

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 1/19 |

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 2/ 19</p> |

INDICE Y APROBACIONES

| CAPÍTULOS DEL MANUAL | |
|-----------------------------|--|
| 1 | Presentación |
| 1.1 Informaciones Generales | |
| 2 | Manual de Calidad |
| 2.1 | Objetivo |
| 2.2 | Alcance |
| 2.3 | Exclusiones |
| 3 | Definiciones y Abreviaturas |
| 4 | Sistema de Gestión de Calidad (SGC) |
| 4.1 | Requisitos Generales |
| 4.2 | Requisitos de la Documentación |
| 4.2.1 | Generalidades |
| 4.2.2 | Manual de Calidad |
| 4.2.3 | Control de Documentos |
| 4.2.4 | Control de Registros |
| 5 | Responsabilidad de la Dirección |
| 5.1 | Compromiso de la Dirección |
| 5.2 | Enfoque al Cliente |
| 5.3 | Política de Calidad |
| 5.4 | Planificación |
| 5.4.1 | Objetivos de calidad |
| 5.4.2 | Planificación del SGC |
| 5.5 | Responsabilidad, Autoridad, y Comunicación |
| 5.5.1 | Responsabilidad y Autoridad |
| 5.5.2 | Representante de la Dirección |
| 5.5.3 | Comunicación Interna |
| 5.6 | Revisión por la Dirección |
| 5.6.1 | Generalidades |
| 6 | Gestión de los Recursos |
| 6.1 | Provisión de Recursos |
| 6.2 | Recursos Humanos |
| 6.2.1 | Generalidades |
| 6.2.2 | Competencia, Toma de Conciencia y Formación |
| 6.3 | Infraestructura |
| 6.4 | Ambiente de Trabajo |
| 7 | Realización del Producto |
| 7.1 | Planificación de la Realización del Servicio |
| 7.2 | Procesos Relacionados con el Cliente |
| 7.2.1 | Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio |
| 7.2.2 | Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto |
| 7.2.3 | Comunicación con el Cliente |
| 7.3 | Diseño y Desarrollo |
| 7.4 | Compras |
| 7.4.1 | Proceso de Compras |
| 7.4.2 | Información de Compras |
| 7.4.3 | Verificación de Productos y Servicios Comprados |
| 7.5 | Producción y Prestación del Servicio |
| 7.5.1 | Control de la Producción y de la Prestación del Servicio |
| 7.5.2 | Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio. |
| 7.5.3 | Identificación y Trazabilidad |
| 7.5.4 | Propiedad del Cliente |

| | | |
|--|--------------------------------------|---|
|  MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD |  GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo |
| | MANUAL DE CALIDAD | |

| CAPITULOS DEL MANUAL | |
|-----------------------------|---|
| 7.5.5 | Preservación del Producto |
| 7.6 | Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición |
| 8 | Medición, Análisis y Mejora |
| 8.1 | Generalidades |
| 8.2 | Seguimiento y Medición |
| 8.2.1 | Satisfacción del Cliente |
| 8.2.2 | Auditoría Interna |
| 8.2.3 | Seguimiento y Medición de los Procesos |
| 8.2.4 | Seguimiento y Medición del Producto |
| 8.3 | Control del Producto No Conforme |
| 8.4 | Análisis de Datos |
| 8.5 | Mejora |
| 8.5.1 | Mejora Continua |
| 8.5.2 | Acción Correctiva |
| 8.5.3 | Acción Preventiva |
| 9 | Descripción de la Interacción entre los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. |

| | | | |
|-------------------------------|----|---|-------------------------------|
| CAMBIOS EN LA VERSIÓN: | 01 | 7.4.1 Proceso de Compras: Se elimina la elaboración del PREPAC por parte de la DPNC y se incluye la evaluación de proveedores internos como Registro de Calidad | Fecha de Vigencia: 22-12-2015 |
|-------------------------------|----|---|-------------------------------|

| | | | |
|-----------------------|---|---------------|------------|
| Elaborado por: | Celina Mancuello Coordinadora de Calidad | Fecha: | 22-12-2015 |
| Revisado por: | Juan Ángel Álvarez Representante de la Dirección | Fecha: | 22-12-2015 |
| Aprobado por: | Juan Ángel Álvarez Director de Pensiones No Contributivas | Fecha: | 22-12-2015 |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 4/ 19</p> |

1 PRESENTACIÓN

La Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC), dependiente de la Subsecretaría de Estado de Administración Financiera (SSEAF) comenzó a funcionar oficialmente en setiembre de 2004, fue creada a través de la Ley N° 2345/2003 **“DE REFORMA Y SOSTENIBILIDAD DE LA CAJA FISCAL.SISTEMA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL SECTOR PUBLICO”**.

Tiene a su cargo la administración y pago del Sector No Contributivo:

- Veteranos de la Guerra del Chaco
- Herederos de Veteranos de la Guerra del Chaco
- Adultos Mayores en Situación de Pobreza
- Pensionados Graciables
- Herederos de Policías y Militares fallecidos en Acto de Servicio

A través de los procesos establecidos, la DPNC busca garantizar el otorgamiento de pensiones y subsidios a todo derechohabiente del Sector No Contributivo, de forma eficiente y transparente, con calidad y calidez en la atención, mediante la gestión efectiva de políticas y programas de protección social, encaradas por el Estado Paraguayo.

