Aseguramiento del desarrollo de proyectos de mejora continua.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
- Disminuir el porcentaje de devoluciones de requerimientos y cotizaciones.
- Disminuir los retrasos de pago a proveedores y atención de requerimientos de las áreas usuarias.

Lugar y fecha.

Anexo 6: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-001
	Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Establecer los criterios para una fácil y correcta identificación, distribución, archivo, registro y consulta de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. El control de la documentación comprende procedimientos y registros. 2. RESPONSABILIDADES El mantenimiento de la información documentada es responsabilidad de los miembros del Comité de Gestión de la Calidad. 3. DEFINICIONES • Procedimiento: Documento que describe la ejecución de una actividad crítica, definiendo básicamente quién o quienes hacen qué, cómo, dónde y bajo qué objetivos, alcances y criterios, además de los registros relacionados con su ejecución. • Registro: Documento que provee evidencia que los productos, procesos o actividades fueron ejecutados en conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. 4. ABREVIATURAS • SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-001
	Creación, Modificación y	Fecha:
	Mantenimiento de Información	Revisión: 01
Documentada		
5. PROCEDIMIENTO 5.1.Formato. El formato a utilizar en los documentos del SGC consta de las siguientes partes: 5.1.1. Encabezado En la esquina superior izquierda, el logo de la MPA. En el centro superior el tipo de documento: • Procedimiento. • Registro. En el centro inferior el nombre del documento. En la esquina superior derecha: • Código del documento • Fecha de aprobación del documento en formato DD/MM/AA • Revisión del documento 5.1.2. Pie de página (solo en la primera hoja) En la esquina inferior izquierda: • La persona que elaboro el documento. • Firma de la persona que elaboro el documento. En el centro: • La persona que reviso el documento. • Firma de la persona que reviso el documento. En la esquina inferior derecha: • La persona que aprobó el documento. • Firma de la persona que aprobó el documento.		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-001
	Creación, Modificación y	Fecha:
	Mantenimiento de Información	Revisión: 01
Documentada		
5.2.Decodificación. La decodificación de los documentos sigue la siguiente estructura: XXX-YYY-ZZZ En XXX se señala el tipo de documento: • PP: Procedimiento • RC: Registro de Calidad En YYY se señala el principal departamento involucrado en el cumplimiento del documento: SGC: Sistema de Gestión de Calidad. En ZZZ se numera de manera ascendente, correlativa y por tipo de documento 5.3.Revisión de documentos. Los documentos serán revisados por el Comité de SGC en pleno y luego por el Sub Gerente de Logística. 5.4.Aprobación de documentos. Los documentos son presentados por el Comité del SGC al Sub Gerente de Logística quien es la única persona responsable de la aprobación de los mismos. 5.5.Publicación, distribución y mantenimiento de documentos. • La publicación, distribución y mantenimiento de documentos será responsabilidad del Comité del SGC, uno de sus miembros o el representante de la dirección. • Se emitirá un número de copias correspondiente a las secciones involucradas en el contenido de los documentos. • Se entregara una copia del documento a cada encargado o responsable de las secciones que deban recibirlo, los que formaran un cargo de recepción.		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-001
	Creación, Modificación y	Fecha:
	Mantenimiento de Información	Revisión: 01
Documentada • El comité de SGC mantendrá los originales, históricos y versiones vigentes de los documentos. • Se rotulara los documentos para una fácil identificación. • Se colocaran en un lugar especialmente acondicionado de manera tal que se asegure su disponibilidad y legibilidad. • En caso de corresponder a una versión anterior se retirará definitivamente la versión anterior. 5.6.Mantenimiento. Por lo menos una vez al año se realizará una inspección de documentos recorriendo los puntos de distribución y uso, verificando que las versiones pertinentes de los documentos permanecen legibles e identificables. En caso de que no sea así se prevendrá al encargado de la sección donde se encuentren del uso no intencionado de documentos obsoletos. 5.7.Documentos de origen externo. Los documentos de origen externo se entregan a través de un CD y seguirán las pautas trazadas en el punto 4.5. 5.8.Modificación, actualización y reprobación de documentos. • La modificación de documentos podrá ser solicitada las veces que sea necesario por el Comité de SGC. • La actualización del documento será responsabilidad del Comité de SCI, quien le asignará una nueva versión solamente si se presentan tres cambios significativos, la fecha de cambio en la revisión anual que se realiza por el Comité de SGC. • Los documentos modificados y actualizados serán revisados, aprobados, publicados y distribuidos según lo señalado en los puntos 5.3, 5.4 y 5.5.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-001
	Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada	Fecha:
		Revisión: 01

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR.

- Lista de documentos

7. REGISTROS.

- RC-SG1-001: Lista de Control de Documentos.
- RC-SG1-002: Lista de control de archivos Documentos Externos.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-001																																												
	Lista de Control de Documentos		Fecha:																																												
			Revisión: 01																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>CODIGO</th> <th>DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO</th> <th>FECHA</th> <th>ESTADO</th> <th>REVISIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>						N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA	ESTADO	REVISIÓN																																				
N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA	ESTADO	REVISIÓN																																										
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																																											
Cargo:		Cargo:		Cargo:																																											
Firma:		Firma:		Firma:																																											

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-002	
	Lista de control de archivos		Fecha:	
	Documentos Externos		Revisión: 01	

N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA	ORIGEN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

Anexo 7: Procedimiento de Conservación de Información Documentada.

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-002
	Conservación de Información	Fecha:
	Documentada	Revisión: 01

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los criterios para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros del Sistema de Gestión de la calidad para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores.

2. RESPONSABILIDADES

La conservación de la información documentada es responsabilidad de los miembros del Comité de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

- **Registro:** Documento que provee evidencia que los productos, procesos o actividades que fueron ejecutados en conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **MPA:** Municipalidad Provincial de Arequipa.

5. PROCEDIMIENTO

5.1.Formato.

El formato a utilizar en los registros del SGC dependerá de las necesidades de la Sub Gerencia de Logística de la MPA.

5.2.Codificación de los registros.

La codificación de los registros es responsabilidad de los miembros del Comité de Gestión de la Calidad, y sigue la siguiente estructura:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-002
	Conservación de Información	Fecha:
	Documentada	Revisión: 01
RC-YYY-ZZZ En YYY se señala el principal departamento involucrado en el cumplimiento del documento: SGC: Sistema de Gestión de Calidad. En ZZZ se numera de manera ascendente, correlativa y por tipo de documento. 5.3.Llenado de registros. Los registros serán llenados por los miembros del Comité de Gestión de la Calidad o alguien a quien designen. 5.4.Revisión de los registros. Los registros serán revisados por los miembros del Comité de Gestión de la Calidad. 5.5.Mantenimiento y archivo de registros. Los documentos son archivados por el encargado del SGC y mantenidos allí por un año, .pasado este plazo, los registros serán remitidos al archivo del SGC y serán mantenidos allí por un tiempo de 5 años, Pasado este tiempo, los documentos serán destruidos, de preferencia la entrega será digital. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR. - PP-SGC-001: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada 7. REGISTROS - RC-SGI-003: Lista de control de Registros. - RC-SGI-004: Cargo de entrega de Registros.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-003			
	Lista de control de Registros.		Fecha:			
			Revisión: 01			

N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL REGISTRO	REV.	FECHA	ORIGEN	REFERENCIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-004																																																				
	Cargo de entrega de Registros.		Fecha:																																																				
			Revisión: 01																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>CODIGO</th> <th>DENOMINACIÓN DEL REGISTRO</th> <th>COLABORADOR SOLICITANTE.</th> <th>FIRMA</th> <th>FECHA ENTREGA</th> <th>FECHA DEVOLUCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>							N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL REGISTRO	COLABORADOR SOLICITANTE.	FIRMA	FECHA ENTREGA	FECHA DEVOLUCION																																										
N°	CODIGO	DENOMINACIÓN DEL REGISTRO	COLABORADOR SOLICITANTE.	FIRMA	FECHA ENTREGA	FECHA DEVOLUCION																																																	
																																																							
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																																																			
Cargo:		Cargo:		Cargo:																																																			
Firma:		Firma:		Firma:																																																			

Anexo 8: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-003
	Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Garantizar que el servicio prestado al cliente ha satisfecho su expectativa de acuerdo a sus especificaciones, alcances entregados; analizando y absolviendo las observaciones que se presenten, en el más breve plazo posible; para los clientes del proceso de contrataciones y adquisiciones menores. 2. RESPONSABILIDADES Es responsabilidad Comité de Gestión de la Calidad y personal de la Sub Gerencia de Logística. 3. DEFINICIONES • Consulta: Indagación por parte del proveedor sobre el estado de su requerimiento trámite de pago, procedimientos seguidos u otro aspecto similar. • Reclamo: Queja recibida del proveedor respecto a discrepancias entre sus requerimientos y los procedimientos seguidos. 4. ABREVIATURAS • SGL: Sub Gerencia de Logística. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. • SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. 5. PROCEDIMIENTO 5.1.Recepción y atención de consultas		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-003
	Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente	Fecha:
		Revisión: 01
• Recibir la consulta del cliente, ya sea directamente por ellos o a través de personal de la SGL. • De ser necesario, consultar directamente con el encargado involucrado en la consulta. • Responder la consulta por el mismo medio por el que se recibió, siendo su potestad responder la consulta por algún medio adicional (verbal y escrito por ejemplo). 5.2.Recepción y atención de reclamos. • La Sub Gerencia de Logística ha determinado 02 días de atención a las consultas de los proveedores, ellos pueden ingresar a las instalaciones de la municipalidad los días Martes y jueves de cada semana. • El asistente logístico consolida los reclamos, quejas y sugerencias, para determinar qué actividades están involucradas en un reporte de ocurrencias, y se deriva al personal involucrado. • El personal involucrado en el reclamo es responsable de si es procedente o infundado. • Si es procedente se procederá a informar al cliente sobre la solución propuesta y su plazo de cumplimiento, esta información estar documentada en el reporte de quejas y reclamos. • El CGC hará el debido seguimiento a la implementación de la solución propuesta, registrando estos resultados en el reporte de quejas y reclamos, de esta manera dando cierre al reclamo. • El asistente logístico elaborará un informe mensual sobre estas ocurrencias con las áreas usuarias y con los proveedores para que sea analizado en reuniones periódicas por el CGC. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • PP-SGC-007: Procedimiento de Comunicación Interna. 7. REGISTROS • Reporte de quejas y reclamos.		

Anexo 9: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-004
	Medición de satisfacción del Cliente	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Establecer una metodología para la aplicación de la evaluación de la satisfacción de los clientes del proceso de contrataciones y adquisiciones menores. 2. RESPONSABILIDADES Es responsabilidad Comité de Gestión de la Calidad y personal de la Sub Gerencia de Logística. 3. DEFINICIONES • Cliente: Organización o persona que recibe un servicio. • Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. • Encuesta: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas. 4. ABREVIATURAS • SGL: Sub Gerencia de Logística. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. 5. PROCEDIMIENTO – Para poder compilar esta información se elaboraran dos tipos de encuestas para nuestros clientes internos y externos, están serán entregada por el Asistente logístico cuando se concluya con el servicio de contratación en caso de las áreas usuarias, y cuando se haya realizado el pago por la prestación en caso de los proveedores.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-004
	Medición de satisfacción del Cliente	Fecha:
		Revisión: 01
– El Asistente logístico calculara el índice de satisfacción que indica la encuesta, para considerarlo en un informe final de resultados de satisfacción del cliente, donde se debe registrar información importante y observaciones si las hubiesen. – Se presentara este informe al CGC, en caso de que los resultados muestren que un cliente no se encuentra satisfecho con el servicio, se investigarán las causas, determinarán acciones correctivas en comité de Gestión y se difundirán estas para tener presente en lo consiguiente. – Las encuestas serán entregadas aleatoriamente a los proveedores habiendo culminado su trámite de pago y a los órganos de la municipalidad habiendo terminado el servicio de contratación.		
6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores. • PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores.		
7. REGISTROS • RC-SGC-005: Encuesta de satisfacción del Área Usuaría. • RC-SGC-006: Encuesta de satisfacción de los Proveedores. • Informe de resultados de satisfacción del cliente.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-005				
	Encuesta de satisfacción del Área	Fecha:				
	Usuaría	Revisión: 01				

FECHA: ____/____/____

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de usted como cliente tiene sobre nuestro servicio de atención a su requerimiento presentado, sus respuestas ayudaran a nuestra área a mejorar continuamente. Agradecemos de antemano por su cooperación.

NOMBRES Y APELLIDOS (Opcional): _____

AREA USUARIA (Opcional) : _____

Marque con una “X” en el recuadro que corresponda a su respuesta, siendo (1) Malo, (2) Regular, (3) Bueno, (4) Muy bueno y (5) Excelente.

N°	PREGUNTA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su opinión del servicio de contratación recibido?					
2	¿Cómo fue el trato del personal hacia Ud.?					
3	El tiempo de atención de su requerimiento fue:					
4	La información que le brindo el personal fue:					
5	La atención del requerimiento por parte del proveedor fue:					

¿Cuáles son sus recomendaciones o sugerencias?

La siguiente información será llenada por personal de la Sub Gerencia de Logística:

Índice de Satisfacción= $\frac{\text{(Total calificación del cliente)}}{\text{(Total máxima calificación)}} \times 100$

Índice de Satisfacción=

*La máxima calificación es de 25 puntos.

Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-006				
	Encuesta de satisfacción de los proveedores	Fecha:				
		Revisión: 01				

FECHA: ____/____/____

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de usted como cliente tiene sobre nuestro servicio de pago a proveedores, sus respuestas ayudaran a nuestra área a mejorar continuamente. Agradecemos de antemano por su cooperación.

NOMBRES Y APELLIDOS (Opcional): _____

RAZON SOCIAL (Opcional) : _____

Marque con una "X" en el recuadro que corresponda a su respuesta, siendo (1) Malo, (2) Regular, (3) Bueno, (4) Muy bueno y (5) Excelente.

N°	PREGUNTA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su opinión del servicio recibido?					
2	¿Cómo fue el trato del personal hacia Ud.?					
3	El tiempo de pago al servicio/suministro fue:					
4	La información que le brindo el personal fue:					

¿Cuáles son sus recomendaciones o sugerencias?

