



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY**
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-DGCP-01

Revisión: 03

Página 1/ 28

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 2/ 28
	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



CAPÍTULOS DEL MANUAL

7.5.2	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada
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



**TETÁ VIRU
MOHENDAPY**
MOTENONDEHA
MINISTERIO DE
HACIENDA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-DGCP-01

Revisión: 03

Página 4/ 28

Elaborado por:	C.P. Emilia Lorena Piris Coordinadora de Calidad	Fecha:	08/02/2018
Revisado por:	Lic. María Teresa Díaz de Agüero Representante de la Dirección	Fecha:	08/02/2018
Aprobado por:	Lic. María Teresa Díaz de Agüero Directora General de Contabilidad Pública	Fecha:	08/02/2018

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 5/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

1 PRESENTACIÓN

1.1 INFORMACIONES GENERALES

De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 1535/99 “Administración Financiera del Estado”; la Dirección General de Contabilidad Pública tendrá a su cargo el estudio y la aplicación de sistemas y procedimientos relativos a la contabilidad pública, la preparación y presentación de balances e informes financieros consolidados, la asistencia técnica y la supervisión del funcionamiento de las unidades institucionales de contabilidad, así como la elaboración del proyecto de informe anual que debe ser presentado a la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo establecido en el Artículo N° 282 de la Constitución Nacional.

La Dirección General de Contabilidad Pública, tiene asiento en:

Dirección: Humaitá 463 entre Alberdi y 14 de Mayo.

Teléfonos: (595 21) 496100/493982/493644

Página Web: www.hacienda.gov.py

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 Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP); describe la estructura de dicho SGC y como el mismo está referenciado. Ayuda a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal, 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 las exclusiones, 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:

“EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS, PRESUPUESTARIOS Y PATRIMONIALES A GOBIERNOS DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES”

Se encuentran incluidas indirectamente en el alcance las siguientes dependencias del Ministerio de Hacienda:

- ✓ Dirección de Administración de Capital Humano y Capacitación: gestiona la ejecución de capacitaciones.
- ✓ Dirección Administrativa – Coordinación de Recursos Administrativos: Gestiona el mantenimiento adecuado de la infraestructura edilicia, extintores, servicios generales.
- ✓ Dirección General de Informática y Comunicaciones: Asegura la gestión de realización backup de datos contenidos en los sistemas informáticos y gestiona el mantenimiento correctivo de los equipos informáticos.

2.3 No Aplicabilidad

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

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: El Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos incluidos dentro del

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 6/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 la repetición de una no conformidad.

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 Contabilidad Pública y Comité de Calidad.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

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.

Cliente: Organización, usuario final o persona que recibe el servicio prestado y que puede ser interno o externo a la organización.

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 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.

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

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

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 DGCP 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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 7 / 28
	MANUAL DE CALIDAD	

resultados.

Producto: Resultado de un proceso; en la DGCP 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 DGCP.

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 del Usuario o Autoridad Competente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una institución 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

SSEAF: Sub Secretaria de Estado de Administración Financiera

DGAF: Dirección General de Administración y Finanzas – Ministerio de Hacienda

DGP: Dirección General de Presupuesto – Ministerio de Hacienda

DGTP: Dirección General del Tesoro Público – Ministerio de Hacienda

DNCP: Dirección Nacional de Contrataciones Públicas

MH: Ministerio de Hacienda

SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera.

SIARE: Sistema Integrado de Administración de Recursos.

SICO: Sistema Integrado de Contabilidad.

SIPP: Sistema Integrado de Programación Presupuestaria.

SITE: Sistema Integrado de Tesorería.

SIME: Sistema Informático de Mesa de Entrada.

SIM: Sistema de Información Municipal

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

STR: Solicitud de Transferencia de Recursos.

UDM: Unidad de Departamentos y Municipios

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 8/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

La DGCP 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).

Ficha de Proceso asociada: Contexto de la Organización

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 DGCP 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 de las partes interesadas se realizan 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).

4.3 Determinación del alcance del SGC.

La DGCP 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.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 9/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 DGCP 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.
- 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 una Ficha de 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 DGCP son los siguientes:

- Recursos humanos
- Recursos tecnológicos
- Los resultados del análisis de las Fichas 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 DGCP 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 Contabilidad Pública 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.
- 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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 10/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

- 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 Contabilidad Pública 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 Contabilidad Pública 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 Contabilidad Pública.

