



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY**
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 05
Página 1/31

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRESAS PÚBLICAS

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 2/31
	MANUAL DE CALIDAD	

INDICE Y APROBACIONES

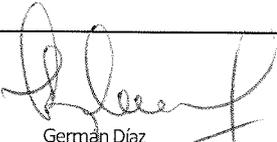
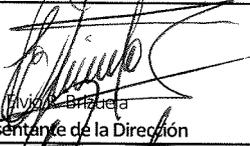
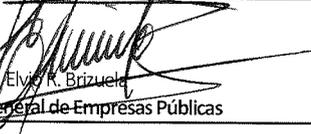
CAPÍTULOS DEL MANUAL	
1	Presentación
1.1	Informaciones Generales
2	Manual de Calidad
2.1	Objetivo
2.2	Alcance y principales actores del proceso
2.3	No aplicabilidad
3	Definiciones y Abreviaturas
4	Contexto de la Organización
4.1	Comprensión de la Organización y su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Determinación del Alcance del SGC
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
5	Liderazgo
5.1	Liderazgo y compromiso
5.1.1	Generalidades
5.1.2	Enfoque al Cliente
5.2	Política
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los cambios
7	Apoyo
7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades
7.1.2	Personas
7.1.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición
7.1.5.1	Generalidades
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones
7.1.6	Conocimiento de la organización
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
7.5.1	Generalidades
7.5.2	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 3/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

CAPÍTULOS DEL MANUAL	
8	Operación
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.2.1	Comunicación con el Cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
8.2.4	Cambios de los requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.4.1	Generalidades
8.4.2	Tipo y alcance del control
8.4.3	Información para los proveedores externos
8.5	Producción y provisión del servicio
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio
8.5.2	Identificación y trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos
8.5.4	Preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega
8.5.6	Control de los cambios
8.6	Liberación de los productos y servicios
8.7	Control de las salidas no conformes
9	Evaluación del desempeño
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1	Generalidades
9.1.2	Satisfacción del Cliente
9.1.3	Análisis y evaluación
9.2	Auditoría interna
9.3	Revisión por la Dirección
9.3.1	Generalidades
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección
10	Mejora
10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva
10.3	Mejora continua
11	Matriz de Procesos
11.1	Diagrama de Procesos
11.2	Matriz de Documentación

CAMBIOS EN LA VERSIÓN:	05	• Revisión general del Manual de Calidad	Fecha de Vigencia:	25/04/2018
-------------------------------	----	--	---------------------------	------------



Elaborado por:	 German Díaz Coordinador de Calidad	Fecha:	25/04/2018
Revisado por:	 Elvira Brizuela Representante de la Dirección	Fecha:	25/04/2018
Aprobado por:	 Elvira R. Brizuela Directora General de Empresas Públicas	Fecha:	25/04/2018

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENÓNDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 5/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

1 PRESENTACIÓN

1.1 INFORMACIONES GENERALES

La Dirección General de Empresas Públicas (DGEP) es el órgano técnico del Consejo Nacional de Empresas Públicas (CNEP), fue constituida con rango de Dirección dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Hacienda, bajo dependencia de la Subsecretaría de Estado de Economía (SSEE). Actualmente se encuentra conformada por un Director, la Secretaría Privada, el Dpto. de Control de Gestión de Empresas Públicas, el Dpto. de Estudio y Planificación, el Dpto. de Regulación y la Asesoría Jurídica. Está constituida por un equipo profesional multidisciplinario, organizado en equipos con el objeto de monitorear y supervisar la gestión de las distintas empresas bajo su ámbito. A fin de cumplir con las funciones encomendadas por su norma de creación, los técnicos asignados de la DGEP se encargan de formular los respectivos Contratos de Gestión por Resultados, en base a la interacción con los equipos técnicos de cada empresa; monitorean la gestión de la misma a partir de informaciones proporcionadas por la empresa (planes estratégicos, de negocios, estados contables, datos técnicos y de gestión, auditorías externas, relevamientos e inspecciones in-situ, etc).

Como resultado de este trabajo se elaboran informes periódicos de evaluación que son elevados a consideración del CNEP, detallándose en los mismos la situación de cada empresa y se emiten recomendaciones técnicas sobre temas puntuales.

Asimismo, brinda apoyo para la contratación de asistencias técnicas que eventualmente sean requeridas por las empresas y se relaciona con los organismos nacionales e internacionales en las diferentes áreas de acción que le compete.

La DGEP, tiene asiento en:

Dirección: Presidente Franco 173 entre Independencia Nacional y Nuestra Señora de la Asunción

Teléfonos: (595 21) 413-2000/ 440897 / 447-049 y 449-846

Correo electrónico: elvio_brizuela@hacienda.gov.py (Director de la DGEP).

Página Web: <http://www.economia.gov.py/index.php/dependencias/direccion-general-de-empresas-publicas>

2 MANUAL DE CALIDAD

2.1 Objetivo

El presente Manual de Calidad establece las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la DGEP; describe la estructura de dicho SGC y como el mismo está referenciado. Ayuda a la ejecución correcta de las tareas asignadas a los funcionarios, buscando lograr que en todo momento las actividades, procesos, productos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad dentro de la Institución.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluye los detalles y la justificación de los requisitos no aplicables, referencia a los procedimientos documentados y una descripción de la interacción entre los procesos.

2.2 Alcance y Principales Actores del Proceso

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se aplica al proceso de: "Planificación de Actividades de la DGEP, Evaluación, Supervisión y Emisión de Informes de la Gestión de las Empresas Públicas".

La supervisión realizada por el Dpto. de Control de Gestión de Empresas Públicas, se basa en lo pactado en el Contrato de Gestión por Resultados con la Empresa Pública o Sociedad Anónima con participación accionaria mayoritaria del Estado. Las empresas que han firmado dicho contrato con el CNEP son las siguientes:

1. INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO (INC)
2. PETRÓLEOS PARAGUAYOS (PETROPAR)

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 6/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

3. EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY (ESSAP S.A.)
4. COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A. (COPACO S.A.)
5. ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (ANDE)
6. ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE NAVEGACIÓN Y PUERTOS (ANNP)
7. DIRECCIÓN NACIONAL DE AERONÁUTICA CIVIL (DINAC)

El monitoreo de cada una de estas empresas está a cargo de un equipo técnico que releva, analiza y emite informes de evaluación elevados al Consejo Nacional de Empresas Públicas, conforme los términos establecidos en el Contrato de Gestión por Resultados correspondiente.