1.1 INFORMACIONES GENERALES

Oficina donde la Dirección de Pensiones No Contributivas realiza sus actividades:

Dirección: Humaitá N° 463 entre Alberdi y 14 de Mayo / Asunción - Paraguay

Teléfono: (595)(21) 497-040 / 493-644 / 493-738

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 Calidad (SGC) para la Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC); 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.

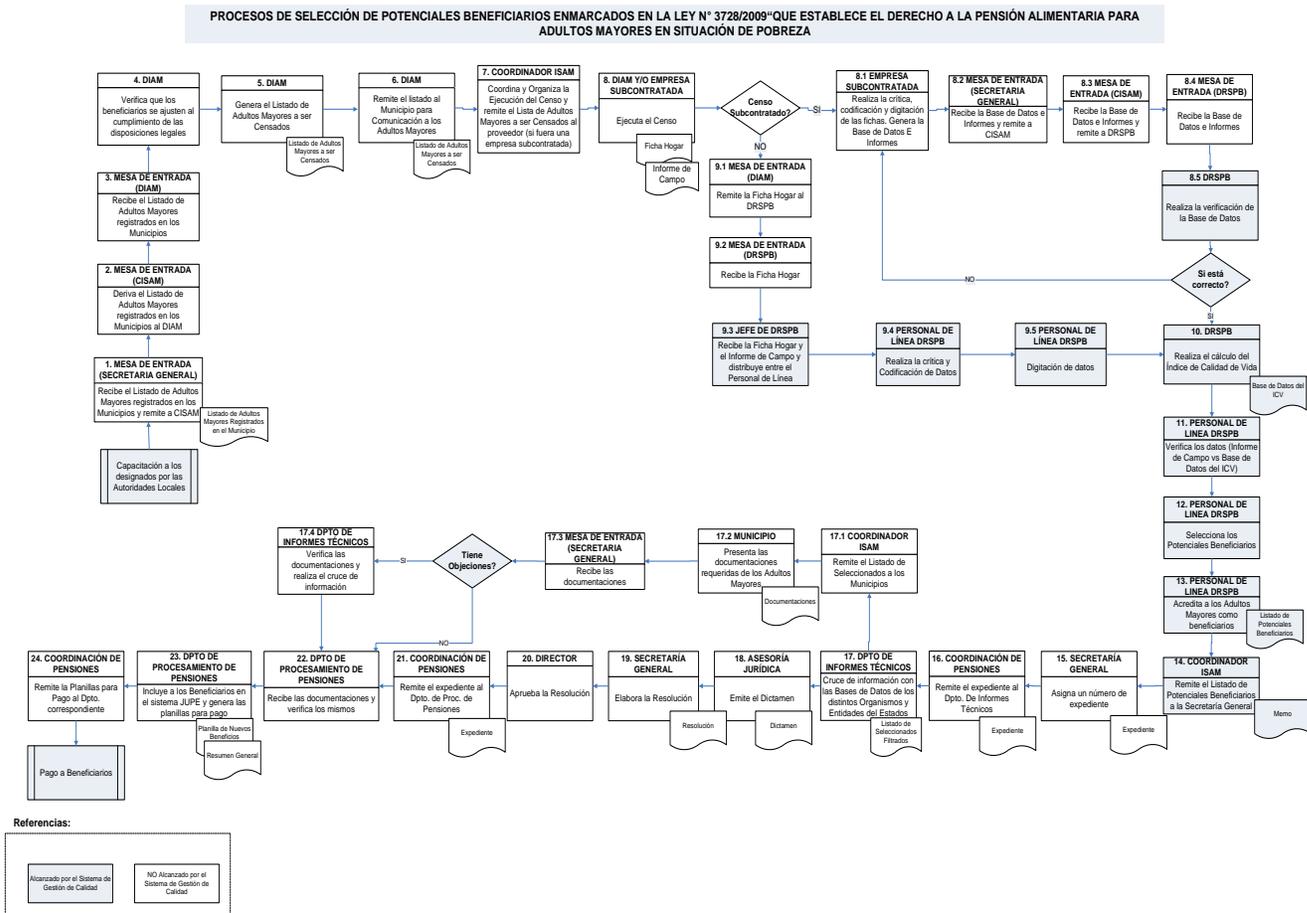
2.2 Alcance y Principales Actores del Proceso

El alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008 comprende las siguientes actividades enmarcadas en la Ley N° 3728/2009 **“QUE ESTABLECE EL DERECHO A LA PENSIÓN ALIMENTARIA PARA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE POBREZA”**:

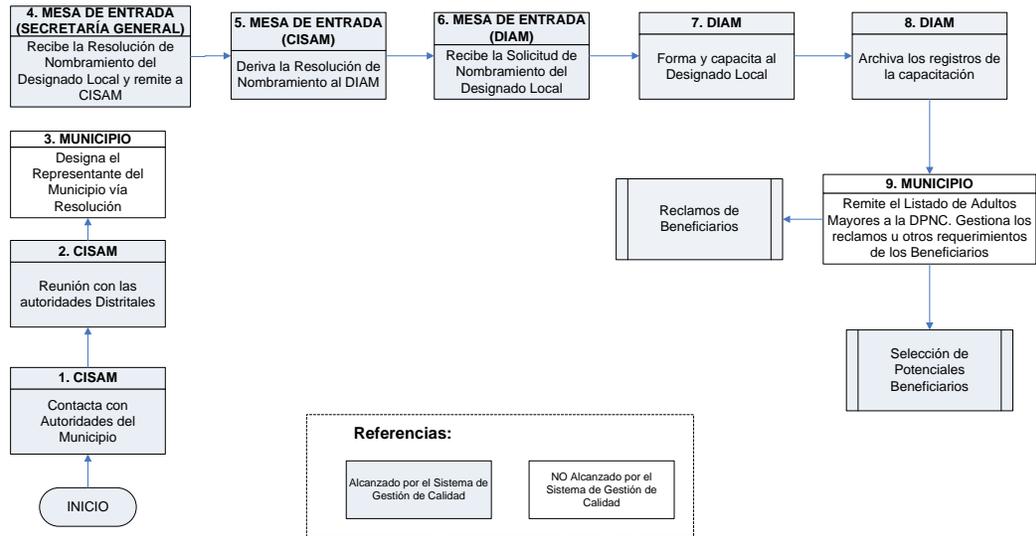
- Capacitación a los designados por las Autoridades Locales.
- Selección de Potenciales Beneficiarios:
 - Desde: La recepción de la ficha hogar o verificación de la base de datos.
 - Hasta: La generación del Listado de Potenciales Beneficiarios.
- **Pago a Beneficiarios Activos por Red Bancaria**

- Desde: La elaboración de la disponibilidad presupuestaria mensual.
- Hasta: La remisión de los documentos para el pago a la Dirección General del Tesoro Público.

Flujo de los Procesos establecidos en el Alcance:



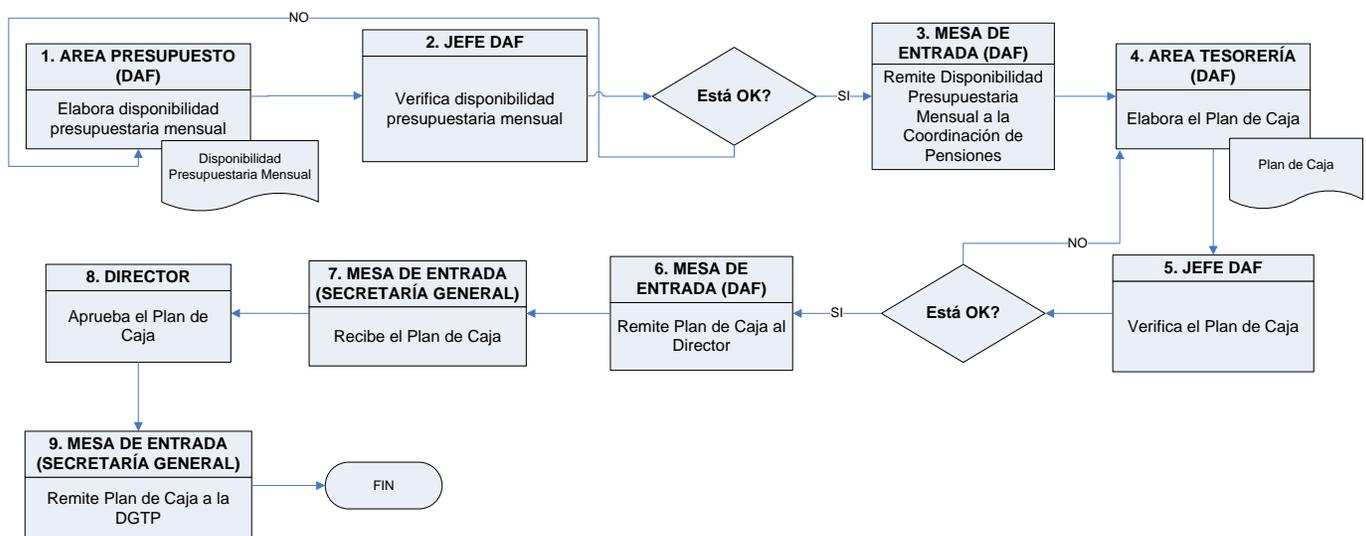
PROCESOS DE CAPACITACIÓN A LOS DESIGNADOS POR LAS AUTORIDADES LOCALES ENMARCADOS EN LA LEY N° 3728/2009 QUE ESTABLECE EL DERECHO A LA PENSIÓN ALIMENTARIA PARA ADULTOS MAYORES EN SITUACIÓN DE POBREZA



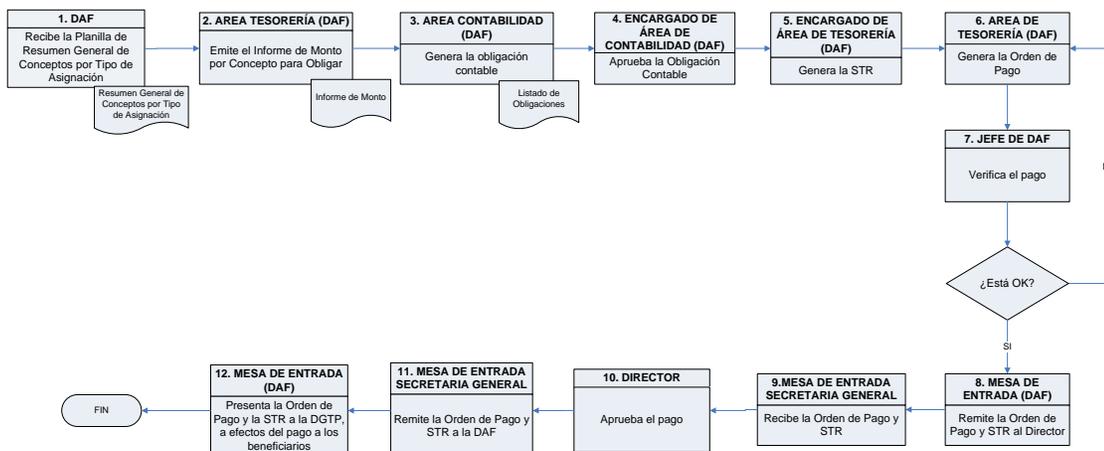
Nota: En caso de cambio de Designado Local, el proceso reinicia en el paso 4.