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 (Definen los responsables de cada proceso).
- 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 Inmediato del cargo y a todos los niveles de jefatura con supervisión directa sobre el funcionario tal como se detalla en el organigrama.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 11/28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 Contabilidad Pública. 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 Encargados / 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 colaboradores 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 dueños 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 fichas de los 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	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 12/ 28
	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 Contabilidad Pública 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 general de la organización. En este análisis son tratados los riesgos con respecto a los objetivos generales de la organización.
- Nivel de procesos. En este nivel, son tratados los riesgos con respecto a los procesos.

Los riesgos y oportunidades son documentados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, que contiene la siguiente información:

- Descripción (Modo de fallo o Riesgo): De qué forma el proceso puede fallar, impidiendo el resultado previsto o afectando una necesidad del cliente u otra parte interesada.
- Efecto: Las posibles consecuencias del fallo.
- Gravedad: En la eventualidad de que ocurra el fallo, el mismo tendría:

1: Gravedad muy leve o inexistente

2: Gravedad leve

3: Gravedad media

4: Grave

5: Muy grave

- Control existente: Controles existentes que permiten el control del riesgo.
- Probabilidad: Probabilidad de que la falla ocurra donde:

1: Muy poco probable

2: Poco probable

3: Probabilidad media

4: Alta probabilidad

5: Alta certeza de ocurrencia

- Índice de riesgo (IR): Multiplicación de la probabilidad y la gravedad del riesgo. El índice de Riesgo permite la valoración del mismo, de acuerdo al siguiente criterio:

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 13/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

		Muy poco probable	Poco probable	Probabilidad media	Alta probabilidad	Certeza de ocurrencia
		1	2	3	4	5
Gravedad muy leve	1	1	2	3	4	5
Gravedad leve	2	2	4	6	8	10
Gravedad media	3	3	6	9	12	15
Grave	4	4	8	12	16	20
Muy grave	5	5	10	15	20	25

INTERPRETACIÓN:
RIESGO TOLERABLE:
RIESGO MODERADO
RIESGO ALTO

Riesgos tolerables: se admite no contar con medidas de control. Si bien no es obligatorio, el dueño o responsable del proceso podrá determinar la pertinencia de establecer controles según sean necesarios.

Riesgos Moderados: deben existir medidas de control. Si ya existen medidas de control se deberán detallar las mismas. El dueño o responsable del proceso deberá definir si las medidas de controles son suficientes o se requieren acciones adicionales, en caso de requerir acciones adicionales, las mismas serán documentadas en la Planilla de Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades. Si no existen medidas de control, se deben establecer medidas obligatoriamente.

Riesgo alto: Requiere medida de control y acciones adicionales inmediatas a gestionar en el SGC, para reducir el riesgo a moderado o tolerable a la brevedad posible.

Para los riesgos que precisen una acción previa a la implementación de la rutina establecida en los procedimientos (Por ejemplo, una compra, una inversión, un desarrollo de procedimiento), estas acciones serán documentadas en la Planilla de Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades en los campos respectivos.

El Coordinador de Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones determinadas en la Planilla de Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades y evaluar la eficacia de las mismas.

La Matriz de Riesgos y Oportunidades 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 y Oportunidades	N.A.	Por fecha	Coordinador de Calidad	Por fecha de actualización	2 años	Archivo Inactivo

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 14/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La DGCP 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-DGCP-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
- 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 abrirá una Acción de Mejora, 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.

La Dirección General de Contabilidad Pública determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del SGC.

7.1.2 Personas.

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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 15/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

7.1.3 Infraestructura

La Dirección General de Contabilidad Pública 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 Contabilidad Pública gestiona el mantenimiento correspondiente.

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

La Dirección General de Contabilidad Pública 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 Contabilidad Pública 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 Contabilidad Pública 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 DGCP evalúa el ambiente laboral a través de las encuestas de Clima Organizacional (Ver 11.2).