El alcance del SGC también se aplica al monitoreo de empresas públicas sin contrato, las cuales son:

1. CAÑAS PARAGUAYAS S.A. (CAPASA)
2. FERROCARRILES DEL PARAGUAY S.A. (FEPASA)

Además el SGC está basado en las actividades desempeñadas por el Dpto. de Estudio y Planificación, la Secretaría Privada, la Administración de la DGEP y la Asesoría Jurídica de la DGEP.

Observación: El alcance del SGC NO aplica al Dpto. de Regulación de la DGEP.

2.3 No Aplicabilidad

El Sistema de Gestión de Calidad de la DGEP, no aplica algunos requisitos de la norma ISO 9001:2015, como se detalla a continuación:

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones: El Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos incluidos dentro del alcance, no requiere inspecciones técnicas (realizadas con instrumentos o equipos de medición) para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio.

8.3 Diseño y Desarrollo: Los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad no diseñan ni desarrollan productos/servicios.

8.5.1 f): El Sistema de Gestión de Calidad no requiere validación de sus servicios antes de la entrega definitiva a sus clientes internos o externos. Los procesos de los servicios generados son verificables mediante actividades de seguimiento y medición durante la ejecución de los procesos, tal como se establece en el Sistema de Gestión de Calidad.

3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para evitar que vuelva a ocurrir.

Acción de Mejora: Acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso o producto, no necesariamente orientada a corregir una no conformidad real o potencial.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de una organización. La Alta Dirección se encuentra conformada por el Director General de la DGEP y Comité de Calidad.

Administración Central: Se refiere a los organismos que conforman el Poder Legislativo; Poder Ejecutivo; Poder Judicial; la Contraloría General de la República; la Defensoría del Pueblo y la Comisión Nacional de Prevención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios determinados.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

 TETÀ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 7/31
	MANUAL DE CALIDAD	

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Comité de Evaluación: Equipo conformado por el Director de la DGEP, Jefe de Dpto. de Control de Gestión de Empresas Públicas y los Técnicos de Control de Gestión de Empresas Públicas (que correspondan a la Empresa Pública a evaluar) para tratar la revisión del Reporte de Avance (FL-DGEP-17) y del Informe de Evaluación (FL-DGEP-16) a ser presentado al Consejo Nacional de Empresas Públicas.

Contexto de la Organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: Acción documentada a ser tomada frente a una no conformidad existente, con el objeto de resolver la no conformidad y convertir a un servicio o producto no conforme en aceptable o conforme según los requisitos especificados.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en una auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos, informaciones cualitativas o cuantitativas, o cualquier otra información pertinente para los criterios de la auditoría y que son verificables. La evidencia objetiva son datos que respaldan la existencia o veracidad de algo y pueden obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo, prueba u otros medios.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Organización: Para los propósitos del SGC, denominase al conjunto de personas e instalaciones con una disposición ordenada de responsabilidades, autoridades y relaciones, en este caso, la institución o parte de ella afectada a los procesos de la DGEP involucrados dentro del Alcance, incluidas las dependencias que indirectamente brindan soporte a la misma.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad del SGC.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un proceso; en la DGEP el elemento dominante corresponde a la categoría servicio, por lo tanto, para el alcance del SGC, el producto se denominará en forma genérica servicio.

Producto no conforme: Para los propósitos del SGC, es aquel servicio involucrado en procesos misionales u operacionales de la organización, que no cumple con los requisitos o especificaciones propias del servicio, con las que se mide su calidad, o que no cumple con los requisitos del cliente. En algunas oportunidades, lleva asociada también una no conformidad. Su detección puede ser el resultado de un control o del cliente (tanto interno como externo); es decir, un Reclamo (válido) de un Cliente genera un servicio no conforme.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio, interno o externo a la organización; en este caso se considera proveedor interno de la organización a las dependencias del Ministerio de Hacienda que no forman parte de la DGEP.

Reclamo: Toda expresión de insatisfacción proveniente de los clientes, con respecto al incumplimiento de sus requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Satisfacción de las Partes Interesadas: Percepción de las partes interesadas sobre el grado en que se han cumplido los

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 8/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

requisitos.

Rubro 210: Se refiere a los gastos por servicios de provisión de electricidad, agua (incluido la evacuación del afluyente cloacal), y de comunicaciones de uso colectivo prestados por empresas públicas o privadas (concesionarias, permisarias, o en proceso de privatización, juntas de saneamiento y/o servicios básicos locales).

Incluyen el pago de cuentas atrasadas con la emisión actualizada de la factura, los derechos de instalación, conexión o reconexión, los impuestos, tasas y multas y otros gastos del usuario. Además, los servicios básicos de sedes o locales de embajadas, consulados y/o edificios y locales en el exterior. También los gastos por servicios de correos y otros servicios postales.

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3.2 Abreviaturas

ANDE: Administración Nacional de Electricidad.

ANNP: Administración Nacional de Navegación y Puertos.

BCP: Banco Central del Paraguay.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

BM: Banco Mundial.

CAF: Banco de Desarrollo de América Latina.

CAPASA: Cañas Paraguayas S.A.

CNEP: Consejo Nacional de Empresas Públicas.

CGR: Contraloría General de la República.

COPACO S.A.: Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A.

DA: Dirección Administrativa

DGEP: Dirección General de Empresas Públicas.

DGIC: Dirección General de Informática y Comunicaciones.

DGP: Dirección General de Presupuesto.

DGTP: Dirección General del Tesoro Público.

DINAC: Dirección Nacional de Aeronáutica Civil.

DNCP: Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

EP: Empresa Pública.

EPs: Empresas Públicas.

ESSAP S.A.: Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.

FEPASA: Ferrocarriles del Paraguay S.A.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

INC: Industria Nacional del Cemento.

MH: Ministerio de Hacienda.

PE: Plan Estratégico.

PND: Plan Nacional de Desarrollo – Paraguay 2030.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENÓNDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 9/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

PETROPAR: Petróleos Paraguayos.

PGN: Presupuesto General de la Nación.

PGR: Procuraduría General de la República.

S.A.: Sociedad Anónima.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

SIME: Sistema Informático de Mesa de Entrada.

SSEAF: Subsecretaría de Estado de Administración Financiera.

SSEE: Subsecretaría de Estado de Economía.

STR: Solicitud de Transferencia de Recursos.

TA: Texto Actualizado.

TDRs: Términos de Referencia.

UOC: Unidad Operativa de Contrataciones.

USIEF: Unidad del Sistema de Información Económico Financiera.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

La DGEP determina y analiza las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su misión y dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos del SGC.

Este análisis de contexto se realiza en el marco de reuniones de Análisis de Contexto, que se realizan con el Comité de Calidad y con la Dirección. Los resultados son documentados en un acta u otro documento similar.