PAGO DE BENEFICIARIOS ACTIVOS POR RED BANCARIA

A) ELABORACIÓN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA Y PLAN DE CAJA



B) PAGO A BENEFICIARIOS ACTIVOS POR RED BANCARIA



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

- ✓ Dirección Administrativa - Coordinación de Recursos Humanos: Evidencia la competencia del personal que realiza los procesos establecidos en los flujos, disponibilidad de recursos para la capacitación de los funcionarios.
- ✓ Dirección Administrativa – Coordinación de Recursos Administrativos: Infraestructura, extintores, Servicios Generales.

2.3 Exclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad de la DPNC, excluye requisitos de la norma ISO 9001:2008 que no son aplicables, como se detalla a continuación:

7.3 Diseño y Desarrollo: los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad no diseñan ni desarrollan productos/servicios. Por tanto, este ítem de la Norma ISO 9001 se encuentra fuera del alcance.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: 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.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: 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. Por tanto, este ítem de la Norma ISO 9001 no es aplicable y queda excluido del Alcance.

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 Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, para evitar la ocurrencia de la 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.

| | | |
|--|---|--|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA</p> <p>Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 8/ 19</p> |

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de una organización.

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

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; en este caso, se considera clientes de la organización a los beneficiarios que contempla la Ley N° 3728/2009.

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

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

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

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 DPNC involucrados dentro del Alcance, incluidas las dependencias que indirectamente brinda soporte a la misma.

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

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

Reclamo: Toda expresión de insatisfacción proveniente de los clientes sea justificada o no.

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

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

BNF: Banco Nacional de Fomento

CUOC: Coordinación de Unidad Operativa de Contrataciones

DA: Dirección Administrativa

DAF: Departamento de Administración y Finanzas

DGTP: Dirección General del Tesoro Público

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 9/ 19</p> |

DPNC: Dirección de Pensiones No Contributivas

ICV: Índice de Calidad de Vida

IPS: Instituto de Previsión Social

JUPE: Sistema de Jubilaciones y Pensiones

PAC: Programa Anual de Contrataciones

PREPAC: Previo Programa Anual de Contrataciones

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SIME2: Sistema de Mesa de Entrada

SINARH: Sistema Integrado de Recursos Humanos

SITE: Sistema de Tesorería

SPAAM: Sistema de Pensión Alimentaria de Adultos Mayores

SSEAF: Subsecretaría de Estado de Administración Financiera

STR: Solicitud de Transferencia de Recursos

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La organización establece, documenta, implanta y mantiene un SGC, y busca mejorar continuamente su eficiencia con base en los requisitos de la Norma ISO 9001 en su versión vigente y sus sucesivas actualizaciones.

Por lo anteriormente expuesto, la organización:

- a) Identifica los procesos para el SGC y su aplicación;
- b) Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados;
- c) Determina los criterios y métodos que aseguran el funcionamiento y control eficaces de los procesos identificados;
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar el funcionamiento y la verificación de los procesos identificados;
- e) Verifica, mide y analiza los procesos identificados, e
- f) Implementa las acciones para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua de los procesos identificados.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC de la organización incluye:

- a) Documentos de primer nivel:
 - ✓ **Manual de Calidad:** Este es el documento fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad. Ningún documento de menor nivel podrá contradecirlo.
 - ✓ **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de la Alta Dirección relativas a la Calidad.
- b) Documentos de segundo nivel:
 - ✓ **Objetivo de Calidad:** Metas ambicionadas o pretendidas, relacionadas con el cumplimiento de la Política de la calidad.

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 10/ 19</p> |

- ✓ **Organigrama:** Documento donde se detallan las dependencias de la organización, incluyendo su relación de dependencia formal.
 - ✓ **Procedimiento:** Documento donde se detallan las responsabilidades y las tareas para la implementación de los procesos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad, detallando qué, cuándo (secuencia), dónde y cómo.
 - ✓ **Descripción de Cargos:** Documento donde se detallan las responsabilidades, perfil y requisitos de las diferentes funciones.
- c) Documentos de tercer nivel:
- ✓ **Instructivo:** Documento donde se describen las instrucciones detalladas para la realización de una tarea específica, cuando el volumen de tales instrucciones haga inconveniente su inclusión en los Procedimientos.
 - ✓ **Tabla:** Documento donde se especifican datos requeridos en los procesos de la organización.
 - ✓ **Formularios:** Documento donde se registrarán resultados obtenidos o actividades realizadas por las áreas.
 - ✓ **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4.2.2 Manual de Calidad