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

No aplicable al alcance. Ver 2.3

7.1.6 Conocimientos de la organización.

La Dirección General de Contabilidad Pública, 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
Dictámenes, Resoluciones, Circulares no generadas en la DGCP	Externa	Secretaría Privada

7.2 Competencia

La Dirección General de Contabilidad Pública 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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 16/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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, la Dirección General de Contabilidad Pública planifica 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 Contabilidad Pública, 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 Contabilidad Pública 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 y Objetivos de Calidad	Interna	Funcionarios	Al ingreso, anualmente o cada vez que hayan cambios.	Coordinador de Calidad	Email, 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.	Coordinador de Calidad	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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 17/28
	MANUAL DE CALIDAD	

Qué comunicar (Tema)	Tipo	A quién (Destinatario)	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	Cómo (Medio)
Comunicaciones referentes a horarios, beneficios, normativas internas	Externa	Funcionarios	Cada vez que sea necesario	Dirección de Administración de Capital Humano y Capacitación	Memorando / Notas / Correos
Sugerencias para mejoras de procesos	Interna	Coordinador de Calidad / Jefe de Departamento / Director General de Contabilidad Pública	Cada vez que detecta la oportunidad de mejora	Funcionario	De acuerdo al procedimiento de Mejora
No Conformidades de los procesos	Interna	Coordinador de Calidad / Jefe de Departamento / Director General de Contabilidad Pública	Cada vez que detecta la 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
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

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

La Dirección General de Contabilidad Pública determina la información documentada requerida para el SGC. A efectos de preservar la terminología ya consolidada y de uso habitual, la información documentada en la Dirección General de Contabilidad Pública se clasifica en “Documentos controlados” y “Registros de Calidad”

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 18/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

La información documentada del SGC de la DGCP 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) Fichas de Procesos
- k) Registros

Ficha de Proceso asociada: Ficha de Proceso Gestión de Documentos y Archivos (FP-DGCP-05).

7.5.2 Creación y actualización

La DGCP 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;
- 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 DGCP, 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

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 19/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 Dirección General de Contabilidad Pública 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 6), conforme lo definido en el presente Manual de Calidad, en las fichas 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 necesarios 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.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Dirección General de Contabilidad Pública 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 DGCP, a través de su Director, 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.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 20/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

- Cualquier requisito adicional que la DGCP 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 Contabilidad Pública y los Encargados/ 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 DGCP y las dependencias a su cargo detectan las necesidades de compra de bienes y servicios y elevan el pedido a la Dirección Administrativa a través de Notas. Por lo tanto, la CUOC, dependiente de la Dirección Administrativa, es proveedor de la DGCP.

Asimismo, la DGCP adquiere internamente los siguientes servicios de las siguientes dependencias:

Servicios de Mantenimiento: Dirección Administrativa.

Servicios de Tecnología de la información: Dirección General de Informática y Comunicaciones.

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 de Proveedores Internos, al menos una vez al año por el Coordinador de Calidad, 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 DGCP 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.

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 DGCP, en los pedidos a la UOC, en caso de que se requieran servicios con alguna especificación especial. En casos generales (por ejemplo, para la compra de útiles), la CUOC disponibiliza artículos de calidad general (Ej: papeles, útiles), los cuales son adecuados a las necesidades generales de la DGCP y de otras dependencias del MH.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 21/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La DGCP 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 de la DGCP, será tratado de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua y comunicado al cliente.

El Sistema de Calidad de la DGCP 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 DGCP, se aplican los mismos cuidados y procesos que para la preservación de la propiedad de Clientes.

8.5.4 Preservación

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

Identificación: Apropiada 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.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 22/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La DGCP 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 DGCP 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 el Coordinador y 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 DGCP 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-DGCP-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 DGCP 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).

9.1.3. Análisis y evaluación

La DGCP realiza el análisis y evaluación de sus mecanismos de Seguimiento y medición en ocasión de la Revisión por la

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 23/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 DGCP 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.

Las auditorías son planificadas en forma anual. Esta planificación se traduce en un Programa de Auditorías. Las auditorías son planificadas en base a la relevancia de la función a auditar, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías anteriores. En base al Programa de Auditorías, se elabora el Plan de Auditorías.

Se determinan los documentos de referencia con respecto a los cuales será evaluado el SGC y la extensión de la auditoría.

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.

Los auditores emiten informes de auditorías conteniendo los resultados de las mismas, no conformidades, oportunidades de mejora. Para cada no conformidad sistemática o ante una oportunidad de mejora, se inicia una acción correctiva o de mejora según el caso.