La siguiente información será llenada por personal de la Sub Gerencia de Logística:

Índice de Satisfacción= $\frac{\text{(Total calificación del cliente)}}{\text{(Total máxima calificación)}} \times 100$

Índice de Satisfacción=

*La máxima calificación es de 20 puntos.

Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Anexo 10: Descripción de puestos para contrataciones y adquisiciones menores.

Puesto de Trabajo: Gerente de Administración Financiera.

 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		CORRELATIVO N°: 01	
		ESTRUCTURAL:	GERENTE II
		CLASIFICADO:	EMPLEADO DE CONFIANZA
		NOMINATIVO:	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
		N° CAP: 099	TOTAL CARGOS: 01
ORGANO:		DESCRIPCIÓN:	
UNIDAD ORGANICA:		DE APOYO	
DPTO:		GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	
AREA:			
DEPENDE DE:			
ORGANICA Y/O ADMINISTRATIVAMENTE: GERENTE MUNICIPAL		NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE: GERENTE MUNICIPAL	
AUTORIDAD y/o SUPERVISIÓN SOBRE:			
1 Sub Gerente de Logística I, 1 Sub Gerente de Tesorería I, 1 Sub Gerente de Contabilidad I, 1 Especialista Administrativo I y 1 Secretaria IV. TOTAL: 05 CARGOS			
RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Planificación, dirección, ejecución, coordinación y control de los Sistemas Administrativos de Logística, Tesorería y Contabilidad.			
REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO			
- Título Profesional Universitario de Contador, Economista o Administración, colegiado. - Especialización en el Sistema de Administración Financiera.		- Experiencia en Sistemas de Contabilidad, Logística y Tesorería. - Amplia experiencia en conducción de personal	
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
1) Dirigir, controlar y supervisar las actividades de los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad, patrimonio, tesorería y otras de su competencia, para una efectiva y oportuna toma de decisiones; 2) Supervisar y controlar e informar sobre la administración económica y financiera de la municipalidad; así como proponer las medidas correctivas correspondientes; 3) Controlar y supervisar el abastecimiento racional de los bienes y servicios; así como el mantenimiento mecánico preventivo de vehículos, maquinarias, equipos; 4) Controlar y cautelar los ingresos y rentas de la Municipalidad Provincial de Arequipa; 5) Supervisar las operaciones económico-financieras de la Municipalidad, disponiendo los cambios y mejoras que sean necesarios y convenientes; 6) Administrar el flujo de los ingresos y egresos de la Municipalidad y de los títulos valores que corresponde a la administración financiera; 7) Supervisar y controlar que se coordine y concilie la programación mensual de ejecución de ingresos y gastos con la Gerencia de Planificación y Presupuesto; 8) Informar mensualmente de la ejecución de ingresos captados, recaudados y obtenidos por la Municipalidad, a la Gerencia Municipal y la Alcaldía; 9) Controlar y supervisar la ejecución de los compromisos de gasto en tiempo real para la correspondiente verificación por la Gerencia de Planificación y Presupuesto; 10) Supervisar, controlar y verificar la información relacionada con la elaboración de los Estados Financieros y Presupuestarios y la memoria del ejercicio económico fenecido; 11) Suscribir la documentación que genere la compra y/o transferencia de propiedad de vehículos y maquinarias ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP, de acuerdo con la legislación vigente; 12) Supervisar, controlar y verificar la formulación y ejecución del Plan Anual de Contrataciones relacionados con la adquisición de bienes, servicios y obras, cuyos montos deben estar comprendidos en el presupuesto institucional; 13) Supervisar, controlar y verificar las actividades relacionadas con el control de los bienes patrimoniales, velando por la actualización permanente y su saneamiento físico legal; 14) Velar por el mantenimiento y custodia del archivo de los documentos fuente que sustentan el ingreso, baja y transferencia de los bienes patrimoniales; 15) Supervisar y controlar la conciliación de los inventarios de activos fijos y cuentas de orden de bienes patrimoniales, informados por la Sub gerencia de Logística y la Sub Gerencia de Contabilidad; 16) Proponer sistemas y mecanismos que asegure y garantice la recaudación y captación de recursos financieros, en coordinación con la Gerencia de Administración Tributaria; 17) Conducir y dirigir el proceso de elaboración de la estructura de costos de los procedimientos administrativos, servicios exclusivos y no exclusivos que brinda la Municipalidad; 18) Supervisar, controlar y coordinar la priorización de la asignación de recursos, para el desarrollo de los procesos de la gestión del riesgo de desastres, preferentemente en lo referido a la atención de emergencias y el proceso de reconstrucción; 19) Cumplir y hacer cumplir las normas del Sistema Nacional de Control; así como la implementación de las recomendaciones emitidas por el Órgano de Control Institucional; 20) Otras que le asigne el Gerencia Municipal y que sean de su competencia;			

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

198 - 799

Fuente: Manual de Organización y Funciones - MPA

Puesto de Trabajo: Sub Gerente de Logística

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA			
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		ESTRUCTURAL:	CORRELATIVO N°: 04
		CLASIFICADO:	SUB GERENTE I
		NOMINATIVO:	EMPLEADO DE CONFIANZA
		N° CAP: 102	TOTAL CARGOS: 01
DESCRIPCIÓN:			
ÓRGANO:	DE APOYO		
UNIDAD ORGÁNICA:	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA – SUB GERENCIA LOGÍSTICA		
DPTO:			
AREA:			
DEPENDE DE:			
ORGÁNICA Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:		NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:	
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		GERENTE DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	
AUTORIDAD y/o SUPERVISIÓN SOBRE:			
I Abogado I, 2 Especialista Administrativo I, 2 Técnico Administrativo II, ITécnico Administrativo I, 1 Secretaria III, y 1 Auxiliar de Sistema Administrativo.			
TOTAL : 08 Cargos			
RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
• Dirigir, ejecutar, coordinar y evaluar las actividades del Sistema de Logística y Servicios Auxiliares;			
REQUISITOS MINIMOS DEL CARGO			
• Título profesional de Contador, Administración o carrera afín;		• Capacitación especializada en el Sistema de Logística.	
• Experiencia en el Sistema de Logística y Servicios Auxiliares			
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
1) Programar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades de abastecimiento de recursos materiales, maquinaria y equipos; así como la prestación de servicios auxiliares de higiene de las instalaciones administrativas, servicio de movilidad y, mantenimiento mecánico de vehículos, maquinarias y equipos de propiedad municipal;			
2) Supervisar y controlar la formulación y ejecución del Plan de Contrataciones de bienes, servicios y obras, en base al "Cuadro de Necesidades" y en coordinación con la Sub Gerencia de Presupuesto;			
3) Supervisar y controlar que se registre, difunda e informe a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE, el Plan Anual de Contrataciones y los procesos de selección convocados hasta su adjudicación;			
4) Conducir y dirigir la prestación de servicios auxiliares; así como su mantenimiento preventivo de maquinarias y equipos, mobiliario, instalaciones eléctricas, sanitarias y edificios de propiedad municipal;			
5) Conducir y dirigir la elaboración de las órdenes de compra y ordenes de servicio de los requerimientos de bienes y servicios, teniendo en cuenta el presupuesto asignado y la disponibilidad del calendario de compromisos;			
6) Supervisar y controlar que se realice las tasaciones, valuaciones, actualizaciones o ajustes del valor monetario de los activos fijos y de las existencias en almacén;			
7) Supervisar y controlar la ejecución de los convenios de cooperación institucional para la realización de compras corporativas y por encargo;			
8) Controlar e informar el cumplimiento de los contratos celebrados, referente a los plazos de ejecución, características de los bienes y servicios, monto, etc., haciendo cumplir las penalidades a que hubiera lugar;			
9) Integrar el Comité Permanente de Contrataciones; así como el Comité de Altas y Bajas de los bienes patrimoniales;			
10) Mantener informado a la Gerencia de Administración Financiera, sobre los procesos de contratación, cancelación y rescisión de contrato de adquisición de bienes y/o servicios;			
11) Apoyar el análisis de la asignación y ejecución de recursos para el abastecimiento de bienes y servicios; incorporando los referidos a los procesos de la gestión del riesgo de desastres;			
12) Supervisar la formulación, ejecución y evaluación del Plan Operativo Institucional de su dependencia; así como la elaboración estadística de las acciones y resultados de su ejecución;			
13) Cumplir las normas del Sistema Nacional de Control; así como la implementación de las recomendaciones emitidas por el Órgano de Control Institucional;			
14) Cumplir las disposiciones relativas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como el Código de Ética de la Función Pública;			
15) Otras que le asigne el Gerente de Administración Financiera y que sean de su competencia.			

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

Fuente: Manual de Organización y Funciones - MPA

Puesto de Trabajo: Secretaria de Sub Gerencia

 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		CORRELATIVO N°: 08	
		ESTRUCTURAL:	SECRETARIA III
		CLASIFICADO:	SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO
		NOMINATIVO:	SECRETARIA DE SUB GERENCIA
		N° CAP: 115	TOTAL CARGOS: 01
DESCRIPCIÓN:			
ÓRGANO:	DE APOYO		
UNIDAD ORGANICA:	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA – SUB GERENCIA LOGÍSTICA		
DPTO:			
AREA:			
DEPENDE DE:			
ORGANICA Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:	NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:		
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA	SUB GERENTE DE LOGÍSTICA		
AUTORIDAD y/o SUPERVISIÓN SOBRE:			
TOTAL Ningún CARGO			
RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Coordinar, ejecutar y realizar actividades de apoyo secretarial y administrativo a la Sub Gerencia de Logística.			
REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO			
- Título de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. - Experiencia mínima 02 años en el cargo.		Conocimiento en Sistemas Operativos de procesador de textos y hojas de cálculo.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
- Coordinar y organizar la Agenda diaria del Sub Gerente de Logística de acuerdo a disposiciones generales, programando y/o concertando la realización de las mismas; así como confeccionar, organizar y actualizar los Registros, Guías Telefónicas, Directorios y documentación respectiva; - Atender y efectuar llamadas telefónicas y registrarlas de ser el caso; consecuentemente concertar reuniones de trabajo autorizadas por el Sub Gerente de Logística; así como informar las ocurrencias que se presenten; - Recibir, revisar, clasificar, numerar, fechar, foliar los expedientes y firmar los cargos de recepción; así como hacer firmar los cargos de entrega de los mismos; - Registrar la documentación y/o expedientes recibidos y/o entregados, mediante el STD, y elaborar cuadros estadísticos de la documentación recibida, remitida y pendiente; - Organizar y hacer el despacho, colocar sellos, tramitar y distribuir la documentación o expedientes que llegan o se genera en la Sub Gerencia de Logística; así como realizar el control y seguimiento de los mismos archivando en forma diaria cuando corresponda; - Redactar documentos como: Proyectos de Ordenanzas, Resoluciones, Informes y otros con criterio propio o de acuerdo a indicaciones del Sub Gerente de Logística; - Tomar dictado taquigráfico, transcribir y operar el equipo de cómputo para elaborar informes, oficios, memorandos, citaciones, proyectos de resoluciones y otros documentos; - Administrar, organizar y mantener actualizado el archivo correlativo y clasificado de dispositivos legales, Ordenanzas, Decretos, Reglamentos, Directivas y otras normas de competencia de la Sub Gerencia; así como de los expedientes rutinarios y demás documentos; - Hacer conocer a los servidores, las normas y dispositivos del despacho de la Sub Gerencia de Logística; así como hacer firmar los cargos respectivos de tramitación del comunicado; - Solicitar, administrar los pedidos de útiles, elaborar y gestionar el cuadro de necesidades; así como distribuir, custodiar y/o controlar el material logístico y útiles para el uso del despacho de la Sub Gerencia de Logística y las propias del cargo; - Cumplir las disposiciones relativas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como el Código de Ética de la Función Pública; - Las demás que le asigne el Sub Gerente de Logística y que sean de su competencia.			

Puesto de Trabajo: Especialista en adquisiciones.

 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		CORRELATIVO N°: 11	
		ESTRUCTURAL:	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I
		CLASIFICADO:	SERVIDOR PÚBLICO EJECUTIVO
		NOMINATIVO:	ESPECIALISTA EN ADQUISICIONES
		N° CAP: 103	TOTAL CARGOS: 01
DESCRIPCIÓN:			
ÓRGANO:	DE APOYO		
UNIDAD ORGÁNICA:	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA – SUB GERENCIA LOGÍSTICA		
DPTO:			
AREA:	CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES		
DEPENDE DE:			
ORGANICA Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:		NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:	
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA		JEFE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES	
AUTORIDAD y/o SUPERVISIÓN SOBRE:			
TOTAL: Ningún CARGO			
RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Ejecutar y/o realizar las adquisiciones directas de menor cuantía acorde al Plan Anual de Adquisiciones y normatividad legal vigente.			
REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO			
- Título Profesional Universitario en Administración, Derecho o especialidades afines; - Experiencia mínima de 03 años en cargos similares;		Capacitación especializada en adquisiciones, licitaciones y contrataciones.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
- Realizar adquisiciones directas de menor cuantía conforme con la normatividad legal vigente; - Brindar apoyo técnico administrativo a las Unidades Orgánicas que lo requieran; - Coordinar la formulación y ejecución de la normatividad, evaluando los resultados y proponer las modificaciones y/o actualizaciones correspondientes; - Absolver consultas relacionadas a su especialidad; - Elaborar los contratos con personas naturales y personas jurídicas; - Presentar informes relacionados a su especialidad; - Cumplir las disposiciones relativas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Código de Ética de la Función Pública; - Las demás que le asigne el Jefe de Contrataciones y Adquisiciones y/o Sub Gerente de Logística y, que sean de su competencia.			

SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN

114 - 209

Fuente: Manual de Organización y Funciones - MPA

Puesto de Trabajo: Cotizador

 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES -MOF- GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		CORRELATIVO N°: 13	
		ESTRUCTURAL:	TÉCNICO ADMINISTRATIVO I
		CLASIFICADO:	SERVIDOR PÚBLICO ESPECIALISTA
		NOMINATIVO:	COTIZADOR
		N° CAP: 110	TOTAL CARGOS: 01
DESCRIPCIÓN:			
ÓRGANO:	DE APOYO		
UNIDAD ORGANICA:	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA – SUB GERENCIA LOGÍSTICA		
DPTO:			
AREA:	CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES		
DEPENDENCIA:			
ORGANICA Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:	NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:		
SUB GERENTE DE LOGISTICA	JEFE DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES		
AUTORIDAD y/o SUPERVISIÓN SOBRE:			
TOTAL: Ningún CARGO			
RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Ejecución de actividades técnico administrativas de apoyo a la Coordinación de Adquisiciones.			
REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO			
- Instrucción Técnica Superior no Universitaria relacionada con la especialidad. - Capacitación técnica en el Sistema - Experiencia en labores de la especialidad.			
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
- Efectuar cotizaciones en las diferentes firmas proveedoras de bienes materiales en general, para su adquisición; - Elaborar los cuadros comparativos de propuestas obtenidas de los proveedores, para su evaluación, aprobación y adquisición directa de bienes materiales; - Actualizar el registro de proveedores en coordinación con la Sub Gerencia; - Elaborar Ordenes de Compra y de Servicios; así como realizar la entrega de los materiales solicitados por cada una de las oficinas; - Realizar compras de mercaderías y/o materiales aprobados, así como internar al almacén para la conformidad a las órdenes de compra, conforme a las normas del Sistema de Logística; - Archivar la documentación utilizada, debidamente clasificada (Órdenes de Compra, Cuadros Comparativos, Cotizaciones y otros); - Realizar labores de apoyo inherente a su cargo en el almacén; - Cumplir las disposiciones relativas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Código de Ética de la Función Pública; - Las demás que le asigne el Jefe de Contrataciones y Adquisiciones y/o Sub Gerente de Logística y, que sean de su competencia.			

Fuente: Manual de Organización y Funciones - MPA

Anexo 11: Descripción propuesta de Puestos de Trabajo.

Puesto de Trabajo: Especialista en Adquisiciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		NOMINATIVO:	ESPECIALISTA EN ADQUISICIONES
		TOTAL DE CARGOS:	03
DESCRIPCIÓN:			
ÓRGANO:		DE APOYO.	
UNIDAD ORGÁNICA:		GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA.	
DPTO:			
ÁREA:		CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES.	
DEPENDENCIA DE:			
ORGÁNICO Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:		NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:	
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA		SUB GERENTE DE LOGÍSTICA	
AUTORIDAD Y/O SUPERVISIÓN SOBRE:			
TOTAL: ASISTENTE LOGISTICO.			
OBJETIVO Y/O RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Ejecutar y/o realizar las contrataciones y adquisiciones menores acorde a la normativa legal vigente			
REQUISITOS MINIMOS DEL CARGO			
- Título Profesional Universitario en Administración, Derecho o carreras afines - Experiencia mínima de 03 años relacionada al cargo. - Capacitación especializada en adquisiciones, licitaciones y contrataciones.			
FUNCIONES ESPECIFICAS			
- Ejecutar y/o realizar las contrataciones y adquisiciones menores acorde a la normativa legal vigente. - Brindar apoyo técnico administrativo a las Unidades Orgánicas que lo requieran. - Coordinación la formulación y ejecución de la normatividad, evaluando los resultados y proponer las modificaciones y/o actualizaciones correspondientes. - Solicitar y revisar las cotizaciones presentadas a la Sub Gerencia de Logística para la atención de requerimientos. - Elaborar cuadros comparativos de propuestas obtenidas de proveedores, para su evaluación y aprobación. - Elaborar y revisar las Órdenes de Compras y Órdenes de Servicios con personas naturales y jurídicas. - Presentar informes relacionados a su especialidad. - Ingresar al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA) los requerimientos de las Áreas Usuarias. - Comprometer en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) el monto correspondiente de las órdenes.			

- 10) Preparar y revisar los expedientes de contratación para canalizarlos a la Sub Gerencia de Contabilidad.
- 11) Cumplir las disposiciones relativas a la ley de transparencia y Acceso a la información Pública, así como el Código de Ética de la función pública.
- 12) Las demás que le asigne el Sub Gerente de Logística y que sean de su competencia.



Puesto de Trabajo: Secretaria de Sub Gerencia

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
		NOMINATIVO:	SECRETARIA DE SUB GERENCIA
		TOTAL DE CARGOS:	01
DESCRIPCIÓN*:			
ÓRGANO:		DE APOYO.	
UNIDAD ORGÁNICA:		GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA.	
DPTO:			
ÁREA:			
DEPENDENCIA DE:			
ORGÁNICO Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:		NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:	
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA		SUB GERENTE DE LOGÍSTICA	
AUTORIDAD Y/O SUPERVISIÓN SOBRE:			
TOTAL: NINGUN CARGO.			
OBJETIVO Y/O RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
• Coordinar, ejecutar y realizar actividades de apoyo secretarial y administrativo a la Sub Gerencia de Logística.			
REQUISITOS MINIMOS DEL CARGO			
• Título de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. • Experiencia mínima de 02 años en el cargo. • Conocimientos en sistemas operativos de procesador de textos y hojas de cálculo.			
FUNCIONES ESPECIFICAS			
1) Coordinar y organizar la agenda diaria del Sub Gerente de Logística de acuerdo a disposiciones generales programando y/o concertando la realización de las mismas así como confecciones, organizar y actualizar los registros, guías telefónicas, directorios y documentación respectiva. 2) Atender y efectuar llamadas telefónicas y registrarlas de ser el caso, consecuentemente concertar reuniones de trabajo autorizadas por el Sub Gerente de Logística, así como informar las ocurrencias que se presenten. 3) Revisar que los formatos de requerimientos e informes de conformidad presentados por las áreas usuaria, que estén completos y correctamente llenados, de lo contrario rechazar los requerimientos inmediatamente. 4) Recibir, revisar, clasificar, numerar, fechar, foliar los expedientes y firmar los cargos de recepción asi como hacer firmar los cargos de entrega de los mismos. 5) Registrar la documentación y/o expedientes recibidos y/o entregados, mediante el STD y elaborar cuadros estadísticos de la documentación recibida, remitida y pendiente.			

- 6) Organizar y hacer el despacho, colocar sellos, tramitar y distribuir la documentación expedientes que llegan o se generan mediante el STD, así como realizar el control y seguimiento de los mismos archivando en forma diaria cuando corresponda.
- 7) Redactar documentos como: Proyectos de Ordenanzas, Resoluciones, Informes y otros con criterio propio de acuerdo a indicaciones del Sub Gerente de Logística.
- 8) Tomar dictado taquigráfico, transcribir y operar el equipo de cómputo para elaborar informes, oficios, memorandos, citaciones, proyectos de resoluciones y otros proyectos.
- 9) Administrar, organizar y mantener actualizado el archivo correlativo y clasificado de dispositivos legales Ordenanzas, Decretos, Reglamentos Directivas y otras normas de competencia de la Sub Gerencia, así como de los expedientes rutinarios y demás documentos.
- 10) Hacer conocer a los servidores, las normas y dispositivos del despacho de la Sub Gerencia de Logística, así como hacer firmar cargos respectivos de tramitación del comunicado.
- 11) Solicitar, administrar los pedidos de útiles, elaborar y gestionar el cuadro de necesidades, así como distribuir, custodiar y/o controlar el material logístico útiles para el uso del despacho de la Sub Gerencia de Logística y las propias del cargo.
- 12) Cumplir las disposiciones relativas a la ley de transparencia y Acceso a la información Pública, así como el Código de Ética de la función pública.
- 13) Las demás que le asigne el Sub Gerente de Logística y que sean de su competencia.



Puesto de Trabajo: Asistente Logístico.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
	NOMINATIVO:	ASISTENTE LOGÍSTICO
	TOTAL DE CARGOS:	05
DESCRIPCIÓN:		
ÓRGANO:	DE APOYO.	
UNIDAD ORGÁNICA:	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-SUB GERENCIA DE LOGÍSTICA.	
DPTO:		
ÁREA:	CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES.	
DEPENDENCIA DE:		
ORGÁNICO Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:	NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:	
SUB GERENTE DE LOGÍSTICA	ESPECIALISTA EN ADQUISICIONES	
AUTORIDAD Y/O SUPERVISIÓN SOBRE:		
TOTAL: NINGUN CARGO.		
OBJETIVO Y/O RESPONSABILIDAD DEL CARGO		
Ejecución de actividades de apoyo al proceso de contrataciones y adquisiciones menores.		
REQUISITOS MINIMOS DEL CARGO		
- Bachilleres y egresados en Ingeniería Industrial, contabilidad y afines. - Experiencia de 06 meses relacionadas al cargo.		
FUNCIONES ESPECIFICAS		
- Ingresar al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA) los requerimientos de las Áreas Usuaras. - Elaborar cuadros comparativos de propuestas obtenidas de proveedores, para su evaluación y aprobación. - Elaborar Órdenes de Compra y Servicio. - Comprometer en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) el monto correspondiente de las órdenes. - Preparar y revisar los expedientes de contratación para canalizarlos a la Sub Gerencia de Contabilidad. - Archivar la documentación utilizada debidamente clasificada (Órdenes de compra, Órdenes de servicios, cuadros comparativos, cotizaciones y otros) - Organizar, actualizar y evaluar la base de datos de los proveedores. - Subir información actualizada al portal público del SEACE de las Órdenes de Compra y Servicio. - Cumplir las disposiciones relativas a la ley de transparencia y Acceso a la información Pública, así como el Código de Ética de la función pública. - Las demás que le asigne el Especialista en Adquisiciones y Sub Gerente de Logística y que sean de su competencia.		

Anexo 12: Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-007																																				
	Cronograma de Mantenimiento de Infraestructura		Fecha:																																				
			Revisión: 01																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>ZONA/ DESCRIPCIÓN</th> <th>FECHA INICIO</th> <th>FECHA FIN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					N°	ZONA/ DESCRIPCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE																														
N°	ZONA/ DESCRIPCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE																																			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																																			
Cargo:		Cargo:		Cargo:																																			
Firma:		Firma:		Firma:																																			

Anexo 13: Cronograma de Mantenimiento al Equipo Informático.

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-008		
	Cronograma de Mantenimiento al Equipo Informático		Fecha:		
			Revisión: 01		

N°	SOFTWARE / HARDWARE	MANTENIMIETO / RENOVACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

Anexo 14: *Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-005
	Determinación de Recursos de	Fecha:
	Seguimiento y Medición.	Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Determinar los recursos necesarios y su mantenimiento, para el cumplimiento de actividades de seguimiento y medición. Este procedimiento es aplicable a la prestación del servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Sub Gerencia de Logística. 2. RESPONSABILIDADES Personal del Comité de Gestión de la Calidad, y personal de la Sub Gerencia de Logística involucrado en el proceso de contrataciones y adiciones menores. Sub Gerencia de Informática como responsable del mantenimiento de los sistemas informáticos. 3. DEFINICIONES • Seguimiento: Observar atentamente el curso o desarrollo de un proyecto. • Medición: Control que se realiza durante cualquiera de las etapas de desarrollo de un proyecto. • Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa. 4. ABREVIATURAS • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. • GAF: Gerencia de Administración Financiera. • SGL: Sub Gerencia de Logística. • SIG: Sub Gerencia de Informática. • SGC: Sub Gerencia de Contabilidad. • STD: Sistema de Tramite Documentario.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO		Código: PP-SGC-005
	Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.		Fecha:
			Revisión: 01
• SOIA: Sistema de Solución Informática de Abastecimientos. • SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera.			
5. PROCEDIMIENTO			
Para determinar los recursos de seguimiento de las diferentes actividades se considera: El Asistente Logístico exporta los datos del SDT para levantar mensualmente como mínimo la siguiente información de cada uno de los usuarios de los especialistas en adquisiciones:			
RECURSO	DATOS		ACTIVIDAD
Sistema de Trámite Documentario.	N° de requerimientos recibidos.		Recepción de requerimientos
	N° de requerimientos devueltos a áreas usuarias (causa)		
	N° de requerimientos atendidos.		Atención de requerimiento
	N° de requerimientos atendidos antes de 05 días hábiles.		(estudio de mercado, recepción de cotizaciones, emisión de Orden de Compra/Servicio)
	N° de requerimientos atendidos después de 05 días hábiles.		
	N° de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por SGL (por especialista).		Revisión de expediente de contratación por SGL.
	N° de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por GAF (por especialista).		Revisión de expediente de contratación por GAF.
	N° de expedientes de pago emitidos a la SGC antes de 05 días hábiles.		Tramite de pago a proveedores.
	N° de expedientes de pago emitidos a la SGC después de 05 días hábiles.		
	N° de expedientes de pago devueltos por la SGC (por especialista).		Revisión de expediente de contratación por SGC.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO		Código: PP-SGC-005
	Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.		Fecha:
			Revisión: 01
El Asistente Logístico debe elaborar un informe de seguimiento mensual con el resultado del seguimiento del proceso de contrataciones y adquisiciones menores, para ser entregado y analizado por el CGC y la alta dirección. En la reunión de seguimiento también serán analizados el Informe de resultados de satisfacción del cliente y el Reporte de quejas y reclamos, esta información es responsabilidad del Asistente Logístico, para identificar oportunidades de mejora.			
RECURSO		DATOS	
Encuestas a las áreas usuarias.		Índice de Satisfacción de las áreas usuarias respecto al servicio.	
Encuestas a los proveedores.		Índice de Satisfacción de los proveedores respecto al servicio.	
Buzón de sugerencias y reclamos.		Observaciones, sugerencias de mejora, reclamos del servicio de contrataciones de las áreas usuarias de la municipalidad y de los proveedores.	
También es importante evaluar el desempeño global de área mediante la obtención de la siguiente información:			
RECURSO	DATOS		ACTIVIDAD
SOIA	Cantidad de Órdenes Compra/Servicio emitidas por la Sub Gerencia de Logística.		Emisión de Órdenes Compra/Servicio.
	Porcentaje de Solicitudes de Cotización atendidas.		Estudio de Mercado.
	N° de días entre emisión de la solicitud de cotización y emisión de cuadro comparativo.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO		Código: PP-SGC-005
	Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición.		Fecha:
			Revisión: 01

RECURSO	DATOS	ACTIVIDAD
SIAF	Porcentaje de números de certificado presupuestal comprometidos.	Pago a proveedores.
	Porcentajes números de certificado presupuestal, devengados	
	Porcentajes números de certificado presupuestal, girados.	
	Porcentajes números de certificado presupuestal, pagados.	

EL CGC tiene la responsabilidad de que cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente y las conclusiones y observaciones de las reuniones serán comunicadas al resto del personal involucrado en el proceso.

6. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- PP-SGC-010: Seguimiento y Medición de Procesos de Prestación de Servicio
- PP-SGC-003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente.
- PP-SGC-004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente.

7. REGISTROS

- RC-SGC-009: Cronograma de Mantenimiento del STD
- RC-SGC-010: Cronograma de Mantenimiento del SOIA
- RC-SGC-011: Cronograma de Mantenimiento del SIAF
- Informe de Seguimiento
- Informe de resultados de satisfacción del cliente.
- Reporte de quejas y reclamos.

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-009																																												
	Cronograma de Mantenimiento al Sistema de Trámite Documentario		Fecha:																																												
			Revisión: 01																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA PROGRAMADA</th> <th>MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN</th> <th>F. INICIO</th> <th>F. FIN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>						N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																				
N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																										
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:		Aprobado por: Cargo: Firma:																																											

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-010																																												
	Cronograma de Mantenimiento al Sistema de Solución Informática de Abastecimientos.		Fecha:																																												
			Revisión: 01																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA PROGRAMADA</th> <th>MANTENIMIENTO / MODIFICACIÓN</th> <th>F. INICIO</th> <th>F. FIN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>						N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIENTO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																				
N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIENTO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																										
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:		Aprobado por: Cargo: Firma:																																											

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-011																																												
	Cronograma de Mantenimiento al Sistema Integrado de Administración Financiera.		Fecha:																																												
			Revisión: 01																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>FECHA PROGRAMADA</th> <th>MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN</th> <th>F. INICIO</th> <th>F. FIN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>						N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																				
N°	FECHA PROGRAMADA	MANTENIMIETO / MODIFICACIÓN	F. INICIO	F. FIN	RESPONSABLE																																										
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:		Aprobado por: Cargo: Firma:																																											

Anexo 15: *Procedimiento de Competencia y formación de personal.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-006
	Competencia y formación de Personal	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Dar lineamientos generales para asegurar que el personal tenga el perfil y las competencias necesarias para el desempeño del SGC del proceso de contrataciones y adquisiciones menores. 2. RESPONSABILIDADES Es responsabilidad Comité de Gestión de la Calidad y Sub Gerencia de Recursos Humanos. 3. DEFINICIONES • Competencia: Aptitud demostrada para aplicar habilidades y conocimientos. • Sensibilización: Toma de conciencia de las acciones realiza contribuyentes a los objetivos del SGC. • Capacitación: Proceso a seguir con la finalidad de apto a alguien para determinada labor, función o proceder. 4. ABREVIATURAS • SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. 5. PROCEDIMIENTO 5.1. Competencias Se determina cuáles son las competencias de los puestos de trabajo que estén involucrado en el cumplimiento de los objetivos del SGC, se considerará formación, tiempo y complejidad de experiencia, el trabajo a desarrollar, esto deberá ser aprobado tanto por el Sub Gerente de Recursos Humanos y por el CGC.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-006
	Competencia, formación y toma de conciencia de Personal	Fecha:
		Revisión: 01

5.2.Formación

El CGC identifica las necesidades de capacitación y sensibilización de los puestos de trabajo que estén involucrado en el cumplimiento de los objetivos del SGC, los requerimientos del perfil del puesto para que este alcance la formación necesaria, estas necesidades eran comunicadas al Sub Gerente de Recursos Humanos.

5.3.Plan de Capacitación

Anualmente se elaborara un plan de capacitación y sensibilización a cargo del CGC como de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, para estas capacitaciones programadas se pueden dar de las siguientes formas según las necesidades:

- Capacitación con instructor interno.
- Capacitación con instructor externo.

Ambas pueden realizarse de manera grupal o individual, dentro o fuera de las instalaciones de la Sub Gerencia de Logística.

5.4.Evaluación de resultados.

La evaluación de los resultados de la capacitación y la sensibilización se realizan:

- Evaluación de conocimientos finalizada la capacitación.
- Evaluación aplicativa en el puesto de trabajo.
- Procedimientos de mejora propuestos por el colaborador.

Si el colaborador no cumple con los resultados esperados, este será re-programado.

También se evaluara anualmente los indicadores exportados del Sistema de Trámite Documentario por cada especialista en adquisiciones, para analizar records de atención de en días, retrasos de atención en días, documentación pendiente, acciones tomadas, devolución de expedientes, tanto en áreas usuarias como en proveedores.

5.5.Toma de conciencia.

- La Política de la Calidad y sus objetivos deben ser comunicados a todos los colaboradores de la Sub Gerencia de Logística.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-006
	Competencia, formación y toma de conciencia de Personal	Fecha:
		Revisión: 01
• La Política de la Calidad y sus objetivos estarán exhibidos en un área visible y concurrida de las instalaciones de la Sub Gerencia de Logística. • Se debe preguntar frecuentemente a los colaboradores sobre la Política de la Calidad y sus objetivos para fomentar su conocimiento y toma de conciencia de la importancia de estos. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • Manual de Organización y Funciones. • Política de la Calidad. • Objetivos de la Calidad. 7. REGISTROS • RC-SGC-012: Perfil de Puesto • RC-SGC-013: Plan de Capacitación. • RC-SGC-014: Hoja de Asistencia.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-012
	Perfil de Puesto		Fecha:
			Revisión: 01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MOF GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
	NOMINATIVO:	
	TOTAL DE CARGOS:	

DESCRIPCIÓN:	
ÓRGANO:	
UNIDAD ORGÁNICA:	
DPTO:	
ÁREA:	
DEPENDE DE:	
ORGÁNICO Y/O ADMINISTRATIVAMENTE:	NORMATIVA Y/O FUNCIONALMENTE:
AUTORIDAD Y/O SUPERVISIÓN SOBRE:	
OBJETIVO Y/O RESPONSABILIDAD DEL CARGO	
•	
REQUISITOS MINIMOS DEL CARGO	
•	
FUNCIONES ESPECIFICAS	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-013																																
	Plan de Capacitación		Fecha:																																
			Revisión: 01																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>TEMA DE CAPACITACIÓN/ SENSIBILIZACIÓN</th> <th>FECHA</th> <th>DURACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				Nº	TEMA DE CAPACITACIÓN/ SENSIBILIZACIÓN	FECHA	DURACIÓN																												
Nº	TEMA DE CAPACITACIÓN/ SENSIBILIZACIÓN	FECHA	DURACIÓN																																
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:																																

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-014
	Hoja de Asistencia	Fecha:
		Revisión: 01

TITULO:

DURACIÓN:

INSTRUCTOR:

LUGAR-FECHA:

ASISTENTES

NOMBRE DE COLABORADOR	DNI	CARGO	FIRMA

TEMAS TRATADOS

1.-.....

.....

2.-.....

.....

3.-.....

.....

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

Anexo 16: *Procedimiento de Comunicación Interna y Externa*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-007
	Comunicación Interna y Externa	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Establecer los criterios para asegurar que la información sea transmitida desde y hacia los colaboradores, considerándola eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores. 2. RESPONSABILIDADES El control de la documentación es responsabilidad de los miembros del Comité de Gestión de la Calidad. 3. DEFINICIONES • Comunicación interna: Comunicación necesaria con el personal involucrado en el proceso de contrataciones y adquisiciones menores. • Comunicación externa: Comunicación necesaria con el personal externo del proceso de contrataciones y adquisiciones menores. 4. ABREVIATURAS • SGC: Sistema de Gestión de la Calidad. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. 5. PROCEDIMIENTO El Comité de Gestión de la Calidad realizara comunicados sobre resultados de auditoria internas, cumplimientos de los requisitos de las normas y demás resultados. Toda comunicación sobre el SGC se dará a través de correos electrónicos, charlas o reuniones. Los clientes internos y externos del proceso podrán dejar sus sugerencias y opiniones en un buzón		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-007
	Comunicación Interna y Externa	Fecha:
		Revisión: 01
instalado en las instalaciones de la Sub Gerencia de Logística, y un miembro del comité analizara estos periódicamente para identificar información que aportara a la mejora del SGC. Los colaboradores involucrados en el área también podrán hacer llegar sus opiniones y sugerencias respecto al desempeño del SGC a través de correos electrónicos o comunicación directa al Comité de Gestión de la calidad. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR. • PP-SGC-003: Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente. 7. REGISTROS • Correos electrónicos. • Formatos y sugerencia. • Actas de reuniones		

Anexo 17: *Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores.*

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-008
	Contrataciones y Adquisiciones	Fecha:
	Menores	Revisión: 01

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los procedimientos que permitan atender de manera oportuna y regular las contrataciones y adquisiciones menores a las ocho (08) UIT de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

2. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

3. DEFINICIONES

- **Contrataciones menores:** Contratación de servicios y compras que no se encuentran incluidas en el Plan Anual de Contrataciones, por un monto menor o igual a ocho Unidades Impositivas Tributarias vigentes.
- **Cuadro Comparativo:** Formato en el que se compara las propuestas económicas de los postores, para declarar uno o varios ganadores para cada ítem.
- **Especificaciones Técnicas:** Descripciones elaboradas por la Entidad de las características fundamentales de los bienes, suministros u obras a contratar.
- **Orden de Compra y/o Servicio:** Es un documento que emite la MPA para solicitar bienes o servicios a un proveedor quien previamente ha presentado su cotización, este indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas.
- **Postor:** La persona natural o jurídica legalmente capacitada que participa en un proceso de selección desde el momento en que presenta su propuesta o su sobre para la calificación previa, según corresponda.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-008
	Contrataciones y Adquisiciones	Fecha:
	Menores	Revisión: 01
• Requerimiento: Es el documento emitido por el Área Usuaria donde se describe el bien, servicio u obra solicitado a contratar, definiendo con precisión su cantidad y calidad, indicando la finalidad publica para la que debe ser contratado. • Sistema de Solución Informática de Abastecimientos (SOIA): Sistema utilizado por la Sub Gerencia de Logística para la emisión y administración de Solicitudes de Cotización, Cuadros comparativos, Órdenes de Compra y Servicio y otros. • Términos de Referencia: Descripción, elaborada por la Entidad, de las características técnicas y de las condiciones en que se ejecutará la prestación de servicios y de consultoría. 4. ABREVIATURAS • SGL: Sub Gerencia de Logística. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. • SOIA: Sistema de Solución Informática de Abastecimientos. • STD: Sistema de Trámite Documentario. • CCI: Código de Cuenta Interbancaria. 5. PROCEDIMIENTO 5.1. Requerimiento de Contratación. – El área usuaria que para el cumplimiento de sus funciones requiera contratar servicios o adquirir bienes debe completar el formato RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaria y adjuntar el formato RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes si se trata de bienes o el formato RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios si se trata de servicios. – Secretaria de la SGL, es quien tendrá la responsabilidad de revisar que este se encuentren completos con la información obligatoria, y aceptara el requerimiento en el STD.		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-008
	Contrataciones y Adquisiciones	Fecha:
	Menores	Revisión: 01
– Si personal de secretaria determina que los formatos mencionados están incompletos o muestran error de forma, será rechazado inmediatamente. – El Sub Gerente de Logística designara el requerimiento al especialista en adquisiciones, que se hará responsable de la atención de este. – Personal de secretaria derivara el requerimiento por el STD al especialista en adquisiciones indicado por el Sub Gerente de Logística. – El especialista en adquisiciones o el asistente logístico, recibirá el requerimiento en su bandeja STD, que constara como cargo de entrega. – Si el especialista en adquisiciones o el asistente logístico encuentra conforme el requerimiento ingresara este al SOIA, se otorga un número de solicitud de cotización, correlativo a la fecha de ingreso, de lo contrario se procede a devolver el requerimiento al área usuaria mediante un memorando. 5.2.Cotizaciones y Cuadro Comparativo. – El especialista en adquisiciones, el asistente logístico o el cotizador procede a obtener como mínimo dos (02) cotizaciones o solicitudes de cotización emitidas por el SOIA que deben cumplir con las especificaciones técnicas o términos de referencia, para esto se utiliza la cartera de proveedores actualizada de la MPA – Las cotizaciones no deben tener una antigüedad mayor a treinta (30) días hábiles. – Los formatos de solicitud de cotización físicos y virtuales serán recibidos por el especialista en adquisiciones, quien tendrá la responsabilidad de revisar que este se encuentre correctamente llenado y se le entrega un cargo de recepción al postor, de lo contrario se procede a la devolución inmediata. – Con la información de las cotizaciones el especialista en adquisiciones o el asistente logístico ingresa el cuadro comparativo al SOIA, se otorga un número de cuadro correlativo a la fecha de ingreso, este documento es aprobado por el especialista en adquisiciones.		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-008
	Contrataciones y Adquisiciones	Fecha:
	Menores	Revisión: 01
– La Sub Gerencia de Logística podrá solicitar a las áreas usuarias, de ser necesario la opinión técnica de las cotizaciones recibidas por los postores, previa contratación, estando obligadas estas a dar el apoyo necesario. – El estudio de mercado debe ser realizado hasta en dos (02) días hábiles. 5.3. Calificación y evaluación de propuestas. – El especialista en adquisiciones, el asistente logístico evalúa el cuadro comparativo donde se señala el monto presupuestado por los postores y el cumplimiento de las especificaciones técnicas y términos de referencia. – El postor ganador es el que presente la propuesta más económica. 5.4. Orden de Compra o Servicio. – El especialista en adquisiciones o el asistente logístico elabora la Orden de Compra u Orden de Servicio en el SOIA, se otorga un número de orden correlativo a la fecha de ingreso, este documentos se aprueba por el especialista en adquisiciones. – El especialista en adquisiciones o el asistente logístico remite mediante el STD la Orden de Compra u Orden de Servicio al Sub Gerente de Logística para su revisión y aprobación, se devuelve al especialista en adquisiciones mediante el STD. – El especialista en adquisiciones o el asistente logístico remite mediante el STD la Orden de Compra u Orden de Servicio aprobada por la SGL al Gerente de Administración Financiera para su revisión y aprobación, se devuelve al especialista en adquisiciones mediante el STD. – El especialista en adquisiciones o el asistente logístico entrega al día hábil siguiente una copia de la Orden de Compra u Orden de Servicio al postor ganador, para su prestación o suministro según términos de referencia o especificaciones técnicas, si el proveedor presta servicios por primera vez a la MPA se le entrega también el formato RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria.		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-008
	Contrataciones y Adquisiciones	Fecha:
	Menores	Revisión: 01
– Se archivan temporalmente los documentos originales (formato de requerimiento, cotización, cuadro comparativo, orden de compra o servicio) para el expediente de contratación. 5.5.Plazos para la entrega de bienes o prestación de servicios. – El plazo para la entrega de bienes o prestación de servicio debe consignarlo el área usuaria en los formatos RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaria, formato RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes si se trata de bienes o el formato RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios si se trata de servicios, según corresponda. 5.6.Plazo de atención. – El especialista en adquisiciones cuenta con cinco (05) días hábiles para la atención del requerimiento del área usuaria, a partir de la recepción del formato de requerimiento. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • Directiva N° 19-2010-MPA/GPPR/SGR: Procedimiento para la adquisición de bienes y contratación de servicios en la Municipalidad Provincial de Arequipa. 7. REGISTROS • RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaria. • RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes. • RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios. • RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria. • RC-SGC-019: Lista de Proveedores		