La organización establece y mantiene el presente Manual de Calidad como soporte para el SGC, que incluye:

- a) Alcance del SGC, incluyendo la justificación de las exclusiones;
- b) Referencia a los procedimientos requeridos por el SGC;
- c) Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

4.2.3 Control de Documentos

La organización controla los documentos requeridos por el SGC. Se ha establecido un procedimiento documentado para definir lo siguiente:

- a) Aprobación del documento antes de su emisión;
- b) Revisión, actualización y re-aprobación del documento;
- c) Identificación de cambios y estado de versión actual;
- d) Disponibilidad de las versiones pertinentes de los documentos aplicables en los puntos de uso, de modo que los usuarios tengan acceso fácilmente a los documentos vigentes;
- e) Identificación y medidas para asegurar la conservación de los documentos;
- f) Medidas para prevenir el uso inadecuado de documentos obsoletos, y
- g) Control de documentos externos tales como: Resoluciones, Decretos y Leyes que serán conservados y distribuidos bajo los criterios establecidos en el **Procedimiento de Control de Documentos y Registros (PR-DPNC-05)**.

4.2.4 Control de Registros

La organización establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad de los requisitos así como la operación del SGC. Los registros se hallan establecidos en cada uno de los procedimientos

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 11/ 19</p> |

instructivos de trabajo.

Los criterios para el Control de Registros están definidos encada uno de los procedimientos e instructivos de trabajo, asegurando la legibilidad, identificación y recuperación incluyendo controles para el almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficiencia, de la siguiente manera:

- a) Comunicando a la institución la importancia de satisfacer tanto los requisitos de las Partes Interesadas, como los legales y reglamentarios, incluyendo la difusión de la Política de Calidad;
- b) Estableciendo la Política de Calidad;
- c) Asegurando que se establecen los Objetivos de Calidad;
- d) Llevando a cabo las Revisiones por la Dirección; y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección asegura que los requisitos para ejecutar los procesos realizados en la DPNC se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

5.3 Política de Calidad

La DPNC ha aprobado una Política de Calidad para los procesos alcanzados por el SGC. Dicha Política es difundida a todos los Funcionarios y proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad. Esta Política es revisada para verificar su continua adecuación en las Revisiones por la Dirección según lo establecido en el Procedimiento Revisión por la Dirección (PR-DPNC-08).

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

La organización establece objetivos de calidad para cada proceso crítico. Los objetivos son evaluados y definidos en las reuniones de Revisión por la Dirección (ver Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-DPNC-08). Los Objetivos de Calidad son medibles en todos los casos.

Los Objetivos de Calidad son coherentes con los principios enunciados en la Política de Calidad y se encuentran documentados en la Tabla de Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos (TB-DPNC-01).

El cumplimiento de los objetivos de calidad son monitoreados por el Coordinador de Calidad, quien deberá abrir una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07), en los casos en que la organización no alcance el objetivo durante tres periodos consecutivos (objetivos mensuales) o un periodo (objetivo anual) o cuando lo considere pertinente.

5.4.2 Planificación del SGC

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de la Política de Calidad y que los servicios suministrados estén en conformidad con los requisitos especificados y los necesarios, esto incluye:

- a) La preparación y la revisión periódica de documentos que definen el SGC (Manual de Calidad, Procedimientos, Formularios, Tablas, etc.), de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001;

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 12/ 19</p> |

- b) La implementación efectiva de los documentos del SGC, y
- c) La asignación y disponibilidad de recursos adecuados para el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.

5.5 Responsabilidad, autoridad, y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La autoridad y las relaciones mutuas (entendidas como niveles de dependencia) del personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad están definidas en el Organigrama de la organización. Las relaciones entre distintas dependencias se detallan en los procedimientos e instructivos de trabajo correspondientes.

Las responsabilidades se detallan en las Descripciones de Cargo respectivas. Cuando la Descripción del Cargo otorgue alguna atribución a un Funcionario (por ejemplo, para la aprobación de documentos), tal atribución es extensible al Superior Inmediato del Funcionario y a todos los niveles de Superiores con supervisión directa sobre el Funcionario tal como se detalla en el Organigrama respectivo.

La DPNC puede tener cargos vacantes, siendo las funciones redistribuidas entre los Funcionarios actuales, según criterios y decisión del/la Director/a de Pensiones No Contributivas.

Responsabilidades comunes a todos los Funcionarios

Todos los Funcionarios tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Cumplir los documentos del Sistema de Gestión de Calidad aplicables a su dependencia.
- b) Detectar y proponer mejoras a los procesos de su dependencia, incluyendo mejoras a los procedimientos y otros documentos del SGC.
- c) Detectar y solicitar recursos para su dependencia (incluye necesidades de infraestructura).
- d) Iniciar solicitudes de acciones correctivas y preventivas cuando se afectan los procesos relativos a su dependencia.
- e) Determinar planes de acción orientados a proyectos de acciones correctivas, preventivas o de mejoras solicitadas en relación con procesos bajo responsabilidad de su dependencia.

5.5.2 Representante de la Dirección y Comité de Calidad

El Vice Ministro de la Subsecretaría de Estado de Administración Financiera ha designado como Representante de la Dirección al *Director de Pensiones No Contributivas*, según la Resolución SSEAF N° 12/2015 de fecha 23 de febrero de 2015. En la misma Resolución se ha designado la conformación del Comité de Calidad y Coordinador de Calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección establece los canales apropiados de comunicación dentro de la institución.