Esta información es tenida en cuenta en:

- La determinación de la Política de Calidad.
- La determinación del Alcance del SGC.
- La determinación de Objetivos de Calidad.
- El análisis de riesgos.

La revisión y el seguimiento al análisis de contexto, se realiza en ocasión de Revisión por la Dirección (Ver 9.3).

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Acta de Reunión de Análisis de Contexto y Partes Interesadas	N.A.	Por fecha	Coordinador de Calidad	Por fecha	2 años	Archivo Inactivo

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

La DGEP determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC y sus requisitos pertinentes al SGC. Para determinar la pertinencia de las partes interesadas en el Sistema de Gestión de Calidad, se tiene en cuenta el impacto de la misma en el servicio prestado, es decir si sus requisitos podrían afectar o no a las operaciones de los procesos, y en segundo lugar si la parte interesada contribuye al logro de los objetivos del SGC.

Esta información es analizada y forma parte de la Reunión de Análisis de Contexto descrita en el capítulo 4.1.

La revisión y el seguimiento al análisis de contexto, se realiza en ocasión de Revisión por la Dirección (Ver 9.3)

Los requisitos legales y reglamentarios forman parte de la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de los requisitos legales y reglamentarios se realiza conforme el Procedimiento correspondiente (Ver 11.2).

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 10/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

4.3 Determinación del alcance del SGC.

La DGEP determina el alcance de su SGC, considerando:

- Las cuestiones externas e internas referidas en el capítulo 4.1.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2
- Los productos y servicios de la organización.

El Alcance se encuentra detallado en el capítulo 2.2 del presente Manual.

Existen capítulos de la norma ISO 9001 que no se aplican al alcance determinado por la organización.

Los requisitos no aplicables se explican en el capítulo 2.3. Estas exclusiones no afectan la capacidad de la responsabilidad de la organización para el logro de productos conformes.

4.4 SGC y sus procesos.

La DGEP establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

Para ello:

- Determina los procesos principales de la organización.
- Determina el agrupamiento de dichos procesos y los clasifica en: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo.
- Determina el Diagrama de Procesos de la organización, donde se ilustra la secuencia e interacción entre los Procesos, dicho Diagrama se encuentra contemplado en el presente Manual de Calidad (Ver ítem 11.1).
- Determina cuáles de estos procesos deben ser analizados, en base al valor agregado potencial de dicho análisis y a la importancia del proceso.

Para los procesos seleccionados, se elabora la Caracterización del Proceso, la cual se rige por el formato establecido por los lineamientos institucionales. Los recursos necesarios para la operación de todos los procesos de la DGEP son los siguientes:

- Recursos humanos
- Oficinas, equipos, herramientas informáticas y acceso a internet
- Insumos de oficina y papelerías

Los resultados del análisis de la Caracterización de Procesos, para la mejora de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, se detallan en el apartado 6.1.

En la medida que sea necesario, la DGEP mantiene y conserva información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección General de la DGEP demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC y asume las responsabilidades que incluye:

- Ser el principal responsable de la conformidad y la eficacia del SGC (Cumplimiento de requisitos y logro de resultados).
- Estableciendo y aprobando la política y los objetivos de la calidad, compatibles con la estrategia y el contexto de la organización.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 11/31
	MANUAL DE CALIDAD	

- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio (operativos) de la organización.
- Promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la implementación del SGC.
- Comunicando la importancia de la eficacia y la conformidad con los requisitos del SGC.
- Involucrando, dirigiendo, apoyando a las personas para contribuir a los objetivos del SGC
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.1.1 Enfoque al cliente

La Dirección General de la DGEP demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

- Los requisitos del cliente y, los legales y reglamentarios se determinan conforme lo determinado en los Procedimientos respectivos (Ver 11.2.).
- Los requisitos del cliente se cumplen conforme lo determinado en los Procedimientos respectivos (Ver 11.2.).
- Los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y/o la satisfacción del cliente son tratados adecuadamente (Detección de riesgos correspondientes a procesos estratégicos u operativos).
- Se busque permanentemente la mejora en la satisfacción del cliente (Proceso de Acciones Correctivas y de Mejora del SGC).

5.2 Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad

La Dirección General de la DGEP ha establecido la Política de Calidad de la organización. La misma es mantenida como información documentada (Ver ítem 7.5).

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

La Política de Calidad establecida:

- Está disponible como información documentada (existe un documento denominado Política de Calidad)
- Es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización, a través de correos, charlas, carteles
- Está disponible para partes interesadas a través de la página WEB de la Dirección General de la DGEP

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan y se definen en:

- El Organigrama de la organización.
- El presente Manual de Calidad (Ver 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3 y 5.3.4).
- El Diagrama de Procesos (Define el responsable de cada proceso – Ver ítem 11.1).
- Las Descripciones de Cargos de cada cargo (Ver 11.2.). En los casos en que las Descripciones de Cargos den atribución a un funcionario (Por ejemplo, para la aprobación de documentos), tal atribución es extensible al Jefe

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 12/31
	MANUAL DE CALIDAD	

Inmediato del cargo y a todos los niveles de jefatura con supervisión directa sobre el funcionario tal como se detalla en el organigrama.

5.3.1 Representante de la Dirección y Comité de Calidad

El Representante de la Dirección y el Comité de Calidad han sido designados a través de un Nombramiento emitido por la Dirección de la DGEP. En dicho documento se encuentran definidas las funciones a ser desempeñadas.

5.3.2 Responsabilidades comunes de todos los Encargados/ Jefes de Departamento

Todos los Jefes de Departamento tendrán las siguientes responsabilidades sobre las funciones y los funcionarios bajo su supervisión directa:

- Monitorear el desempeño.
- Cumplimiento de los documentos del Sistema de Calidad aplicables a su área. Para ello, deberá realizar o gestionar la realización del entrenamiento para los funcionarios de su área en los procedimientos que estén bajo su responsabilidad.
- Detectar y proponer mejora a los procesos de su área, incluyendo mejoras a los procedimientos y otros documentos del SGC.
- Detectar necesidades y solicitar recursos humanos para el cumplimiento de sus funciones.
- Detectar y solicitar recursos para su área (Incluye necesidades de infraestructura).
- Iniciar solicitudes de acciones correctivas y de mejora cuando se afectan los procesos relativos a su área.
- Determinar planes de acción orientados a proyectos de acciones correctivas, preventivas o de mejoría solicitadas en relación con procesos bajo responsabilidad de su área.