	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-015
	Requerimiento del Área Usuaría	Fecha:
		Revisión: 01

FECHA: ____/____/____
Nº : _____

DATOS DEL AREA SOLICITANTE:

AREA USUARIA:	
CODIGO DE UNIDAD ORGÁNICA (CUO):	
OBJETIVO DE LA CONTRATACION:	

DATOS DEL BIEN O SERVICIO:

DESCRIPCIÓN:	
PLAZO DE EJECUCION:	

SE ADJUNTA:

ESPECIFICACIONES TECNICAS

TERMINOS DE REFERENCIA

DATOS DE PRESUPUESTO:

META PRESUPUESTAL:	
Nº DE CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO:	

**FIRMA Y SELLO
AREA USUARIA**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-016												
	Especificaciones Técnicas de Bienes	Fecha:												
		Revisión: 01												
FECHA: ____/____/____														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCION</th> <th>UNIDAD DE MEDIDA</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD									
DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD												
<table border="1"> <tr> <td>PLAZO DE ENTREGA:</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>LUGAR DE ENTREGA:</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>PENALIDADES:</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES:</td> <td> </td> </tr> </table>			PLAZO DE ENTREGA:		LUGAR DE ENTREGA:		PENALIDADES:		OBSERVACIONES:					
PLAZO DE ENTREGA:														
LUGAR DE ENTREGA:														
PENALIDADES:														
OBSERVACIONES:														
VISTO BUENO AREA USUARIA														
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:												

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-017
	Términos de Referencia de Servicios		Fecha:
			Revisión: 01
FECHA: ____/____/____			
DESCRIPCION DEL SERVICIO:			
REQUISITOS GENERALES PARA EL SERVICIO			
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERIVICIO:			
MONTOS Y FORMA DE PAGO:			
PENALIDADES:			
OBSERVACIONES			
		VISTO BUENO AREA USUARIA	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	
Firma:	Firma:	Firma:	

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-018
	Código de Cuenta Interbancaria.	Fecha:
		Revisión: 01

Señores:
Municipalidad Provincial de Arequipa

Atención:
Sub Gerencia de Logística

Presente.-

Asunto: Autorización para el pago con abonos en cuenta

Por medio de la presente, comunico a Ud. que el número del Código de Cuenta Interbancario (CCI) de la empresa que represento es el
 , agradeciéndole se sirva (Indicar el CCI así como el nombre o razón social del proveedor titular de la cuenta) disponer lo conveniente para que los pagos a nombre de mi representada sean abonados en la cuenta que corresponde al indicado CCI en el Banco

Atentamente,

FIRMA DEL PROVEEDOR O REPRESENTANTE LEGAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:



REGISTRO DE CALIDAD

Código: RC-SGC-019

Lista de Proveedores

Fecha:

Revisión: 01

N°	RAZON SOCIAL	N° RUC	DESCRIPCION DE BIENES/SERVICIOS	TELEFONO / CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCION	RNP VIGENTE

Elaborado por:

Cargo:

Firma:

Revisado por:

Cargo:

Firma:

Aprobado por:

Cargo:

Firma:

Anexo 18: *Procedimiento de Pago a Proveedores.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-009
	Procedimiento de Pago a Proveedores	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Establecer y regular los procedimientos que permitan atender de manera oportuna el pago a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. 2. RESPONSABILIDADES Es responsabilidad del personal de la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Arequipa. 3. DEFINICIONES • Conformidad de Contratación: Formato en el área usuario informa de la conformidad de un servicio o adquisición total o parcial. • Expediente de contratación: Conjunto de documentos en el que aparecen todas las actuaciones referidas a una determinada contratación, desde la decisión de adquirir o contratar hasta la culminación del contrato, incluyendo la información previa referida a las características técnicas, la disponibilidad presupuestal y su fuente de financiamiento. • Proveedor: La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios generales o de consultoría o ejecuta obras. • Servicio: La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica para atender una necesidad de la entidad, pudiendo estar sujeta a resultados para considerar terminadas sus prestaciones. • Suministro: La entrega de bienes requeridos por una entidad para el desarrollo de sus actividades. • Compromiso: Es el acto de administración mediante el cual el funcionario facultado		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-009
	Procedimiento de Pago a Proveedores	Fecha:
		Revisión: 01
a contratar y comprometer el presupuesto a nombre de la entidad acuerda, luego del cumplimiento de los trámites legalmente establecidos, la realización de gastos previamente aprobados. El compromiso se efectúa con posterioridad a la generación de la obligación contraída de acuerdo a Ley, contrato o convenio. • Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF): Es un sistema informático que permite administrar, mejorar y supervisar las operaciones de ingresos y gastos de las Entidades del Estado, además de permitir la integración de los procesos presupuestarios, contables y de tesorería de cada entidad. 4. ABREVIATURAS • SGL: Sub Gerencia de Logística. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. • SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera. • STD: Sistema de Trámite Documentario. • CCI: Código de Cuenta Interbancaria. 5. PROCEDIMIENTO 5.1. Comprobantes de Pago y CCI. – Los comprobantes de pago de los proveedores, serán recibidos por Secretaria de la SGL, quien tendrá la responsabilidad de revisar que este se encuentre correctamente llenado, de lo contrario se procede al rechazo inmediato. – Si es la primera vez que el proveedor otorga servicios a la MPA este también debe presentar su formato RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria. – Personal de secretaria derivara el comprobante de pago por el STD al especialista en adquisiciones encargado. – Especialista en adquisiciones o asistente logístico recibe los documentos en la bandeja del STD.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-009
	Procedimiento de Pago a Proveedores	Fecha:
		Revisión: 01

5.2.Formato de Conformidad.

- El Área Usuaría cuenta con dos (02) días hábiles después de terminar la prestación del servicio o suministro de bienes para emitir su Informe de Conformidad RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría.
- Los formatos de conformidad de las áreas usuaria RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría serán recibidos por Secretaria de la SGL, quien tendrá la responsabilidad de revisar que este se encuentre correctamente llenado e ingresar el documento a la SGL mediante el STD.
- Si el formato RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría está incompleto o presenta algún error de forma se procede al rechazo inmediato.
- Personal de secretaria derivara el formato de conformidad por el STD al especialista en adquisiciones encargado.

5.3.Expediente de Contratación.

- El especialista en adquisiciones o el asistente logístico prepara el expediente de contratación que debe estar compuesto por:
 - RC-SGC-015: Requerimiento del Área Usuaría.
 - RC-SGC-016: Especificaciones Técnicas de Bienes o RC-SGC-017: Términos de Referencia de Servicios, según corresponda.
 - Solicitud de Cotización o Cotizaciones.
 - Cuadro Comparativo.
 - Orden de Compra u Orden de Servicio.
 - Comprobante de Pago.
 - RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria (si es primera vez que presta servicios a la MPA)
 - RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría.
- El especialista en adquisiciones, el asistente logístico compromete en el SIAF el

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-009
	Procedimiento de Pago a Proveedores	Fecha:
		Revisión: 01
número de certificación de crédito presupuestario e ingresa digitalmente este número al SOIA, y manualmente a la Orden de Compra o Servicio. – El especialista en adquisiciones, el asistente logístico emite el expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad mediante un proveído, que debe ser aprobado por el Sub Gerente de Logística. – Personal de secretaria de la SGL, emite mediante el STD el expediente de contratación con el Proveído. 5.4.Plazos. – El especialista en adquisiciones cuenta con cinco (05) días hábiles para la emisión del expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad y el compromiso N° de Certificación de crédito presupuestario, a partir del ingreso del comprobante de pago. – La Sub Gerencia de Contabilidad cuenta con un (01) día hábil para el devengado del N° de Certificación de crédito presupuestario. – La Sub Gerencia de Tesorería cuenta cuatro (04) días hábiles para el girado y pagado del N° de Certificación de crédito presupuestario. 5.5.Archivo. – La Sub Gerencia de Contabilidad se queda con una copia de la Orden de Servicio o Compra, el expediente de contratación con documentos originales es archivado por la Sub Gerencia de Tesorería. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR – Directiva N° 19-2010-MPA/GPPR/SGR: Procedimiento para la adquisición de bienes y contratación de servicios en la Municipalidad Provincial de Arequipa. 7. REGISTROS – RC-SGC-018: Código de Cuenta Interbancaria. – RC-SGC-020: Informe de Conformidad del Área Usuaría.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-020
	Informe de Conformidad del Área	Fecha:
	Usuaría	Revisión: 01

FECHA: ____/____/____
Nº: _____

DATOS DEL AREA SOLICITANTE:

ORDEN DE SERVICIO / COMPRA:	
AREA USUARIA:	
OBJETIVO DE LA CONTRATACION:	
RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR:	

DATOS DE LA CONTRATACIÓN:

1.	Cumplimiento de las prestaciones ejecutadas durante del periodo comprendido ____/____/____ hasta ____/____/____/ (Adjuntar actas de verificación, matriz de entregables u otros documentos sustentatorios)	SI CUMPLE	
		NO CUMPLE	
2.	Número de días de retraso injustificado (días calendario)		
3.	Penalizaciones (La aplicación de penalidades deben encontrarse debidamente sustentada y fundamentada. La penalidad debe ser concordante con los términos de referencia o especificaciones técnicas)	SI	
		NO	
4.	Observaciones		

CONCLUSIÓN

Por medio del presente documento, se deja constancia de la verificación de la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas; por lo que se otorga conformidad a la prestación señalada.
--

ANEXOS

--

**FIRMA Y SELLO
JEFE DEL AREA USUARIA**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

Anexo 19: *Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-010
	Seguimiento y Medición de Procesos	Fecha:
	de Prestación de Servicio	Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Asegurar el cumplimiento del proceso planificado, verificando que se cumplen los requisitos del mismo Este procedimiento es aplicable a la prestación del servicio de contrataciones y adiciones menores de la Sub Gerencia de Logística. 2. RESPONSABILIDADES Personal del Comité de Gestión de la Calidad, y personal de la Sub Gerencia de Logística involucrado en el proceso de contrataciones y adiciones menores. 3. DEFINICIONES • Seguimiento: Observar atentamente el curso o desarrollo de un proyecto. • Medición: Control que se realiza durante cualquiera de las etapas de desarrollo de un proyecto. 4. ABREVIATURAS • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. • STD: Sistema de Tramite Documentario. 5. PROCEDIMIENTO El Asistente Logístico exporta los datos del SDT para levantar mensualmente como mínimo la siguiente información de cada uno de los usuarios de los especialistas en adquisiciones: • Cantidad de días hábiles entre entrega del requerimiento al especialista hasta la emisión de la Orden de Compra u Orden de Servicio (máximo dentro de 05 días hábiles) • Cantidad de requerimientos devueltos, y causas de devolución. •		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-010										
	Seguimiento y Medición de Procesos de Prestación de Servicio	Fecha:										
		Revisión: 01										
• Cantidad de días hábiles entre entrega del comprobante de pago al especialista hasta la emisión del expediente de contratación a la Sub Gerencia de Contabilidad (máximo dentro de 05 días hábiles) • Cantidad de expedientes de contratación devueltos por la Sub Gerencia de Contabilidad, por especialista en adquisiciones. • Otros que se consideren. El Asistente Logístico debe elaborar un informe de seguimiento mensual con el resultado del seguimiento del proceso de contrataciones y adquisiciones menores, para ser entregado y analizado por el CGC. En la reunión de seguimiento también serán analizados el Informe de resultados de satisfacción del cliente y el Reporte de quejas y reclamos, esta información es responsabilidad del Asistente Logístico, para identificar oportunidades de mejora. Los indicadores a evaluar son:												
<table><tr><th>CRITERIOS</th><th>ETAPA DEL PROCESO</th></tr><tr><td>% de devoluciones a áreas usuarias y causas.</td><td>Recepción de requerimientos</td></tr><tr><td>% de atención de requerimientos dentro del plazo establecido. Plazo de atención a los requerimientos <= 05 días hábiles</td><td>Atención de requerimiento (estudio de mercado, recepción de cotizaciones, emisión de Orden de Compra/Servicio)</td></tr><tr><td>% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por SGL por c/especialista.</td><td>Revisión de expediente de contratación por SGL.</td></tr><tr><td>% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por GAF por c/especialista.</td><td>Revisión de expediente de contratación por GAF.</td></tr></table>			CRITERIOS	ETAPA DEL PROCESO	% de devoluciones a áreas usuarias y causas.	Recepción de requerimientos	% de atención de requerimientos dentro del plazo establecido. Plazo de atención a los requerimientos <= 05 días hábiles	Atención de requerimiento (estudio de mercado, recepción de cotizaciones, emisión de Orden de Compra/Servicio)	% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por SGL por c/especialista.	Revisión de expediente de contratación por SGL.	% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por GAF por c/especialista.	Revisión de expediente de contratación por GAF.
CRITERIOS	ETAPA DEL PROCESO											
% de devoluciones a áreas usuarias y causas.	Recepción de requerimientos											
% de atención de requerimientos dentro del plazo establecido. Plazo de atención a los requerimientos <= 05 días hábiles	Atención de requerimiento (estudio de mercado, recepción de cotizaciones, emisión de Orden de Compra/Servicio)											
% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por SGL por c/especialista.	Revisión de expediente de contratación por SGL.											
% de Órdenes de Compra/Servicio devueltos por GAF por c/especialista.	Revisión de expediente de contratación por GAF.											