Estos mecanismos de comunicación incluyen:

- a) Informaciones de carácter general a través de circulares, carteles, reuniones generales.
- b) Informaciones sobre el SGC disponibles en documentos y registros.
- c) Otros establecidos por la organización.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 13/ 19</p> |

El Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, revisan en forma planificada el SGC. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al SGC, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad.

5.6.2 Información para la revisión

Esta revisión se realiza en una reunión con participación de los miembros del Comité de Calidad. La información pertinente para la Revisión por la Dirección, incluye:

- a) Resultados de auditorías internas y externas;
- b) Retroalimentación del cliente;
- c) Indicadores de procesos críticos y Objetivos de Calidad;
- d) Estado de las principales acciones correctivas y preventivas;
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas;
- f) Cambios que podrían afectar al SGC; y,
- g) Recomendaciones para la mejora, propuestas por cualquiera de sus miembros.

Los participantes de esta reunión analizan dichos informes y determinan las acciones a tomar, incluyendo: Necesidad de cambios en la Política y los Objetivos de Calidad, necesidad de recursos, necesidad de acciones correctivas o preventivas adicionales a las acciones en curso. Estas determinaciones son documentadas de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-DPNC-08)**.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La organización determina la necesidad y solicita a través de los canales institucionales correspondientes 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 y equipos necesarios, utilizados en la prestación del servicio (principalmente equipos informáticos, insumos, entre otros).

Estas necesidades son solicitadas, conforme a los procesos administrativos de la institución, a la Dirección Administrativa. La adecuación de los recursos es evaluada en ocasión de la Revisión por la Dirección.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Todas las actividades que afectan a la calidad del servicio son realizadas por personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización determina competencias e identifica necesidades de capacitación de los recursos humanos que afectan a la calidad del servicio, comparando las competencias actuales del personal con las establecidas en el perfil incluido en la Descripción de Cargo correspondiente.

Las actividades de formación son planificadas, revisadas a intervalos establecidos e implementadas por el área asignada en base a las necesidades detectadas a partir de la Descripción del Cargo y otros mecanismos de detección.

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

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

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 14/ 19</p> |

La DPNC, a través de los procesos de comunicación interna, y de capacitación, orienta al personal a la toma de conciencia sobre la importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al logro de los Objetivos de Calidad.

La organización cuenta con el Procedimiento de Detección y Evaluación de Capacitación de Funcionarios (PR-DPNC-12) donde se definen las actividades y responsabilidades para el cumplimiento de este proceso.

6.3 Infraestructura

La DPNC determina y gestiona la provisión y mantenimiento de la infraestructura necesaria para la conformidad con los requisitos del servicio, incluyendo equipos informáticos y de oficina, edificaciones y sistemas informáticos.

Es responsabilidad de cada Repartición determinar y proporcionar o solicitar al/la directora/a de la DPNC las necesidades de infraestructura adicionales.

La operatividad de los equipos e instalaciones es mantenida mediante actividades de mantenimiento correctivo y preventivo y son gestionados por la Dirección Administrativa, a través de la Coordinación de Recursos Administrativos, tal como se establece en el Acuerdo de Servicios.

Cuando surgen mantenimientos correctivos (reparaciones) de instalaciones y equipos, los mismos son solicitados por Expediente SIME a través del Departamento de Administración y Finanzas al Departamento de Servicios Generales de la Coordinación de Recursos Administrativos y éste registra el pedido en el Sistema de Reclamos para su ejecución y seguimiento.

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

6.4 Ambiente de trabajo

La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad de los servicios con los requisitos especificados. La organización establece los medios necesarios para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal.

Para ello, considera la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados desde el punto de vista de mobiliario, equipos informáticos, iluminación, climatización y ambientación apropiada para el trabajo.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del servicio

Las actividades de prestación del servicio están planificadas en el presente Manual de Calidad y en los procedimientos e instructivos de trabajo de la organización, considerando los siguientes aspectos:

- a) Los Objetivos de Calidad relacionados con el servicio, los cuales son establecidos por la Alta Dirección.
- b) Necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para un servicio en particular.
- c) Las actividades requeridas de medición relacionadas con los procesos críticos.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos especificados.

7.2 Procesos relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La organización, a través de la Alta Dirección, determina los requisitos para ejecutar adecuadamente los procesos:

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 15/ 19</p> |
|---|---|---|

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no especificados por el cliente,
- c) Cualquier requisito adicional no exigido por el cliente, que la Organización considere necesario, para la ejecución del servicio,
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los procesos involucrados en el Alcance. La detección y tratamiento de los requisitos legales están definidos en el **Procedimiento de Control de Requisitos Legales y Reglamentarios (PR-DPNC-09)**.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Para la ejecución de los procesos involucrados en el Alcance, los requisitos son acordados con la Dirección de Pensiones No Contributivas y la Coordinación y/o la Jefatura de Departamento correspondiente, previa verificación de la capacidad de las áreas de la DPNC para cumplir con los requisitos establecidos. Esta verificación incluye los recursos humanos para poder ejecutar los servicios en los plazos establecidos, recursos informáticos y recursos de control o verificación para evitar errores en los citados procesos.

