	<b>REGISTRO</b>	CT-REG-GRH-001	
	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Versión: 01	Página: 1 de 3

## **CARGO: SUPERVISOR DE CALIDAD**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Centro para la Investigación, Innovación y Desarrollo Territorial Sostenible CIITES; es una organización de desarrollo que impulsa proyectos para el incremento de los ingresos económicos de mujeres y hombres en condiciones vulnerables y promueve la innovación tecnológica y social para mejorar los ingresos y condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias.

La organización se dedica a la asistencia social, la educación y el desarrollo científico y cultural; orientado al fortalecimiento de capacidades de agricultores, agricultoras, autoridades municipales y regionales y líderes de la sociedad civil, que promueven el desarrollo local en el país; capacitar a hombres y mujeres de poblaciones vulnerables rurales y urbanos, mejorando su nivel educativo, sus conocimientos y habilidades para el desarrollo de innovaciones y tecnológicas, para el incremento de la productividad en las actividades económicas y mejora de condiciones de vida; capacitar a proveedores de servicios para mejorar su nivel educativo, conocimiento y habilidades para el desarrollo de innovaciones, incremento de productividades y mejoramiento de sus condiciones de vida.

### **2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO**

MINSUR S.A. inicia sus acciones a comienzos del siglo XX, cuando Lampa Mining Company era la única minera en la región Puno, trabajando los yacimientos de Santa Bárbara y San Rafael, en 1966, se fundó MINSUR Sociedad Limitada y desde 1977 opera como MINSUR S.A.


La Unidad San Rafael es la principal mina productora de estaño en Sudamérica y la tercera a nivel mundial. Está ubicada en la región Puno, en la cordillera oriental de los Andes, a 4,500 msnm. Desde el año 1977 opera como MINSUR S.A. y hoy produce el 12% de estaño en el mundo. Desde sus inicios ha contribuido con el desarrollo de la región, generando en la actualidad más de dos mil puestos de trabajo para la población local y promoviendo proyectos de desarrollo sostenible. San Rafael opera con los más altos estándares de seguridad laboral y ambiental.

MINSUR, ha solicitado el desarrollo del servicio **"SERVICIO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS: "SERVICIO DE SUPERVISIÓN, CAPACITACIÓN DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LOS NEGOCIOS LOCALES EN LOS DISTRITOS DE ANTAUTA Y AJOYANI"**.

Como parte del cumplimiento de las actividades, se estima conveniente contratar a un profesional que ocupe el cargo de **SUPERVISOR DE CALIDAD**, quien será responsable de supervisar, acompañar el trabajo de los supervisores de calidad del servicio que brindan los comedores en la comunidad de Antauta y las empresas especializadas contratadas por MINSUR.

### **3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar un supervisor de calidad para garantizar el cumplimiento de estándares de higiene, inocuidad y normativas, optimizando procesos y capacitando al personal. Supervisa la calidad del servicio, proveedores e insumos, asegurando la satisfacción del usuario.

	<b>REGISTRO</b>		CT-REG-GRH-001	
	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>		Versión: 01	Página: 2 de 3

#### 4. FUNCIONES

##### 4.1 FUNCIÓN BÁSICA

Supervisa diariamente el cumplimiento del menú, gramaje y estándares de calidad, garantizando la correcta atención al cliente y la satisfacción de los comensales.

##### 4.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- **Supervisión del servicio:** Verificar diariamente el cumplimiento del menú, gramaje y presentación de los platos.
- **Control de calidad:** Asegurar el cumplimiento de estándares de higiene, inocuidad y normativas sanitarias (HACCP, BPM, PGH).
- **Monitoreo de la satisfacción:** Evaluar la experiencia de los comensales mediante encuestas y retroalimentación.
- **Capacitación del personal:** Brindar formación continua en buenas prácticas de manipulación de alimentos y atención al cliente.
- **Elaboración y revisión del menú:** Evaluar la variedad, balance nutricional, cumplimiento de gramajes y calidad sensorial de los platos, asegurando su alineación con normativas y preferencias de los comensales.
- **Gestión de proveedores:** Asegurar que los insumos cumplan con los estándares de calidad establecidos.
- **Inspección de instalaciones:** Revisar periódicamente condiciones de almacenamiento, cocina y comedor para prevenir riesgos sanitarios.
- **Gestión de reclamos:** Atender y dar solución a quejas o sugerencias de los comensales.
- **Supervisión de normativas:** Garantizar el cumplimiento de regulaciones de seguridad alimentaria y salud ocupacional.
- **Elaboración de reportes:** Registrar hallazgos y recomendaciones para la mejora continua del servicio.


##### 4.3 ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL/LA CONTRATADO/A

- Supervisión a los 38 comedores
- Capacitar a propietarios y colaboradores de los 38 comedores
- Acompañar y asesorar el levantamiento de quejas y reclamos
- Elabora reportes

#### 5. PRODUCTOS

Los productos a cumplir por la persona contratada en el plazo estipulado son los siguientes:

Breve descripción del producto	Plazo de entrega	Medios de verificación
<b>Producto 1:</b> Visitas de supervisión del servicio de alimentación	10 visitas diarias de supervisión	Chek list de visitas de supervisión (ficha de evaluación) Reporte diario y consolidado semanal y mensual
<b>Producto 2:</b> Seguimiento a las incidencias reportadas por las empresas especializadas	10 visitas diarias	Acta de Incidencia con informe fotográfico y compromisos de mejora
<b>Producto 3:</b> Seguimiento y actualización de número de comensales por comedor	1 reporte semanal de todos los comedores	Reporte semanal