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO		Código: PP-SGC-010
	Seguimiento y Medición de Procesos de Prestación de Servicio		Fecha:
			Revisión: 01
CRITERIOS		ETAPA DEL PROCESO	
% de atención de requerimientos de pago dentro del plazo establecido. Plazo de atención a los expedientes de contratación <= 05 días hábiles		Trámite de pago a proveedores.	
% de expedientes de contratación devueltos por SGC por c/especialista.		Revisión de expediente de contratación por SGC.	
% de índices de Satisfacción de las áreas usuarias >= 75%		Medición de la satisfacción del cliente.	
% de índices de Satisfacción de los proveedores >= 75%			
% de números de certificado presupuestal comprometidos.		Compromiso del certificado presupuestal.	
EL CGC tiene la responsabilidad de que cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo correcciones, según sea conveniente y las conclusiones y observaciones de las reuniones serán comunicadas al resto del personal involucrado en el proceso.			
6. DOCUMENTOS A CONSULTAR - PP-SGC-005: Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición. - PP-SGC-003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente. - PP-SGC-004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente.			
7. REGISTROS - Informe de Seguimiento - Informe de resultados de satisfacción del cliente. - Reporte de quejas y reclamos.			

Anexo 20: Procedimiento de Evaluación de requisitos y Selección de Proveedores.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-011
	Evaluación de requisitos y Selección de Proveedores	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Establecer una metodología para la evaluación de los requisitos de los proveedores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. 2. RESPONSABILIDADES Es responsabilidad Comité de Gestión de la Calidad y personal de la Sub Gerencia de Logística. 3. DEFINICIONES • Proveedor: La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios generales o de consultoría o ejecuta obras. • Registro Nacional de Proveedores: Es un sistema de información único donde se encuentra de manera actualizada la información de personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras que están interesadas en contratar con entidades del Estado. 4. ABREVIATURAS • RNP: Registro Nacional de Proveedores. • OSCE: Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. • SGL: Sub Gerencia de Logística. • MPA: Municipalidad Provincial de Arequipa. • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. 5. PROCEDIMIENTO 5.1 Requisitos del Proveedor. – El postor debe presentar por Mesa de Partes de la MPA una carta de presentación adjuntando catálogos, muestras y otros materiales de promoción.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-011
	Evaluación de requisitos y Selección	Fecha:
	de Proveedores	Revisión: 01
– Para poder contratar con el estado peruano, los postores deben presentar obligatoriamente su formato RNP del OSCE vigente. – El postor debe está habilitado para contratar con el estado. 5.2. Selección del Proveedor – Se tienen dos tipos de contrataciones para el estado peruano, los procedimientos de selección y las contrataciones y adquisiciones menores, para ambos se realiza diferente criterio de selección: • Procedimiento de Selección: Se toma un criterio técnico-económico que se estable en las Bases Integradas de cada procedimiento de Selección. • Contrataciones y adquisiciones menores: Se toma un criterio de la mejor oferta económica que cumpla con los requisitos de los términos de referencia o especificaciones técnicas. 5.3. Proveedores impedidos de contratar con la Municipalidad. Las personas naturales y jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente en el ejercicio de sus derechos para participar en los procesos de selección y para contratar con el Estado. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • - PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores. 7. REGISTROS • RC-SGC-019: Lista de Proveedores. • Formato RNP. • Acta de Entrega de la Buena-Pro. • Cuadro Comparativo		

Anexo 21: *Lista de Expediente de Contratación.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-021																																																				
	Lista de Expediente de Contratación.		Fecha:																																																				
			Revisión: 01																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>CODIGO</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>AREA USUARIA</th> <th>F. INGRESO</th> <th>F. EMISION DE OC/OS</th> <th>F. SALIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>							N°	CODIGO	RESPONSABLE	AREA USUARIA	F. INGRESO	F. EMISION DE OC/OS	F. SALIDA		-																																								
N°	CODIGO	RESPONSABLE	AREA USUARIA	F. INGRESO	F. EMISION DE OC/OS	F. SALIDA																																																	
	-																																																						
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																																																			
Cargo:		Cargo:		Cargo:																																																			
Firma:		Firma:		Firma:																																																			

Anexo 22: Informe de Recepción de propiedad.

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-022												
	Informe de Recepción de propiedad.		Fecha:												
			Revisión: 01												
Fecha: ____/____/____ Número: _____															
Marcar con una “X” el tipo de propiedad: <table border="1"> <tr> <td>Material</td> <td></td> <td>Instalaciones</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Componente</td> <td></td> <td>Propiedad Intelectual</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Herramienta</td> <td></td> <td>Equipo</td> <td></td> </tr> </table>				Material		Instalaciones		Componente		Propiedad Intelectual		Herramienta		Equipo	
Material		Instalaciones													
Componente		Propiedad Intelectual													
Herramienta		Equipo													
Descripción:															
Observaciones: (Indicar el estado del bien, condiciones de mantenimiento, penalidades de incumplimiento, fecha de devolución)															
Anexos:															
Conclusión: Mediante el presente, se deja constancia de la recepción de propiedad de un cliente o proveedor externo, bajo compromiso de proteger la propiedad externa y devolución acordada.															
_____ FIRMA RESPONSABLE DE RECEPCIÓN		_____ FIRMA RESPONSABLE DE ENTREGA													
NOMBRE:		NOMBRE:													
CARGO:		RAZON SOCIAL:													
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:													
Cargo:	Cargo:	Cargo:													
Firma:	Firma:	Firma:													

Anexo 23: Informe de Entrega de propiedad.

	REGISTRO DE CALIDAD	Código: RC-SGC-023
	Informe de Entrega de propiedad.	Fecha:
		Revisión: 01
Fecha: ____/____/____ N° de Inf. de Recepción de propiedad: _____ Descripción: Observaciones: (Indicar el estado del bien, condiciones de mantenimiento, penalidades de incumplimiento, deterioro) Anexos: Conclusión: Por medio del presente documento, se deja constancia de la verificación de la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas; por lo que se otorga conformidad de la entrega acordada.		
FIRMA RESPONSABLE DE ENTREGA NOMBRE: CARGO:		FIRMA RESPONSABLE DE RECEPCIÓN NOMBRE: RAZON SOCIAL:
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

Anexo 24: Control de Cambios.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD				Código: RC-SGC-024		
	Control de Cambios				Fecha:		
					Revisión: 01		
Fecha: ____/____/____							
Nº	Alcance de la modificación.	Causa	Medida de Cambio	Plazo	Nuevo Responsable	Frecuencia Seguimiento	Cumplimiento (Si/No)
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:			
Cargo:		Cargo:		Cargo:			
Firma:		Firma:		Firma:			

Anexo 25: Liberación de Servicios.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD						Código: RC-SGC-025						
	Liberación de Servicios						Fecha:						
							Revisión: 01						
Fecha: ____/____/____													
N°	N° Expediente	Requerimiento		Cuadro Comparativo		Orden de Compra / Servicio		Informe de Conformidad		Proveído a SGC		Área Solicitante	Especialista responsable
		N°	Fecha	N°	Fecha	N°	Fecha	N°	Fecha	N°	Fecha		
Elaborado por:						Revisado por:						Aprobado por:	
Cargo:						Cargo:						Cargo:	
Firma:						Firma:						Firma:	

Anexo 26: *Procedimiento de Identificación y control del producto No Conforme.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-012
	Identificación y control del producto	Fecha:
	No Conforme	Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Definir la metodología para asegurar que el servicio que no se sea conforme con los requisitos establecidos sea detectado, identificado, controlado y previniendo su uso o entrega no intencional. Este procedimiento es aplicable a la prestación del servicio de contrataciones y adiciones menores de la Sub Gerencia de Logística. 2. RESPONSABILIDADES Personal del Comité de Gestión de la Calidad, y personal de la Sub Gerencia de Logística involucrado en el proceso de contrataciones y adiciones menores. Personal del equipo de Contrataciones y Adquisiciones como equipo auditor. 3. DEFINICIONES • No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado. • Producto No Conforme: Producto que contiene alguna no conformidad. • Resolución De No Conformidad: Descripción de acción correctiva a tomar sobre un producto No conforme. Las acciones a tomar pueden implicar la decisión de aceptar, rechazar, modificar o reclasificar. 4. ABREVIATURAS • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. 5. PROCEDIMIENTO 5.1.Detección de No Conformidades. • Todas las personas involucradas en el desarrollo del servicio tienen la responsabilidad de la inspección y el control de alguna fase de este		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-012
	Identificación y control del producto	Fecha:
	No Conforme	Revisión: 01
esta responsabilidad permite detectar los productos No conformes e iniciar el tratamiento de las No conformidades. - El producto No conforme puede ser detectado en cualquier momento durante la ejecución del servicio. La persona que haya detectado un producto No conforme debe comunicar al Jefe Inmediato quien se encargará de preparar un informe que incluya la identificación, evaluación, y documentación del producto No conforme. - Un producto No conforme también puede detectarse por las auditorías al SGC y por las quejas y reclamos de los clientes. 5.2.Registro de la No Conformidades. - El Jefe del CGC debe revisar el informe de No conformidad levantado en cualquier parte del proceso y asignar el número correspondiente para posteriormente registrarlo en el registro de Seguimiento de No Conformidades. 5.3.Tratamiento de Producto No Conforme. - El Sub Gerente de Logística debe nombrar al encargado de tomar la acción correctiva inmediata y de conferirle la autoridad para decidir el tratamiento más adecuado para levantar la “no conformidad”. También podrá tomar la acción correctiva del caso, si es necesario. - Las posibles decisiones a tomar con respecto a los productos no conformes son las siguientes: - Reprocesar o reclasificar el producto afectado para lo cual se establece un plazo para llevar a cabo la corrección y se debe de determinar un responsable, realizando posteriormente una nueva verificación. - Aceptar sin reparación: Decisión de utilizar la entidad no conforme sin modificar ni corregir. Esta acción debe ser autorizada y registrada en el formato de No conformidad por el responsable pertinente y cuando sea aplicable por el cliente		

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-012
	Identificación y control del producto	Fecha:
	No Conforme	Revisión: 01
– Rechazar: Decisión de no utilizar y separar definitivamente la entidad no conforme. Para lo cual se debe de tomar acciones para impedir el uso o aplicación. Se establece un plazo y se determina un responsable 5.4.Tratamiento de No Conformidad. • Una vez que el Sub Gerente de Logística, o quien el designe, verifica que ha sido implantada la acción inmediata o solución, deja registro de esto en el formato de No conformidad e inicia el tratamiento de estas para determinar las acciones correctivas a seguir. • El CGC es responsable del seguimiento, levantamiento y Archivo de las No conformidades así como mantener actualizado el Registro de Seguimiento de No conformidades. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. 7. REGISTROS • RC-SGC-026: Informe de no conformidad. • RC-SGC-027: Seguimiento de No conformidades.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-026
	Informe de No Conformidad		Fecha:
			Revisión: 01
Informe N° _____			
A:		N° Expediente:	
De:		Fecha:	
Descripción de la No Conformidad (Requisito incumplido) 			
Investigación de Causas:		Responsable:	Fecha límite:
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
Tratamiento del Producto:		Responsable:	Fecha límite:
Reproceso:			
Liberación con concesión:			
Rechazo:			
Acciones Preventivas:		Responsable	Fecha de Implementación
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
Revisión de Acciones Tomadas		Responsable	Fecha límite
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:		Cargo:	Cargo:
Firma:		Firma:	Firma:



REGISTRO DE CALIDAD

Código: RC-SGC-027

Seguimiento de No Conformidades

Fecha:

Revisión: 01

N° de Expediente	Descripción del Tratamiento del Producto	Observaciones	Estado (Solucionado/Pendiente)	Fecha	Responsable

Elaborado por:

Cargo:

Firma:

Revisado por:

Cargo:

Firma:

Aprobado por:

Cargo:

Firma:

Anexo 27: *Procedimiento de Auditoria Interna.*

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-013
	Auditoria Interna	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Verificar que las actividades estén de acuerdo con lo planificado y determinar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Este procedimiento es aplicable a todas las auditorías internas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad que se realicen. 2. RESPONSABILIDADES Representante de la dirección del CGC Identifica la necesidad de una auditoría y define el ámbito y los objetivos. Prepara las estadísticas necesarias. Personal del equipo de Contrataciones y Adquisiciones como equipo auditor. 3. DEFINICIONES • Auditor Jefe: Responsable de la ejecución de la auditoría. Ayuda en la selección de los otros miembros del equipo auditor. Planifica y prepara el programa de auditoría y los documentos de trabajo. • Equipo Auditor: Verifican la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad dentro del ámbito de la auditoría. Registran todas las observaciones y la causa de las no conformidades. Analizan e informan las no conformidades al jefe auditor. Mantienen una conducta ética. • Auditado: Provee acceso a todas las instalaciones e informaciones relevantes, cooperando con el auditor para conseguir una auditoría efectiva. Informa a los trabajadores sobre la auditoría. Revisa los resultados de la auditoría e implementa con ayuda de la dirección toda acción correctiva acordada. •		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-013
	Auditoria Interna	Fecha:
		Revisión: 01

4. ABREVIATURAS

- CGC: Comité de Gestión de la Calidad.