5.3.3 Responsabilidades comunes a todos los colaboradores de la organización

Todos los funcionarios de la organización tendrán las siguientes responsabilidades comunes relativas al Sistema de Gestión de Calidad:

- Conocer, entender y aplicar la Política de Calidad.
- Tener acceso, conocer, entender y aplicar su Descripción de Cargo.
- Tener acceso, conocer, entender y aplicar los procedimientos, instructivos y otros documentos relativos a las tareas que le fueron asignadas.
- Conocer los procesos en los cuales está involucrados, los clientes y necesidades del proceso, los riesgos y los controles a aplicar para controlar los riesgos.
- Informar acerca de los problemas y las oportunidades de mejora relativas a la conformidad, eficacia y/o eficiencia de los procesos, a su supervisor directo, al dueño del proceso y/o directamente al Representante de la Dirección.

5.3.4 Responsabilidades comunes a todos los responsables de procesos:

Todos los responsables de proceso tendrán las siguientes responsabilidades relativas a los procesos bajo su responsabilidad:

- Asegurar de que los procesos estén dando los resultados previstos.
- Monitorear el desempeño de los procesos a través del análisis de los indicadores.
- Asegurar que las caracterizaciones de procesos contengan la información actualizada, asegurando el análisis de los procesos, necesidades de partes interesadas, y una gestión de los riesgos y oportunidades de los procesos.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 13/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

- Buscar en forma permanente las oportunidades de mejora de los procesos.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGC, la Dirección General de la DGEP considera el análisis de contexto descrito en el capítulo 4.1 de este Manual y las necesidades y expectativas de las partes interesadas del apartado 4.2, y en base a esta información determina los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.

Este análisis de riesgos se realiza en dos niveles:

- Nivel estratégico de la organización. En este análisis son tratados los riesgos con respecto al análisis de contexto y al análisis de partes interesadas.
- Nivel de procesos. En este nivel, son tratados los riesgos con respecto a los procesos de la organización.

Los riesgos son documentados en la Matriz de Riesgos y las Oportunidades son documentadas en la Matriz de Oportunidades.

La Matriz de Riesgos se completa teniendo en cuenta los lineamientos institucionales vigentes.

El Coordinador de Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones determinadas en los Planes de Mejora y evaluar la eficacia de las mismas.

La Matriz de Riesgos podrá modificarse según necesidad y queda bajo responsabilidad del Representante de la Dirección y el Coordinador de Calidad dicha modificación y socialización de los cambios.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Matriz de Riesgos	N.A.	Por fecha	Coordinador de Calidad	Por fecha de actualización	2 años	Archivo Inactivo
Matriz de Oportunidades	N.A.	Por fecha	Coordinador de Calidad	Por fecha de actualización	2 años	Archivo Inactivo

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La DGEP ha establecido los objetivos de la calidad para la organización, los mismos se encuentran documentados en la Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos (TB-SGC-01).

Los objetivos de calidad son establecidos y revisados en la Reunión de Revisión por la Dirección (Ver capítulo 9.3) o cuando sea necesario. Los mismos son coherentes con los principios enunciados en la Política de Calidad y en todos los casos, medibles.

Los objetivos de calidad son informados a la Dirección General y al Comité de Calidad a través de las reuniones del Comité de Calidad.

El Coordinador de Calidad elabora, conjuntamente con las áreas pertinentes, un Plan de Acción para el logro de los objetivos de calidad, incluyendo la siguiente información:

- Objetivo asociado
- Recursos necesarios
- Acción (es) a ser realizadas

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 14/31
	MANUAL DE CALIDAD	

- Responsable
- Plazo

La implementación de los planes y los resultados son evaluados por el Coordinador de Calidad en conjunto con el/los miembros del Comité de Calidad responsable del objetivo. Cuando los resultados no alcancen los objetivos de calidad definidos en el período de medición correspondiente, se determinará si es necesario llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio, por los resultados del período analizado o en la siguiente medición.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, el cambio se lleva a cabo de forma planificada y sistemática, para ello, el Coordinador de Calidad elaborará un Plan de Mejora (FL-UMI-01), considerando:

- El apartado 4.4
- El propósito (Objetivo) del cambio (en la descripción del hallazgo)
- Medidas para asegurar la integridad del SGC durante el periodo de cambio (definición de las acciones)
- Recursos necesarios
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades.

Cada Jefe de Departamento de la DGEP dentro del SGC determina la necesidad y proporciona o solicita al Director de la DGEP a través del área administrativa, los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, el mejoramiento continuo de su eficacia y el cumplimiento de los requisitos con enfoque en la satisfacción del cliente.

Esto incluye las necesidades de recursos humanos, instalaciones, equipos y procesos subcontratados. Estas necesidades son solicitadas por el responsable de cada área, conforme a los procesos administrativos de la organización.

7.1.2 Personas.

La Dirección General de la DGEP determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la operación eficaz del SGC.

7.1.3 Infraestructura

La Dirección General de la DGEP proporciona la infraestructura para el ejercicio de las actividades. Esta infraestructura incluye: oficinas, equipos y herramientas informáticas, insumos y papelerías (listado no limitativo).

Ante un requerimiento de mantenimiento, de instalaciones y/o equipos informáticos la Dirección General de la DGEP gestiona el mantenimiento correspondiente.

Es responsabilidad de cada Jefe de Departamento determinar la necesidad y solicitar las necesidades de infraestructura adicionales.

La Unidad del Sistema de Información Económico Financiera (USIEF) es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos (tanto hardware como software), así como el backup de los Sistemas Informáticos y de las carpetas compartidas, la protección de la información con antivirus y la administración de usuarios.

Cuando surgen mantenimientos correctivos a la infraestructura (reparaciones), los mismos son solicitados por el Departamento que detecta a través de memorándum o Nota, al Dpto. Administrativo de la SSEE el servicio correspondiente.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 15/31
	MANUAL DE CALIDAD	

La Dirección General de la DGEP verifica la adecuación de sus recursos, materiales e infraestructura para la prestación del servicio, durante el proceso de Revisión por la Dirección.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección General de la DGEP determina y gestiona el ambiente adecuado para la operación de los procesos para lograr la conformidad de los requisitos de sus servicios. La Dirección General de la DGEP establece los medios necesarios para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en el desempeño del personal.

Para ello, considera la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados desde el punto de vista de mobiliario, equipos informáticos, adecuada iluminación, climatización, equipos y ambientación apropiada para el trabajo profesional. Así como también considera factores humanos.

La DGEP evalúa el ambiente laboral a través de las encuestas de Clima Organizacional (Ver 11.2).

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

La DGEP determina los recursos necesarios para realizar los seguimientos requeridos y así verificar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No aplicable al alcance. Ver 2.3

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La Dirección General de la DGEP, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios, de acuerdo a lo siguiente.