Una vez verificada la capacidad de la institución para ejecutar los procesos, los requerimientos son formalizados, según las directivas establecidas en los procedimientos.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La DPNC ha establecido mecanismos para la efectiva comunicación con los clientes relativos a la información sobre el servicio, consultas, pedidos y atención de reclamos de los mismos, en forma escrita (correo electrónico, notas o memos) o en forma telefónica.

Las quejas y/o reclamos de los interesados son canalizados por los Funcionarios de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Tratamiento de Reclamos (PR-DPNC-11).

7.3 Diseño y desarrollo

Este requisito se ha excluido del SGC, por los motivos detallados en el punto 2.3 de este manual.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El Departamento de Administración y Finanzas de la DPNC solicita la provisión de materiales, insumos y servicios a la Sub-Secretaría de Estado de Administración Financiera del Ministerio de Hacienda, según surjan las necesidades de cada dependencia y teniendo en cuenta el mantenimiento del stock mínimo de insumos establecido en la tabla TB-DPNC-01.

La CUOC, dependiente de la Dirección Administrativa **realiza la compra de bienes y servicios** y controla los procesos asegurándose de que los productos y servicios solicitados cumplan con los requisitos especificados en el PAC y los contratos, si hubiere. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto / servicio adquirido en la posterior realización del servicio. **La CUOC no se encuentra incluida en el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.**

Las evaluaciones de proveedores internos son realizadas por la Dirección de Pensiones No Contributivas o responsable designado por la misma, 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, preventivas o de mejora de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07). **Los registros de la evaluación de proveedores internos serán considerados Registros de Calidad y serán tratados conforme a lo establecido en el punto 4.2.4 del presente Manual de Calidad.**

7.4.2 Información de compras

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> |
| <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | | <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 16/ 19</p> |

Los requerimientos para contrataciones y las especificaciones técnicas de los productos o servicios a adquirir se encuentran establecidos en las informaciones remitidas a la DA a través del PREPAC.

7.4.3 Verificación de productos y servicios comprados

Los productos o servicios contratados son verificados por las dependencias durante su ejecución o utilización.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización identifica y planifica los procesos que afectan a la calidad de los productos, bajo condiciones controladas que incluyen, en la medida en que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, en la forma de procedimientos e instructivos, como:
 - Pago de Beneficiarios (PR-DPNC-01)
 - Selección de Potenciales Beneficiarios (PR-DPNC-02)
 - Capacitación a los designados por la Autoridades Locales (PR-DPNC-03)
 - Apoyo Informático (PR-DPNC-13)
 - Otros, referenciados en este Manual de Calidad.
- b) Asignación de equipos informáticos, insumos, materiales apropiados para la ejecución de las actividades.
- c) Generación de registros de Calidad.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Este requisito se ha excluido del SGC, por los motivos detallados en el punto 2.3 del presente Manual de Calidad.

7.5.3 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 o Memorándum;
- c) Número asignado por los Sistemas Informáticos utilizados en cada proceso.

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

7.5.4 Propiedad del Cliente

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 encuentre vencido o no se adecue para el uso correspondiente, será tratado de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07)** y comunicado al cliente.

7.5.5 Preservación del servicio o producto

La organización establece medidas para preservar la conformidad y conservación de las documentaciones e informaciones de los procesos. Los Expedientes y los documentos respaldatorios de los diferentes procesos son identificados y gestionados, conformes a los requerimientos establecidos en los procedimientos e instructivos de trabajo.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 17/ 19</p> |
|---|---|---|

Este requisito se ha excluido del SGC, por los motivos detallados en el punto 2.3 del presente Manual de Calidad.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio;
- b) Asegurar la conformidad del SGC, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La organización implementa métodos para realizar la medición de la satisfacción de los clientes. Esta metodología incluye la realización de encuestas a los Designados Locales de los Municipios y la DGTP.

La forma de implementar esta metodología está establecida en el Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente (PR-DPNC-10).

8.2.2 Auditoría Interna

La organización realiza auditorías, que se llevan a cabo a intervalos planificados, para verificar el grado de implementación y la eficacia del SGC, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, este Manual y en los procedimientos e instructivos correspondientes, de modo a detectar oportunidades de mejora del SGC.

Los criterios de calificación y selección de auditores internos, planificación, ejecución, responsabilidades y requisitos de las auditorías son detallados en el Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad (PR-DPNC-06).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Alta Dirección de la organización ha establecido una serie de indicadores para el seguimiento y la medición de los procesos críticos del SGC, detallados en la Tabla de Indicadores de Procesos (TB-DPNC-01). Mediante estos indicadores se verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Los resultados de la medición de indicadores son monitoreados por el Comité de Calidad. Cuando no se alcancen los resultados planificados, la organización emitirá acciones correctivas o preventivas, según sea conveniente, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La DPNC a través de la Dirección y la Coordinación y/o la Jefatura de Departamento, realiza los controles necesarios para verificar que los requisitos requeridos para los procesos incluidos en el SGC.

Estas actividades de control se definen en los procedimientos correspondientes.

8.3 Control del producto o servicio no conforme

Las no conformidades pueden ser detectadas mediante las actividades de seguimiento y medición del servicio (ver 8.2.4) y también a través de auditorías internas y externas. En todos los casos, las no conformidades son documentadas y tratadas o gestionadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07).