5. PROCEDIMIENTO

- El representante de la dirección del CGC planificará un programa anual de auditorías, tomando en consideración la importancia de los procesos. También se revisará las auditorías realizadas previamente.
- El representante de la dirección del CGC y el Jefe Auditor definen el equipo auditor, los cuales deben tener suficiente entrenamiento en los requerimientos de la Norma y técnicas de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
- Se debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de la Auditoria.
- El CGC define las responsabilidades y metodología en la preparación de la auditoría y comunica al personal involucrado en el proceso.
- Es responsabilidad del Jefe Auditor la preparación de la información necesaria sobre:
 - Revisión de la documentación
 - Selección de la muestra de auditoría
 - Listas de verificación de auditorías
- Ejecución de la auditoría. Se usa las listas de verificación preparadas, registro de todas las observaciones o detalles encontrados y descripción de las No Conformidades.
- Informe de auditoría, el auditor preparará el informe de auditoría que adjunta la descripción de las No Conformidades.
- Se debe distribuir copias del Informe de Auditoría Sub Gerente de Logística y al Gerente de Administración Financiera.
- El informe original se debe mantener en los archivos del SGC, junto a las listas de verificación y notas del auditor.
- Seguimiento y verificación de implementación de las acciones correctivas.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-013
	Auditoria Interna	Fecha:
		Revisión: 01
- Las acciones correctivas se registrarán el Formato Informe de No conformidad. - Es de responsabilidad del Sub Gerente de Logística verificar que se tomaron las acciones acordadas y dentro del plazo establecido. Y preparar la estadística correspondiente para las sesiones del CGC		
6. DOCUMENTOS A CONSULTAR		
-		
7. REGISTROS		
- RC-SGC-028: Programa de Auditorías Interna. - RC-SGC-029: Informe de Auditoria. - RC-SGC-030: Listas de verificación de auditorías (incluye notas del auditor). - RC-SGC-031: Verificación de acciones correctivas.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-028	
	Programa de Auditorías Internas		Fecha:	
			Revisión: 01	

N°	Auditor Jefe	Req. de la Norma	CRONOGRAMA											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-029																																					
	Informe de Auditoria		Fecha:																																					
			Revisión: 01																																					
Fecha de la Auditoria Interna : ____/____/____																																								
Proceso de Contrataciones y Adquisiciones menores.																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th colspan="2">Requisito de la Norma</th> <th rowspan="2">Hallazgo</th> <th rowspan="2">Sugerencia</th> </tr> <tr> <th>Clausula</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				N°	Requisito de la Norma		Hallazgo	Sugerencia	Clausula	Descripción																														
N°	Requisito de la Norma		Hallazgo		Sugerencia																																			
	Clausula	Descripción																																						
OBSERVACIONES GENERALES:																																								
EQUIPO AUDITOR																																								
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:																																						
		Aprobado por: Cargo: Firma:																																						

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-030
	Listas de verificación de auditorías		Fecha:
			Revisión: 01

Auditor Líder:			
Equipo Auditor			
Objetivo			
Alcance:			
Fecha de Auditoria:	Fecha de Inicio:	Fecha de Fin:	
	___/___/___	___/___/___	

N°	Documento	Clausula	Observaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-031																																																									
	Verificación de acciones correctivas		Fecha:																																																									
			Revisión: 01																																																									
Fecha de la Auditoria Interna : ____/____/____ Proceso de Contrataciones y Adquisiciones menores.																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>No Conformidad</th> <th>Medida correctiva</th> <th>Plazo</th> <th>Responsable</th> <th>Descripción del Seguimiento</th> <th>Cumplimiento (SI/NO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					N°	No Conformidad	Medida correctiva	Plazo	Responsable	Descripción del Seguimiento	Cumplimiento (SI/NO)																																																	
N°	No Conformidad	Medida correctiva	Plazo	Responsable	Descripción del Seguimiento	Cumplimiento (SI/NO)																																																						
OBSERVACIONES GENERALES:																																																												
EQUIPO AUDITOR																																																												
Elaborado por: Cargo: Firma:		Revisado por: Cargo: Firma:		Aprobado por: Cargo: Firma:																																																								

Anexo 28: *Procedimiento de Revisión del SGC.*

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-014
	Revisión del Sistema de Gestión de la	Fecha:
	Calidad	Revisión: 01

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar la continua adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores.

2. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad Comité de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

- Criterio de Evaluación del Sistema comprende:
 - Habilidad de proveer un servicio que cumpla con requerimientos.
 - Satisfacción del Cliente
 - Prevención de No Conformidades
 - Mejoramiento continuado

4. ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **CGC:** Comité de Gestión de la Calidad.
- **MPA:** Municipalidad Provincial de Arequipa.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Como mínimo una vez al año el CGC prepara para la reunión de revisión del sistema lo siguiente:

- Resultado de auditorías anteriores
- Desempeño conformidad del servicio
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-014
	Revisión del Sistema de Gestión de la	Fecha:
	Calidad	Revisión: 01
• Cambios que puedan afectar al SGC. • Recomendaciones para la mejora 5.2. El Sub Gerente de Logística analiza la información recibida. 5.3. El Sub Gerente de Logística convoca a una reunión de revisión del sistema en el que participan los colaboradores del área. 5.4. Es responsabilidad del Sub Gerente de Logística que en la revisión del Sistema de Gestión Integral se cuestione y revise la política de calidad y todos los objetivos de calidad, los resultados de esta reunión debe estar relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC, la mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. 5.5. El CGC preparará un cronograma para la implementación de las conclusiones a las que se llegue en las reuniones de revisión del SGC. 5.6. El Sub Gerente de Logística aprobará las acciones a ejecutar como producto de la revisión del SGC. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR - 7. REGISTROS • RC-SGC-032: Agenda para reuniones de revisión. • Actas de reuniones		

	REGISTRO DE CALIDAD		Código: RC-SGC-032
	Agenda para reuniones de revisión		Fecha:
			Revisión: 01

ENERO Fecha: _____ Hora: _____	FEBRERO Fecha: _____ Hora: _____	MARZO Fecha: _____ Hora: _____	ABRIL Fecha: _____ Hora: _____
MAYO Fecha: _____ Hora: _____	JUNIO Fecha: _____ Hora: _____	JULIO Fecha: _____ Hora: _____	AGOSTO Fecha: _____ Hora: _____
SEPTIEMBRE Fecha: _____ Hora: _____	OCTUBRE Fecha: _____ Hora: _____	NOVIEMBRE Fecha: _____ Hora: _____	DICIEMBRE Fecha: _____ Hora: _____

*En los meses en que no se programe una reunión de revisión del SGC, se registrará “No aplica” en el recuadro del mes correspondiente.

Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Anexo 29: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-015
	Acciones Correctivas y Preventivas	Fecha:
		Revisión: 01
1. OBJETIVO Y ALCANCE Identificar el origen de los problemas detectados en el proceso de contrataciones para implementar acciones correctivas y preventivas con el objeto de eliminar las No conformidades reales y potenciales. Este procedimiento es aplicable a la prestación del servicio de contrataciones y adquisiciones menores de la Sub Gerencia de Logística. 2. RESPONSABILIDADES Personal del Comité de Gestión de la Calidad, y personal de la Sub Gerencia de Logística involucrado en el proceso de contrataciones y adiciones menores al identificar las No conformidades reales y potenciales y comunicarlas a su superior para su tratamiento. Colaborar con el tratamiento de No Conformidades y acciones correctivas y preventivas cuando sea pertinente. Personal del equipo de Contrataciones y Adquisiciones como equipo auditor. 3. DEFINICIONES • No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado. • Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad. • Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa potencial de una No conformidad. 4. ABREVIATURAS • CGC: Comité de Gestión de la Calidad. 5. PROCEDIMIENTO 5.1. Acciones Correctivas.		
Elaborado por: Cargo: Firma:	Revisado por: Cargo: Firma:	Aprobado por: Cargo: Firma:

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-015
	Acciones Correctivas y Preventivas	Fecha:
		Revisión: 01
• Una vez levantada, registrada la no conformidad. Se nombra a la persona o equipo que va a proceder a la investigación de causas. • Analizar las causas de las “No Conformidades” es determinar las causas raíz que han intervenido en la situación. • A partir de la causa raíz de una No conformidad, quienes participan en el análisis y evalúan la necesidad de adoptar una acción correctiva para evitar la repetición del problema. Se determina el responsable de la implantación de la acción y el plazo. • Los plazos deben ser claro y precisos en relación a la No conformidad detectada, lo que debe quedar registrado en el informe de No conformidad y Acción correctiva. • Transcurrido el plazo establecido, que depende de la naturaleza de la acción tomada, el responsable designado verifica la eficacia de la implantación de la acción correctiva tras lo cual deja registro de los resultados y cierra el informe. • Si al analizar la causa de la No conformidad, se establece que el alcance de la acción correctiva interviene con otra área, se deberá invitar a esta a participar en la coordinación y luego al cierre se remitirá una copia del informe de No conformidad correspondiente a la persona responsable de dicha área. • Para los casos en que más de una no conformidad de origen a una misma acción correctiva, esta se deberá registrar en todos los informes de No conformidad a los que se aplique dicha acción. • Si la evaluación resulta en la no necesidad de tomar una acción correctiva, aquello debe justificarse en el campo destinado a la descripción de la acción correctiva en el informe de No conformidad. • El Sub Gerente de Logística o la persona que el designe es el encargado de mantener actualizado el registro Seguimiento de No conformidades. • Los originales de los informes de No Conformidades y acciones correctivas deben de ser mantenidos en el Área en un archivo destinado para tal.		

 Municipalidad Provincial de Arequipa	PROCEDIMIENTO	Código: PP-SGC-015
	Acciones Correctivas y Preventivas	Fecha:
		Revisión: 01
• Si se comprueba que la acción tomada no fue eficaz, se realiza un nuevo análisis de causa y se procede a la definición de una acción correctiva de acuerdo a lo señalado anteriormente. Se abre un nuevo informe de no conformidad y acción correctiva asignando un nuevo número el responsable de estos registros registra en el informe de la No conformidad que resultó ineficaz el número de la nueva. 5.2. Acciones Preventivas. • Las acciones preventivas se generan cuando alguna persona de la organización detecta una potencial No conformidad y la hace saber al responsable del proceso afectado quien en coordinación con su equipo deciden la implantación de una acción preventiva para evitar la aparición de la No conformidad. • Esta tarea queda registrada en el informe en la sección Acción Preventiva. • Si se comprueba que la acción tomada no fue eficaz, esto es, si la No conformidad potencial no pudo evitarse, se debe proceder con el tratamiento de acciones correctivas. 6. DOCUMENTOS A CONSULTAR • PP-SGC-012: Procedimiento de Identificación y control del producto No Conforme. 7. REGISTROS • RC-SGC-026: Informe de no conformidad. • RC-SGC-027: Seguimiento de No conformidades. • RC-SGC-033: Seguimiento de Acciones Correctivas.		



REGISTRO DE CALIDAD

Código: RC-SGC-033

Seguimiento de Acciones Correctivas.

Fecha:

Revisión: 01

Fecha: ____/____/____

N°	No Conformidad	Causa	Medida Correctiva	Plazo	Responsable	Seguimiento	Cumplimiento (Si/No)

Elaborado por:

Cargo:

Firma:

Revisado por:

Cargo:

Firma:

Aprobado por:

Cargo:

Firma:

Anexo 30: Presupuesto Anual 2015-Sub Gerencia de Logística.

ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	ACTIVIDAD OPERATIVA	DENOMINACION	UNIDAD	META ANUAL	PROGRAMACIÓN			
					I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA	O.1.3.1.1.1.1	MANTENIMIENTO DE LOCALES MUNICIPALES	ACCION	12	3	3	3	3
GESTION ADMINISTRATIVA	O.1.3.1.1.1.1	CONTRATACION DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.1.2	CONTROL Y SANEAMIENTO DE BIENES PATRIMONIALES	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.1.3	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS, MAQUINARIAS Y EQUIPOS DE LA MUNICIPALIDAD	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.1.4	MANTENER LA SEGURIDAD DE LOS LOCALES MUNICIPALES	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.1.5	CONducir y DIRIGIR LA CONDUCCION DE LAS ORDENES DE COMPRA Y ORDENES DE SERVICIO DE LOS REQUERIMIENTOS DE BIENES Y SERVICIOS	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.2.1	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL	ACCION	12	3	3	3	3
	O.1.3.1.1.2.2	ADMINISTRACION ALMACEN CENTRAL	ACCION	12	3	3	3	3

❖ Presupuesto 2015:

2.1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	S/.	5,358,705
2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES		
2.3. BIENES Y SERVICIOS	S/.	3,307,382
2.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		
2.5. OTROS GASTOS	S/.	197,992
2.6. ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	S/.	12,500
	S/.	8,876,578

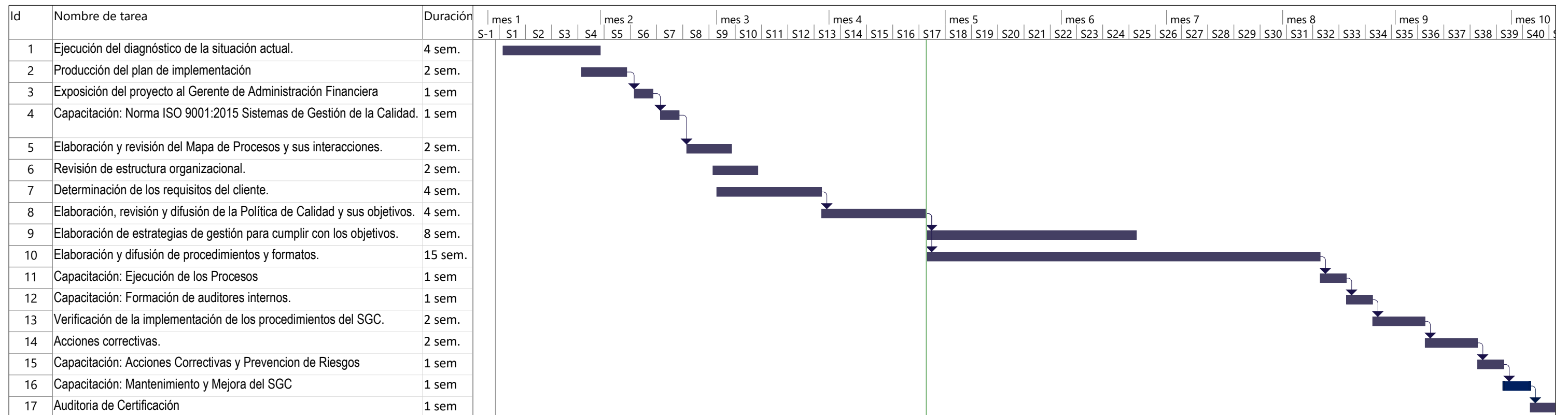
Fuente: POI 2015-Municipalidad Provincial de Arequipa

Anexo 31: Presupuesto Anual 2015-Municipalidad Provincial de Arequipa.