Documento	Fuente	Bajo Custodia de:
Documentos desarrollados para el SGC y los resultados de la implementación de los mismos	Interna	Coordinación de Calidad
Resultados de Auditorías Externas del SGC	Externa	Coordinación de Calidad
Documentos publicados en la carpeta compartida	Interna	Coordinación de Calidad

7.2 Competencia

La Dirección General de la DGEP determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SGC. La competencia de las personas se determina en la Descripción de Cargo correspondiente.

La competencia de las personas está basada mínimamente en la educación, formación o experiencia. En caso de que la persona no tenga la competencia necesaria, se planifican actividades de formación para alcanzar la competencia requerida. Las actividades de formación son planificadas, revisadas a intervalos establecidos e implementadas por el área asignada, conforme lo establecido en el Procedimiento correspondiente (Ver 11.2).

Los registros de educación, formación o experiencia son considerados registros de calidad y tratados conforme a ello.

Conforme a los mecanismos establecidos en el procedimiento, es evaluada la eficacia de las acciones tomadas (Ver

11.2).

7.3 Toma de Conciencia

La Dirección General de la DGEP, a través de los procesos de comunicación interna y de capacitación, asegura la toma de conciencia de las personas en temas vinculados al SGC tales como Política de Calidad, Objetivos de Calidad, contribución del funcionario a la eficacia del Sistema de Calidad, implicancia de no cumplir con los requisitos del SGC.

Esta toma de conciencia será realizada a través de charlas, correos electrónicos y cursos de capacitación (ver 7.2).

7.4 Comunicación

La Dirección General de la DGEP establece el Plan de Comunicación interna y externa, de acuerdo a lo siguiente:

Qué comunicar (Tema)	Tipo	A quién (Destinatario)	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	Cómo (Medio)
Política de Calidad	Interna	Funcionarios / Partes Interesadas	Al ingreso, anualmente o cada vez que hayan cambios.	Coordinador de Calidad	Email, página web, carteles, carpetas compartida con documentos del SGC
Documentos del SGC	Interna	Funcionarios	Al ingreso, anualmente o cada vez que hayan cambios.	Coordinador de Calidad	Email, carteles, carpetas compartida con documentos del SGC
Cambios en Normas, Leyes	Interna	Colaboradores involucrados en la aplicación de la normativa	Cada vez que se incluyan nuevas leyes o hayan cambios en las existentes que afecten al SGC.	Asesor Jurídico	Email, capacitaciones, carpeta de registros de Calidad
Resultados del SGC	Interna	Comité de Calidad	En reuniones internas o Comité de Calidad	Coordinador de Calidad/ Representante de la Dirección	De acuerdo al procedimiento de Revisión por la Dirección
Sugerencias / No Conformidades de los procesos	Interna	Coordinador de Calidad / Jefe de Departamento / Director General de la DGEP	Cada vez que detecta la oportunidad de mejora / no conformidad	Funcionario	De acuerdo al procedimiento de Mejora
Cambios en los procesos	Interna	Funcionarios	Cada vez que sea necesario	Jefes de Departamento	Circular, Memorando, procedimientos
Reclamos internos	Interna	Coordinador de Calidad	Cada vez que sea necesario	Funcionario	Email

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENÓNDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 17/31
	MANUAL DE CALIDAD	

Qué comunicar (Tema)	Tipo	A quién (Destinatario)	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	Cómo (Medio)
Reclamos, quejas o sugerencias	Externa	Cualquier Funcionario	Cada vez que sea necesario	Cliente o Parte Interesada	De acuerdo al procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente y Tratamiento de Reclamos
Retroalimentación de las Partes Interesadas	Externa	Coordinador de Calidad / Representante de la Dirección	Cada vez que sea necesario	Cliente o Parte Interesada	De acuerdo a los canales definidos en la tabla Mecanismo de Retroalimentación de Partes Interesadas
Comunicación de extravío, daño a la propiedad del cliente/proveedor	Interna	Al cliente / proveedor	Cada vez que sea necesario	Coordinador de Calidad	Por correo electrónico

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

La DGEP determina la información documentada requerida para el SGC. A efectos de preservar la terminología ya consolidada y de uso habitual, la información documentada se clasifica en "Documentos controlados" y "Registros de Calidad".

La información documentada del SGC de la DGEP incluye:

- a) Manual de Calidad
- b) Política de Calidad
- c) Objetivos de Calidad (en el Tablero de Indicadores de Procesos)
- d) Organigrama
- e) Procedimientos
- f) Descripciones de Cargo
- g) Instructivos
- h) Tablas
- i) Formularios
- j) Caracterización de Procesos
- k) Registros

Caracterización de proceso asociada: Gestión Documental (CP-DGEP-05).

7.5.2 Creación y actualización

La DGEP crea y actualiza los documentos y registros requeridos por el SGC de acuerdo al procedimiento establecido de Control de Documentos y Registros (Ver 11.2) que define lo siguiente:

- a) Identificación (nombre del documento, código);
- b) Revisión y aprobación del documento, asegurando su adecuación;

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 18/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

- c) La revisión (versión) actual del documento y fecha de vigencia) y la identificación de cambios;
- d) Los documentos y registros son mantenidos en medio físicos (papel) o digital (sistema informático).

7.5.3 Control de la información documentada

El Coordinador del SGC de la DGEP, conforme al Procedimiento de Control de Documentos y Registros, se asegura que:

- a) Las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles para su uso en el momento y lugar requeridos, de modo que los usuarios tengan acceso fácilmente a los documentos vigentes;
- b) Se protegen los documentos contra pérdidas o uso inadecuado, para lo cual todos los colaboradores con acceso al Sistema Informático son responsables de su clave de acceso, la cual es intransferible y de uso personal. Se evitará el uso de correctores, tachaduras o enmiendas en los documentos en medio físico;
- c) Se establecen los medios de distribución y acceso a los documentos;
- d) Se toman medidas para asegurar la conservación de los documentos (Reemplazo de documentos en caso de daños, archivo en carpetas, estantes);
- e) Medidas para prevenir el uso inadecuado de documentos obsoletos. Cualquier impresión del documento sin el sello de "Copia Controlada" es considerada "no controlada" y no debe ser utilizada sin verificar antes (diariamente o antes de cada uso) que sea la versión vigente;
- f) Disposición de documentos obsoletos.

Los registros se hallan establecidos en cada uno de los procedimientos. El método de control de Registros se establece en el Procedimiento respectivo (ver matriz 11.2). Los registros deberán permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables incluyendo controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos. Los registros podrán ser destruidos, pasado el tiempo de retención de los mismos.