	<b>REGISTRO</b>	CT-REG-GRH-001	
	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Versión: 01	Página: 3 de 3

<b>Producto 4:</b> Seguimiento y control de gramaje en los tres servicios de alimentación.	2 visitas diarias	Acta de visita con memoria fotográfica y compromiso de mejora.
<b>Producto 5:</b> Programación del rol de menú para los comedores en coordinación con las empresas especializadas	1 programación semanal	La programación del rol de menú elaborada
<b>Producto 6:</b> Realizar reportes diarios al coordinador.	1 reporte diario	Base de datos
<b>Producto 7:</b> Realizar sesiones culinarias	1 diaria	Informe

Todos los productos serán materia de aprobación por parte de su jefe inmediato o responsable de la contratación; cualquier observación, atingencia o similar que pueda efectuarse sobre el producto y que merezca subsanaciones, aclaraciones o similares deberán ser absuelta por la persona contratada. En caso requerir reprogramación, debidamente justificada para el plazo de entrega de los productos será evaluado por su superior inmediato.


## 6. LUGAR Y PLAZO

Las funciones del contrato se desarrollarán en las **diferentes zonas de acción del proyecto**, requiriendo el desplazamiento del contratado/a a cada una de ellas. El plazo inicial del contrato es de **3 meses de prueba**, con posibilidad de continuidad sujeta al desempeño. Dada la naturaleza de las actividades, se requiere **disponibilidad permanente y flexibilidad para trabajar con horarios atípicos**, con una jornada laboral de **14 días de trabajo por 7 días de descanso (14x7)**.

## 7. PERFIL DEL PUESTO

Buscamos un profesional que cumpla con el siguiente perfil:

- **Formación:** Titulado/a en Ingeniería Alimentaria.
- **Experiencia Requerida:**
  - 2 años de experiencia en concesionarios (comedores de interior mina).
  - Al menos 1 año de experiencia en puestos de gestión en el rubro de servicios generales o roles similares.
- **Conocimientos Técnicos:**
  - Sólido conocimiento en normativas sanitarias (HACCP, BPM, ISO 22000) y control de calidad en procesos de producción de alimentos.
  - Experiencia en implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Programa de Higiene y Saneamiento (PGH).
  - Familiaridad con normativas y regulaciones locales en seguridad e higiene, medio ambiente y manejo de residuos.
  - Conocimiento en el uso de herramientas y sistemas tecnológicos para la gestión eficiente de los servicios generales.
  - Manejo de indicadores de calidad y elaboración de reportes técnicos.
  - Conocimiento avanzado de Microsoft Office (nivel intermedio).
  - Manejo de POWER BI (nivel intermedio).
- **Habilidades Clave:**
  - **Liderazgo:** Capacidad para gestionar equipos de trabajo, fomentar un ambiente de colaboración y motivar al personal.

	<b>REGISTRO</b>	CT-REG-GRH-001	
	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	Versión: 01	Página: 4 de 3

- **Comunicación:** Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con capacidad para interactuar eficazmente en diferentes niveles jerárquicos.
  - **Toma de Decisiones:** Habilidad para tomar decisiones estratégicas y resolver problemas de manera efectiva.
  - **Orientación a Resultados:** Enfoque en el logro de objetivos y capacidad para trabajar bajo presión.
  - **Enfoque al Cliente:** Orientación centrada en el cliente interno y externo, con capacidad para entender y satisfacer sus necesidades y expectativas.
  - **Gestión de Proveedores:** Capacidad para establecer y mantener relaciones sólidas con proveedores externos para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios.
  - **Pensamiento Estratégico:** Capacidad para desarrollar e implementar planes estratégicos alineados con los objetivos organizacionales.
  - **Mejora Continua:** Habilidad para identificar oportunidades de mejora y optimización de procesos.
- 
- Titulado en Ingeniería Alimentaria.
  - Con 2 años de experiencia en concesionarios (comedores de interior mina).
  - Experiencia previa de al menos 1 año en puestos de gestión en el rubro de servicios generales o en roles similares.
  - Conocimiento en normativas sanitarias (HACCP, BPM, ISO 22000) y control de calidad en procesos de producción de alimentos.
  - Experiencia en implementación de Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Higiene y Saneamiento.
  - Familiaridad con las normativas y regulaciones locales en cuanto a seguridad e higiene, medio ambiente y manejo de residuos.
  - Conocimiento en el uso de herramientas y sistemas tecnológicos para la gestión eficiente de los servicios generales.
  - Habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar equipos de trabajo, fomentar un ambiente de colaboración y motivar al personal.
  - Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con la capacidad de interactuar eficazmente con diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización.
  - Capacidad para tomar decisiones estratégicas y resolver problemas de manera efectiva.
  - Orientación al logro de resultados y capacidad para trabajar bajo presión.
  - Enfoque centrado en el cliente interno y externo, con la capacidad de entender y satisfacer sus necesidades y expectativas.
  - Capacidad para establecer y mantener relaciones sólidas con proveedores externos para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios generales
  - Capacidad para desarrollar e implementar planes estratégicos para los servicios generales, alineados con los objetivos organizacionales.
  - Manejo de indicadores de calidad y elaboración de reportes técnicos.
  - Capacidad para identificar oportunidades de mejora y optimización de procesos dentro del área de servicios generales.
  - Conocimiento avanzado de Microsoft nivel intermedio
  - Conocimiento y manejo de POWER BI intermedio.