El Jefe de cada departamento es responsable por definir, programar y ejecutar las acciones correctivas o de mejoría resultantes de las no conformidades detectadas en la auditoría.

Conforme se determina en cada caso, se realizan auditorías de seguimiento para verificar el grado de implementación de las acciones correctivas, de mejora, así como la efectividad de las acciones correctivas. Los resultados de dichas auditorías son registrados y conservados.

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 Contabilidad Pública 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 DGCP, 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:

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 24/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

- 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 auditorias
 - 7. El desempeño de proveedores externos
- 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 DGCP 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 DGCP (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 DGCP 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.

 TETÁ VIRU MOHENDAPY MOTENONDEHA MINISTERIO DE HACIENDA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MC-DGCP-01 Revisión: 03 Página 25/ 28
	MANUAL DE CALIDAD	

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 DGCP 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, documento que es mantenido como información documentada.

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"> MC-DGCP-01 Manual de Calidad FP-DGCP-01 Contexto de la Organización
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> MC-DGCP-01 Manual de Calidad FP-DGCP-01 Contexto de la Organización PR-DGCP-05 Control de Requisitos Legales y Reglamentarios
4.3	Determinación del Alcance del SGC	<ul style="list-style-type: none"> MC-DGCP-01 Manual de Calidad
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> MC-DGCP-01 Manual de Calidad Diagrama de Procesos FP-DGCP-01 Contexto de la Organización FP-DGCP-02 Gestión de Mejora Continua y Calidad FP-DGCP-03 Gestión de Auditorias FP-DGCP-04 Gestión de la Capacitación y Formación FP-DGCP-05 Gestión de Documentos y Archivos FP-DGCP-06 Gestión de Proveedores FP-DGCP-07 Emisión de Constancia de Presentación de Informes Municipales y de Gobiernos Departamentales



ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACION
5.1	Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
5.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
5.1.2	Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-05 Procedimiento de Control de Requisitos Legales y Reglamentarios
5.2	Política	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Política de Calidad
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Política de Calidad
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Política de Calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Nombramiento del Representante de la Dirección, Comité de Calidad• Organigrama• Descripciones de Cargo• Fichas de Procesos• Procedimientos
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Matriz de Riesgos y Oportunidades
6.2	Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• TB-DGCP-01 Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos
6.3	Planificación de los cambios	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Procedimiento de Mejora
7.1	Recursos	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.1.2	Personas	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.1.3	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• Procedimiento de Clima Organizacional
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none">• Ítem no aplicable
7.1.6	Conocimiento de la organización	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.2	Competencia	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-12 Detección y Evaluación de Capacitación de Funcionarios
7.3	Toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-12 Detección y Evaluación de Capacitación de Funcionarios
7.4	Comunicación	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
7.5	Información documentada	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-01 Control de Documentos y Registros
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	



ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACION
8.1	Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
8.2	Requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
8.2.1	Comunicación con el Cliente	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales
8.2.4	Cambios de los requisitos para los productos y servicios	
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• Requisito no aplicable al SGC
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• FP-DGCP-06 Gestión de Proveedores
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	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales
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	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales
8.6	Liberación de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales
8.7	Control de las salidas no conformes	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes



ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACION
		<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales• PR-DGCP-07 Tratamiento de Reclamos• PR-DS-UMI-01 Procedimiento de Mejora
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad
9.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-09 Recepción y Remisión de Expedientes• PR-DGCP-10 Emisión de Constancias de Presentación de Informes Municipales• PR-DGCP-11 Emisión de Constancia de Presentación de Informes de Gobiernos Departamentales
9.1.2	Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-06 Medición de la Satisfacción del Cliente• PR-DGCP-07 Tratamiento de Reclamos• Análisis de Contexto - Partes Interesadas
9.1.3	Análisis y evaluación	<ul style="list-style-type: none">• MC-DGCP-01 Manual de Calidad• PR-DGCP-04 Revisión por la Dirección
9.2	Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-02 Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad
9.3	Revisión por la Dirección	
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none">• PR-DGCP-04 Revisión por la Dirección
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	
10.1	Generalidades	
10.2	No conformidad y acción correctiva	<ul style="list-style-type: none">• PR-DS-UMI-01 Procedimiento de Mejora
10.3	Mejora continua	