Los documentos externos tales como los requisitos legales y/o reglamentarios, serán controlados bajo los criterios establecidos en el procedimiento de Control de Documentos y Registros (Ver 11.2).

La información documentada que se conserva en medio digital se protege contra modificaciones no intencionadas mediante el uso de usuario y contraseña en las PC respectivas.

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La DGEP planifica, implementa y controla los procesos para la prestación del servicio (Ver 4.1) y para implementar las acciones derivadas de los riesgos y oportunidades (Ver ítem 6.1), conforme lo definido en el presente Manual de Calidad, en la caracterización de procesos y en los procedimientos de la organización, considerando los siguientes aspectos:

- a) Se determinan los requisitos del servicio;
- b) Se establecen los procesos y los criterios de aceptación de los servicios;
- c) Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio;
- d) Se establecen los controles necesarios;
- e) Se mantiene la información documentada necesaria para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos.

Cuando se planifican cambios en el SGC, se mantiene la integridad del mismo. Cuando es posible, los documentos son revisados antes de la implementación del cambio. Cuando no es posible revisar los documentos antes del cambio del SGC, el cambio es anunciado y definido mediante reuniones de capacitación, la emisión de documentos temporales, tales como circulares o correo electrónico, que dan los lineamientos básicos del cambio. Los procedimientos son revisados a la brevedad.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 19/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Dirección General de La DGEP ha establecido disposiciones para la efectiva comunicación con los clientes relativas a información sobre el servicio, consultas, atención de quejas / reclamos, incluido su retroalimentación, y solicitudes varias recibidas.

La Atención al Cliente se realiza personalmente, en forma telefónica o por correo electrónico.

Las quejas / reclamos de los clientes serán documentados y tratados como se establece en el procedimiento respectivo (Ver 11.2).

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La DGEP, a través de su Dirección, identifica los requisitos para cada producto y/o servicio, teniendo en cuenta:

- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido. Los procesos se encuentran estandarizados y los requisitos están descritos en los procedimientos respectivos.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al o servicio. La detección y tratamiento de los requisitos legales están definidos en el Procedimiento correspondiente.
- Cualquier requisito adicional que la DGEP considere necesario, se encuentra establecido en los procedimientos correspondientes.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Dirección General de la DGEP y los Jefes de Departamento revisan los requisitos relacionados con el servicio para asegurarse que:

- Los requisitos del servicio están definidos;
- Que tienen la capacidad para cumplir con los requisitos definidos;
- Las diferentes áreas mantienen registro de estas revisiones como se detalla en los procedimientos respectivos.

8.2.4 Cambios de los requisitos para los productos y servicios

En los procedimientos correspondientes (Ver 11.2) se establecen los mecanismos de revisión respectivos. Las diferentes áreas mantienen registro de estas revisiones como se detalla en los procedimientos respectivos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Requisito no aplicable para el Sistema de Gestión de Calidad (Ver 2.3).

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La DGEP detecta las necesidades de compra de bienes y servicios, elaborando el PRE-PAC y especificando los pedidos de compras de productos y servicios, y se asegura de que los mismos cumplan con los requisitos de la DGEP.

El PRE-PAC se eleva al Dpto. Administrativo de la SSEE. Por lo tanto, el Dpto. Administrativo, es proveedor de la DGEP.

La evaluación inicial de los proveedores internos (otras Direcciones del MH) se rige por la asignación expresa de responsabilidades de la Estructura Organizacional del Ministerio de Hacienda. La evaluación periódica de estos proveedores se realiza conforme a los criterios establecidos en el formulario de Evaluación Anual de Proveedores (FL-SGC-19), al menos una vez al año por el Coordinador de Calidad en coordinación con el Director General de la DGEP, quien procesa los resultados y los presenta al Comité de Calidad en la Reunión de Revisión por la Dirección, para determinar la necesidad de solicitar acciones correctivas o de mejora. Dichas evaluaciones son consideradas registros de calidad.

La DGEP comunica a los proveedores con calificación "Condicional" o "Rechazado", el resultado de la evaluación. Y además de comunicar el resultado, el Coordinador de Calidad deberá establecer un plan de acción para mejorar el criterio por el cual obtuvo dicha calificación.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 20/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

8.4.2 Tipo y alcance del control

Los productos/servicios adquiridos son verificados a la recepción en relación a los requisitos establecidos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Los requerimientos para contrataciones y las especificaciones técnicas de los productos o servicios a adquirir son solicitados por la DGEP, en los pedidos al Dpto. Administrativo de la SSEE, en caso de que se requieran servicios con alguna especificación especial. En casos generales (por ejemplo, para la compra de útiles), el Dpto. Administrativo de la SSEE dispone artículos de calidad general (Ej: papeles, útiles), los cuales son adecuados a las necesidades generales de la DGEP y de otras dependencias del MH.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La DGEP identifica y planifica los procesos que afectan a la calidad del servicio, bajo condiciones controladas que incluyen, en la medida en que sea aplicable:

- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, en la forma de procedimientos e instructivos.
- Asignación de equipos informáticos apropiados para la ejecución de las actividades.
- La generación de registros de calidad.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se obtiene a través de diversos datos que son asociados a cada proceso.

Son datos estándares de trazabilidad los siguientes:

- a) Número de Expediente;
- b) Número de Nota;
- c) Providencia e Informes;
- d) Número asignado por los Sistemas Informáticos utilizados en cada proceso.

Adicionalmente, los registros permiten la identificación y trazabilidad en cada etapa del proceso.

8.5.3 Propiedad del cliente o proveedores externos

Los datos e informaciones de los clientes se encuentran en cada uno de los expedientes. Para las consultas de los datos en el Sistema Informático, los funcionarios cuentan con Usuarios y Contraseñas que garantizan la confidencialidad de los datos.

Cuando algún dato, información o documento del cliente se pierda o sufra algún inconveniente en poder la DGEP, será tratado de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua y comunicado al cliente.

El Sistema de Calidad de la DGEP identifica, protege y salvaguarda los datos que son propiedad del cliente.

Como parte del Sistema se incluye la preservación de datos confidenciales del cliente, para los cuales se han establecido restricciones de acceso.

Se mantienen registros de la comunicación al Cliente en caso de extravío, deterioro o daño de su propiedad.

En caso de contar con Propiedad de Proveedores en poder de la DGEP, se aplican los mismos cuidados y procesos que para la preservación de la propiedad de Clientes.

8.5.4 Preservación

La DGEP preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y en la entrega al cliente. Esta preservación incluye:

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 21/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

Identificación: Apropriada de los documentos, ver 8.5.2.