8.4 Análisis de datos

La organización determina, recopila y analiza los datos para verificar la efectividad del SGC; también evalúa dónde realizar el proceso de mejora continua. Lo anterior incluye datos generados de la medición de procesos (Ver 8.2.3) y datos de otras fuentes. El análisis de datos se realiza en la Revisión por la Dirección (Ver 5.6).

| | | |
|---|---|---|
|  <p>MINISTERIO DE HACIENDA Subsecretaría de Estado de Administración Financiera Dirección de Pensiones No Contributivas</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p> |  <p>GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo</p> <p>Código: MC-DPNC-01 Versión: 02 Página 18/ 19</p> |
|---|---|---|

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción de clientes;
- b) La conformidad con los requisitos del producto o servicio incluyendo procesos propios y de proveedores internos o externos, y
- c) las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante la implementación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la Revisión por la Dirección.

8.5.2 Acción correctiva

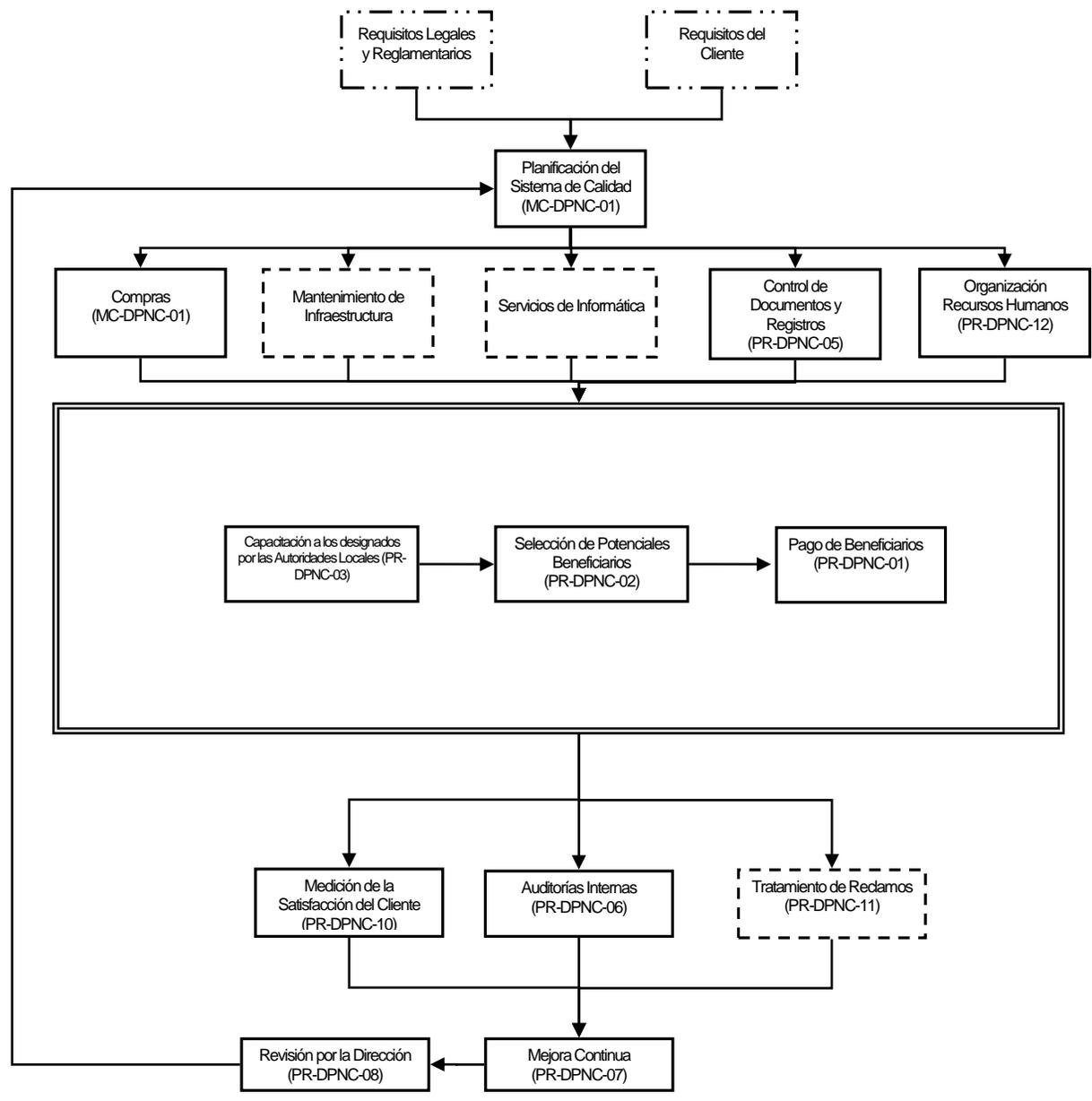
La organización a través de la aplicación, el mantenimiento y la mejora del SGC toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades, con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir. El mecanismo de procesamiento de no conformidades se establece en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07).

8.5.3 Acción preventiva.

La organización a través de la aplicación, el mantenimiento y la mejora del SGC toma acciones para eliminar la causa de la no-conformidad potencial y prevenir su ocurrencia. El mecanismo de procesamiento de no conformidades potenciales se establece en el Procedimiento de Mejora Continua (PR-DPNC-07).

9 MATRIZ DE PROCESOS

9.1 Descripción de la Interacción entre los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad



REFERENCIAS