Detalle	Presupuesto Institucional de Apertura (1)	Presupuesto Institucional Modificado (2)	Ejecucion al Trimestre Anterior (3)	Ejecucion al Trimestre (4)	Ejecución Total (5)=(3)+(4)	Saldo (6)=(2)-(5)	Avance % (7)=(5)/(2)
1. RECURSOS ORDINARIOS	2,947,428	4,042,057	3,121,563	732,331	3,853,894	188,163	95.3
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	30,293,748	102,553,057	55,616,929	19,486,446	75,103,375	27,449,682	73.2
3. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	0	0	0	0	0	0	0.0
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	7,734,695	1,274,565	1,722,900	2,997,465	4,737,230	38.8
5. RECURSOS DETERMINADOS	56,693,732	82,547,259	45,708,972	17,405,109	63,114,081	19,433,178	76.5
- CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS Y PARTICIPACIONES	3,567,110	10,807,975	2,916,272	1,571,853	4,488,125	6,319,850	41.5
- IMPUESTOS MUNICIPALES	36,638,427	50,173,458	30,058,168	11,413,904	41,472,072	8,701,386	82.7
- FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL	16,488,195	21,565,826	12,734,532	4,419,352	17,153,884	4,411,942	79.5
- CONTRIBUCIONES A FONDOS	0	0	0	0	0	0	0.0
- PARTICIPACION EN RENTAS DE ADUANAS	0	0	0	0	0	0	0.0
- CANON, SOBRECANON, REGALIAS Y PARTICIPACIONES	0	0	0	0	0	0	0.0
SUB - TOTAL DE RECURSOS DETERMINADOS:	56,693,732	82,547,259	45,708,972	17,405,109	63,114,081	19,433,178	76.5
TOTAL:	89,934,908	196,877,068	105,722,029	39,346,786	145,068,815	51,808,253	73.7

Fuente: <http://www.muniarequipa.gob.pe/index.php/transparencia/portal-de-transparencia>

Anexo 32: Cronograma de Implementación del SGC



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 33: Check-List de Verificación de la Propuesta de Implementación.

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
4.0	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
4.1	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?	X			X				Se ha realizado un FODA de la Sub Gerencia de Logística.
4.2	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?	X			X				Se han definido las partes interesadas.
4.2	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?	X			X				Se han propuesto encuestas con los clientes internos y externos y una metodología en PP-SGC.004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente (Anexo 09) y PP-SGC.003: Procedimiento de Recepción y Atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 08)
4.1	¿La organización cuenta con un plan estratégico, derivado de la información clave interna y externa?	X			X				Se han propuesto Objetivos de la Calidad (Anexo 05) y un plan de implementación de 10 meses.
4.3	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	X			X				Se ha propuesto un alcance del sistema (Anexo 03)
4.4	¿Existe un manual/guía de gestión de la organización?	X			X				Se han planteado una política, objetivos, mapa de procesos, criterios, métodos,

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									responsabilidades, riesgos, métricas, entre otros.
4.4	¿Se han definido los procesos y documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?	X			X				Se ha elaborado un Mapa del Proceso (Figura 13), Flujograma de un proceso propuesto (Figura 18), así como procedimientos y registros.
4..4	¿Se han establecido las responsabilidades y equipos de proceso?	X						X	En el MOF, se encuentra la descripción y responsabilidades de los puestos de trabajo.
4.4	¿Existen mediciones para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	X			X				Se establecen indicadores vinculados a procesos en los procedimientos PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de prestación del Servicio (Anexo 19) y PP-SGC-010: Procedimiento de determinación de recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14)
4.4	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión que es necesario documentar?	X			X				Los documentos elaborados para el SGC se detallan en el Anexo 02.
4.4	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de proceso?		X		X				Se ha realizado un análisis de la eficiencia de gasto de la MPA (Figura 14), y el presupuesto de la SGL (Anexo 30), por lo que se considera sustentable la propuesta

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									de la implementación de un SGC con un costo de inversión total de S/. 66,611.00 soles.
5.0	LIDERAZGO								
5.1.1	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la estrategia en función de las necesidades detectadas?	X			X				Se ha elaborado una metodología de revisión PP-SGC-014: Procedimiento de Revisión del SGC (Anexo 28)
5.1.2	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?	X			X				Se asegura el enfoque al cliente para ello se elaboró los procedimientos PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de prestación del Servicio (Anexo 19) y PP-SGC-010: Procedimiento de determinación de recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14).
5.1.2	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal que aplica a la organización?		X		X				Se propone un procedimiento documentado en los procedimientos PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17) y PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores (Anexo 18)
5.1.2	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario de la organización?	X						X	Los servidores públicos se comprometen con un Código de Ética Pública que

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									respalda el cumplimiento de la normativa legal de la institución.
5.2.1 5.2.2 .	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?	X			X				Se propone una Política de Calidad para el proceso de contrataciones y adquisiciones menores (Anexo 04)
5.3	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?	X			X				Se propone que se controle la revisión periódica mediante RC-SGC-032: Agenda de Reuniones de Revisión (Anexo 28) y la metodología PP-SGC-014: Procedimiento de Revisión del SGC (Anexo 28).
5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?	X			X				Para conocer la satisfacción de las áreas usuarias y los proveedores se planta el PP-SGC.004: Procedimiento de Medición de Satisfacción del Cliente (Anexo 09).
5.3	¿Se han definido y actualizado las funciones y responsabilidades del personal?	X						X	Anualmente se actualiza el MOF, donde se encuentra la descripción y responsabilidades de los puestos de trabajo.
6.0	PLANIFICACIÓN								
6.1.1	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos por la actividad de la organización?	X			X				Se plantea los PP-SGC-012: Procedimiento de Identificación y control de Producto No conforme y PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									Preventivas (Anexo 29), para eliminar causas reales y potenciales de productos no deseados.
6.1.2	¿Existe un plan de eliminación o mitigación de riesgos por la actividad de la organización?	X			X				Se ha elaborado el PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas para el tratamiento de no conformidades.
6.2.1	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?	X			X				Se han definido y documentado los Objetivos de la Calidad (Anexo 05)
6.2.2	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?	X			X				Se detalla un plan enfocado en el cumplimiento de los objetivos de la calidad en el punto 5.3.2. (Quinto Capitulo) del presente trabajo.
6.3	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?	X			X				Se plantea documentar las actualizaciones en el RC-SGC-024: Control de Cambios (Anexo 24)
7.0	APOYO								
7.1.1	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?		X		X				Se ha establecido un costo de inversión para la implementación total de S/. 66,611.00 soles., para considerar en el presupuesto.
7.1.2	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las	X						X	La Sub Gerencia de Recursos Humanos se encarga de seleccionar el personal que

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
	necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?								cumpla con los requisitos de cada puesto de trabajo.
7.1.3	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	X						X	La MPA cuenta con edificios, hardware/software, transportes necesarios para el cumplimiento de sus requisitos.
7.1.4	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de procesos, productos y servicios?	X						X	Existe una prevención de lo riesgo laborales, normativa interna en el RIT de la MPA y reuniones por áreas para analizar quejas y sugerencias.
7.1.5	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?	X						X	Si se realiza el mantenimiento correspondiente a los softwares de medición a cargo de la Sub Gerencia de Informática.
7.1.6	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adaptado?	X			X				En el procedimiento PP-SGC-010: Procedimiento de determinación de recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14) se proponen cronogramas para el mantenimiento de recursos que da la Sub Gerencia de Informatica que es el órgano que determina la metodología.La SGL verifica la calidad del proceso.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
7.1.6	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?	X			X				Se propone un plan mediante el uso de procedimiento PP-SGC-006: Procedimiento de Competencia, Formación y toma de conciencia de personal (Anexo 15)
7.2	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del rendimiento de las personas?	X			X				En el PP-SGC-010 Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19), se propone una evaluación de seguimiento del desempeño del personal en etapas del proceso.
7.3	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	X			X				En el PP-SGC-006: Procedimiento de Competencia, Formación y toma de conciencia de personal (Anexo 15) se propone la toma de conciencia de la política de calidad y sus objetivos.
7.4	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?	X			X				Se propone una metodología de comunicaciones en el PP-SGC-007: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa (Anexo 16)
7.5.1	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	X			X				En el presente trabajo se plantea un sistema documentario con procedimientos, registros, detallado en la Lista de

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 02).
7.5.2	. ¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?	X			X				Para la actualización y manejo ha establecido el PP-SGC-001: Procedimiento de Creación, Modificación y Mantenimiento de Información Documentada (Anexo 06) y el PP-SGC-002: Procedimiento de Conservación de Información Documentada (Anexo 07)
7.5.3	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?	X			X				Para el manejo de la información externa se presenta el RC-SGC-002: Lista de control de archivos Documentos Externos (Anexo 06) donde ingresan normas, directivas y demás documentos de interés de la SGL, se actualizan el RC-SGC-019: Lista de Proveedores (Anexo 17)
8.0	OPERACIÓN								
8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	X			X				En el punto 5.5.1 (Quinto Capítulo) del presente y trabajo de investigación se proponen la planificación y control del servicio de contrataciones.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.2.1 8.2.2	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?	X			X				En los PP-SGC-003 Procedimiento de Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 8); y PP-SGC-004 Procedimiento de Medición de satisfacción del Cliente (Anexo 9) se establecen los canales de comunicación con los clientes.
8.2.3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	X			X				Los PP-SGC-003 Procedimiento de Recepción y atención de consultas y reclamos del cliente (Anexo 8); y PP-SGC-004 Procedimiento de Medición de satisfacción del Cliente (Anexo 9) establecen la metodología para conocer las exigencias, sugerencias, quejas de los clientes.
8.2.3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?	X			X				Se ha propuesto procedimientos PP-SGC-008: Procedimiento de Contrataciones y Adquisiciones menores (Anexo 17) y PP-SGC-009: Procedimiento de Pago a Proveedores (Anexo 18) basados en la Ley de Contrataciones con el Estado y normas de la MPA.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.2.3	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	X			X				En el punto 5.5.2.4 (Quinto Capitulo) se plantea las acciones a tomar en caso de cambios.
8.3.1	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.3.2	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.3.3	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.3.4	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.3.5	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.3.6	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?			X					No aplica, Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 03)
8.4.1	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	X						X	Se evalúa los requisitos legales de los proveedores de la municipalidad, y se plantea el PP-SGC-011: Procedimiento de

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									evaluación de requisitos y selección de proveedores (Anexo 20).
8.4.2	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	X						X	Se verifica en la página web www.rnp.gob.pe si existe alguna sanción para los postores.
8.4.3	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	X						X	Existen diversos portales que informan a las personas naturales y jurídicas sobre los requisitos para contratar con el Estado Peruano, además la SGL tiene horarios de atención a postores y proveedores.
8.5.1	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	X			X				Para control y analizar los resultados se plantean los PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19) y PP-SGC-005: Procedimiento de Determinación de Recursos de Seguimiento y Medición (Anexo 14).
8.5.2	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	X						X	Se tienen registros de las salidas de los servicios de contratación, además se propone el RC-SGC-021: Lista de expedientes de pago (Anexo 21) para su control.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
8.5.3	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	X			X				Para el control de bienes de proveedores se proponen los siguientes registros RC-SGC-022: Informe de recepción de propiedad (Anexo 22) y RC-SGC-023: Informe de entrega de propiedad (Anexo 23)
8.5.4	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	X						X	La municipalidad preservara el servicio contrataciones y adquisiciones menores durante el proceso interno y la entrega con el destino previsto.
8.5.5	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?		X		X				No existen servicios posteriores a la entrega.
8.5.6	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	X			X				Para una óptima administración de cambios no planificados se propone el registro RC-SGC-024: Control de Cambios (Anexo 24).
8.7	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	X			X				En el punto 5.5.7 (Quinto Capitulo) del presente y trabajo de investigación se proponen una metodología de control de salidas no conforme.
9.0	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
9.1.1	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	X			X				Se asegura el seguimiento, medición y análisis del sistema mediante el uso del PP-SGC-010: Procedimiento de Seguimiento y Medición de Prestación de Servicio (Anexo 19).
9.1.2	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	X			X				La satisfacción del cliente puede ser medida mediante los RC-SGC-005: Encuesta de satisfacción del Área Usuaria (Anexo 09), que medirá la apreciación de las área usuarias del servicio de atención a sus requerimientos y el RC-SGC-006: Encuesta de satisfacción de los Proveedores (Anexo 09), así como un buzón de sugerencias para reclamos y observaciones.
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa la información clave?	X			X				En el punto 5.6.1.3: Análisis y Evaluación (Quinto Capítulo) del presente y trabajo de investigación se proponen una sistemática para analizar y evaluar la información clave
9.2.1	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados	X			X				Para la realización de auditorías internas se ha elaborado el PP-SGC-013:

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
									Procedimiento de Auditoria Interna y sus respectivos registros (Anexo 27).
9.2.2	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?	X			X				Para establecer, planificar e implementar un sistema de auditorías se propone el uso de los RC-SGC-028: Programa de Auditorías Interna, RC-SGC-029: Informe de Auditoria, RC-SGC-030: Listas de verificación de auditorías (incluye notas del auditor).
9.3.1	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	X			X				Se plantea una revisión anual según el PP-SGC-014 Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo 28).
9.3.2	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	X			X				Para realizar seguimiento a las acciones tomadas en base a las reuniones se plantea el RC-SGC-031: Verificación de acciones correctivas.
10.0	MEJORA								
10.1	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	X			X				Se describen consideraciones para lograr la mejora continua en el punto 5.7. Mejora (Quinto Capítulo) del presente trabajo.

Cláusula	Requisitos	Evaluación			Estado				Observaciones
		SI	NO	NA	No Iniciada	Iniciada	En Proceso	Terminada	
10.2	¿La organización controla y corrige las No Conformidades?	X			X				Para controlar y corregir las No conformidades se ha elaborado el PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29).
10.2	¿La organización analiza las No Conformidades y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	X			X				El PP-SGC-015: Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (Anexo 29) describe el tratamiento de las No conformidades y se realiza seguimientos RC-SGC-033: Seguimiento de Acciones Correctivas.
10.3	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	X			X				La organización busca identificar oportunidades de mejora en reuniones, y análisis de información del servicio de contrataciones, ya que se tiene el enfoque de Planificar, hacer, Verificar y Actuar.
10.3	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el rendimiento?		X		X				La organización debe elegir una metodología de mejora que mejor se acomode según los resultados obtenidos.

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos tomados de Jiménez, P. Cuestionario de evaluación en base a la ISO/DIS 9001:2015. Recuperado de: <https://www.dropbox.com/s/mucnlpdfbrperjc/Cuestionario%20ISODIS%209001%202015%20GENERAL%20v5%20CreativeCommons2.pdf?dl=0>