Manipulación, almacenamiento y protección: Los documentos son almacenados en forma ordenada, en zonas que identifican su estado, libres de humedad y protegidos de cualquier manipulación indebida por personal no autorizado.

Cuando sea posible, el almacenamiento de los documentos se realiza en archivos digitales. Se mantienen copias de seguridad de los mismos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La DGEP establece los procesos para las actividades posteriores a la entrega, que podrían incluir:

- a) Requisitos Legales y Reglamentarios.
- b) Retroalimentación del Cliente y/o parte interesada conforme lo establecido en el procedimiento correspondiente (Ver 11.2).

8.5.6 Control de los cambios

La DGEP revisa, controla y conserva registros de los responsables de la autorización de los cambios de la prestación del servicio conforme lo definido en el Procedimiento respectivo (Ver 11.2.).

8.6 Liberación de productos y servicios

Los resultados de los procesos son analizados por los Jefes de Departamento correspondientes en todas las etapas y finalmente por la Dirección General antes de dar la firma en señal de aprobación para la entrega del producto/servicio final.

8.7 Control de Resultados No Conformes

Las no conformidades internas pueden ser detectadas mediante las actividades de seguimiento y medición del servicio (Ver 8.2.4), a través de auditorías internas y externas y reclamos de los clientes y/o partes interesadas. En todos los casos, las no conformidades son documentadas a través del Procedimiento respectivo.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La DGEP ha definido las siguientes mediciones:

- a) Medición y seguimiento de los procesos, conforme lo definido en los Procedimientos respectivos (ver 11.2).
- b) Medición de la satisfacción del cliente, ver 9.1.2
- c) Medición de Indicadores, según la Tabla TB-SGC-01 Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos. Mediante estos indicadores se verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando estos resultados no se alcancen, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.
- d) Medición de conformidad de procesos, a través de auditorías internas. Ver 9.2.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

La DGEP implementa metodologías para la medición de la satisfacción de sus clientes. Esta metodología incluye:

- Encuestas a clientes y/o retroalimentación de Partes Interesadas.
- Estadísticas de quejas / reclamos.

La forma de implementar esta metodología está establecida en el procedimiento respectivo y/o en el documento denominado Partes Interesadas (Ver 11.2).

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 22/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

9.1.3. Análisis y evaluación

La DGEP realiza el análisis y evaluación de sus mecanismos de Seguimiento y medición en ocasión de la Revisión por la Dirección (Ver 9.3).

Los resultados del análisis y evaluación se utilizan para evaluar la conformidad del servicio, el grado de satisfacción de los Clientes, el desempeño y la efectividad del SGC, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores, también evalúa donde realizar la mejora continua.

9.2 Auditoría interna

La DGEP realiza auditorías que lleva a cabo a intervalos planificados para verificar el grado de implementación y la eficacia del SGC de la misma, conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, este Manual y en los procedimientos correspondientes, de modo a detectar oportunidades de mejora del SGC.

Los criterios de planificación, métodos, responsabilidades y requisitos de las auditorías son detallados en el procedimiento correspondiente. Ver 11.2.

Las auditorías de calidad son ejecutadas por personas entrenadas, calificadas y que no tienen responsabilidad directa en las áreas que se están auditando, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento correspondiente.

Un resumen de los informes de auditorías internas de calidad es analizado por la Alta Dirección durante las reuniones para el análisis crítico del SGC.

Los Programas y Planes de Auditoría, así como los informes de auditoría son considerados Registros de Calidad.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección General de La DGEP revisa como mínimo en forma anual el SGC. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora, alineación continua con la dirección estratégica de la organización, y la necesidad de efectuar cambios al SGC, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

Esta revisión se realiza en una reunión con participación del Director de la DGEP, el Comité de Calidad y el Representante de la Dirección. Dicha reunión se lleva a cabo conforme el Procedimiento respectivo (Ver 11.2.).

9.3.2 Entradas para la Revisión por la Dirección

El Representante de la Dirección coordina la preparación de la información pertinente para la Revisión por la Dirección, incluyendo:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas
- b) Los cambios en cuestiones externas o internas pertinentes al SGC
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, relativo a:
 1. La satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
 3. El desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios
 4. No conformidades y acciones correctivas
 5. Resultados de seguimiento y medición
 6. Los resultados de las auditorías
 7. El desempeño de proveedores externos

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 23/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

- d) La adecuación de los recursos
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Los participantes de esta reunión analizan los informes y determinan las acciones a tomar, incluyendo: oportunidades de mejora, necesidad de cambios del SGC, necesidad de recursos. Estas determinaciones son documentadas en un Acta, la cual es tratada como registro de calidad conforme el Procedimiento respectivo (Ver 11.2).

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La DGEP determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del Cliente y aumentar la satisfacción del mismo, estas oportunidades de mejora pueden incluir:

- a) Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos actuales y las necesidades futuras
- b) Corregir o prevenir los efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2 No Conformidad y Acción correctiva

La DGEP (a través de las áreas involucradas) toma acciones para tratar las no conformidades corregirlas y cuando sea pertinente, tomar las acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad con el objetivo de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

La DGEP establece un sistema para analizar las causas efectivas de no conformidades que afectan a la calidad de los servicios de clientes internos y externos, determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir y establecer las acciones para evitar la reincidencia de las mismas y documentar el cumplimiento de dichas acciones, así como evaluar la eficacia de las mismas.

En caso de necesidad, se actualizan los riesgos y oportunidades detectados en la planificación (Ver 6.1) o se realizan cambios al SGC (Ver 6.3).

La sistemática del tratamiento de las no conformidades y acciones correctivas del SGC, se establece en los procedimientos respectivos (Ver 11.2).

La documentación de las no conformidades y acciones correctivas (incluyendo el registro de los resultados del análisis de causas) son considerados Registro de Calidad.

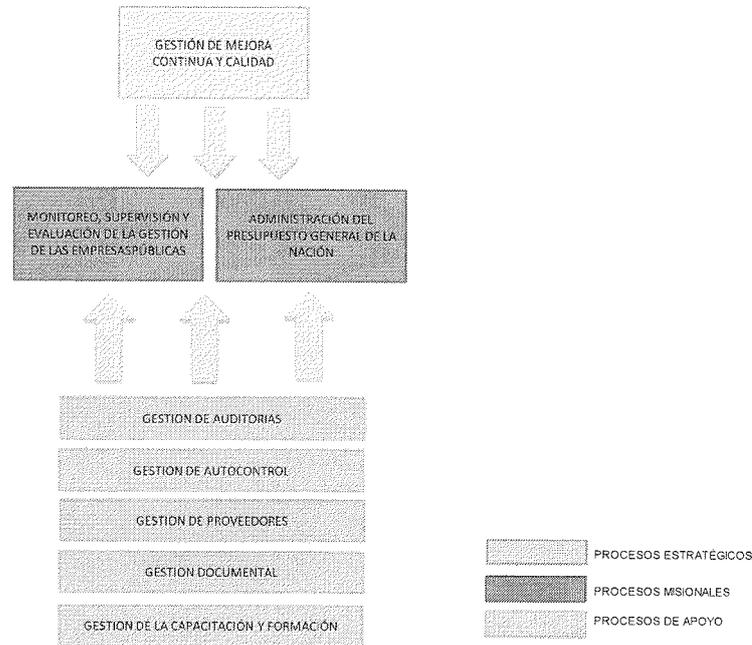
10.3 Mejora Continua

La DGEP mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la Política de Calidad y los resultados de; las mediciones de los Objetivos de Calidad, auditorías, análisis de datos, no conformidades y acciones correctivas, y la revisión por la Dirección de la organización.

11 MATRIZ DE PROCESOS

11.1 Descripción de la Interacción entre los Procesos del Sistema de Calidad

La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra determinada en el Diagrama de Procesos detallado a continuación.



PROCESOS	TIPO	RESPONSABLE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE LA FICHA DE PROCESO
Gestión de Mejora Continua y Calidad	Estratégico	Director General de Empresas Públicas	Revisión por la Dirección (PR-SGC-04)	CP-DGEP-01 Gestión de Mejora Continua y Calidad
			Mejora (PR-DS-UMI-01)	
			Medición de la Satisfacción del Ciente (PR-SGC-06) / Tratamiento de Reclamos (PR-SGC-08)	
			Ítem 4.1 y 4.2 del Manual de Calidad – Contexto del a Organización	
Monitoreo, Supervisión y Evaluación de la Gestión de las Empresas Públicas	Misional	Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación	Planificación y Control Estratégico del CNEP (PR-DGEP-01)	CP-DGEP-06 Monitoreo, Supervisión y Evaluación de la



PROCESOS	TIPO	RESPONSABLE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE LA FICHA DE PROCESO
		Jefe de Dpto. Control de EP	Control de Gestión de las Empresas Públicas (PR-DGEP-04)	Gestión de las Empresas Públicas
		Jefe de Dpto. Control de EP	Control de Gestión de las Empresas Públicas sin contrato (PR-DGEP-08)	
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación / Jefe de Dpto. Control de EP	Programación de actividades de la DGEP (PR-DGEP-11)	
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación	Provisión de Información a Organismos Nacionales e Internacionales (PR-DGEP-07)	
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación / Jefe de Dpto. Control de EP	Elaboración de TDR para la contratación de consultorías externas (PR-DGEP-03)	
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación	Análisis de expedientes varios (PR-DGEP-10)	
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación	Análisis y elaboración de informe sobre la ejecución del plan de caja del rubro 210 de las Entidades de la Administración Central (PR-DGEP-09)	
		Asesor Jurídico	Emisión de Dictámenes Jurídicos (PR-DGEP-12)	
Administración del Presupuesto General de la Nación	Misional	Jefe de Dpto. Control de EP / Asesor Jurídico	Análisis y elaboración de informes de anteproyectos para EP's (PR-DGEP-05)	CP-DGEP-07 Administración del Presupuesto General de la Nación
		Jefe de Dpto. de Estudio y Planificación / Jefe de Dpto. Control de EP	Análisis y elaboración de informes de modificación presupuestaria (PR-DGEP-06)	

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 05 Página 26/ 31
	MANUAL DE CALIDAD	

PROCESOS	TIPO	RESPONSABLE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE LA FICHA DE PROCESO
Gestión de Auditorías	Apoyo	Coordinador de Calidad	Ejecución de Auditoría del SGC (PR-SGC-02)	CP-DGEP-02 Gestión de Auditorías del SGC
Gestión de Autocontrol	Apoyo	Director General de Empresas Públicas	Manual de Calidad ítem 6.1	N/A
Gestión de la Capacitación y Formación	Apoyo	Coordinador de Calidad	Detección y Evaluación de Capacitación (PR-SGC-09)	CP-DGEP-03 Gestión de la Capacitación y Formación
Gestión Documental	Apoyo	Coordinador de Calidad	Control de Documentos y Registros (PR-SGC-01)	CP-DGEP-04 Gestión de Documental
		Secretaría Privada	Recepción y Remisión de Documentos (PR-DGEP-02)	
Gestión de Proveedores	Apoyo	Coordinador de Calidad	Manual de Calidad ítem 8.4	CP-DGEP-05 Gestión de Proveedores
			Mantenimiento de Infraestructura - Manual de Calidad ítem 7.1.3	N/A
			Informática - Manual de Calidad ítem 7.1.3	N/A

11.2 Matriz de la Documentación

ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACION
4.1	Comprensión de la Organización y de su contexto	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad PR-SGC-05 Control de Requisitos Legales y Reglamentarios
4.3	Determinación del Alcance del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad CP-DGEP-01 Gestión de Mejora Continua y Calidad CP-DGEP-02 Gestión de Auditorías del SGC CP-DGEP-03 Gestión de la Capacitación y Formación CP-DGEP-04 Gestión Documental CP-DGEP-05 Gestión de Proveedores CP-DGEP-06 V00 Monitoreo y Supervisión de la Gestión de las Empresas Públicas



ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACION
		<ul style="list-style-type: none">• CP-DGEP-07 V00 Administración del Presupuesto General de la Nación
5.1	Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
5.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
5.1.2	Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-SGC-05 Control de Requisitos Legales y Reglamentarios
5.2	Política	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• Política de Calidad
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• Política de Calidad
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• Nombramiento del Representante de la Dirección, Comité de Calidad• Organigrama• Descripciones de Cargo• Todas las Caracterizaciones de Procesos• Todos los Procedimientos
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• Matriz de Riesgos• Matriz de Oportunidades
6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• TB-SGC-01 Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos
6.3	Planificación de los cambios	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-DS-UMI-01 Procedimiento de Mejora
7.1	Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.1.2	Personas	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.1.3	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-SGC-11 Clima Organizacional
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	Ítem no aplicable
7.1.6	Conocimiento de la organización	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.2	Competencia	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-SGC-09 Detección y Evaluación de Capacitación
7.3	Toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-SGC-09 Detección y Evaluación de Capacitación
7.4	Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
7.5	Información documentada	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad• PR-SGC-01 Control de Documentos y Registros
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	
8.1	Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
8.2	Requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad
8.2.1	Comunicación con el Cliente	