




Tribunal de Cuentas  
Provincia de Mendoza

## Manual de gestión de la Calidad

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

## **ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SGC**

### **Alcance del SGC**

Control y juzgamiento de las Cuentas Públicas de la Provincia de Mendoza.

### **Exclusiones del SGC**

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

Se excluye este punto de la Norma ISO 9001 - versión vigente, debido a que el servicio que presta el Tribunal de Cuentas se puede controlar antes de que salga de la organización.


- **7.3 Diseño y Desarrollo**

El Tribunal de Cuentas no diseña ni desarrolla los requisitos aplicables ya que los mismos se encuentran establecidos en la normativa legal vigente.

## **APROBACIONES**


Este Manual de Gestión de la Calidad fue preparado por el Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad (SIC), revisado por el Director General de Cuentas y aprobado por el Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza (HTC).

CONFECCIONÓ	REVISÓ	APROBÓ
Fecha:     /     /	Fecha:     /     /	Fecha:     /     /


 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## APROBACIÓN Y REGISTRO DE REVISIONES

N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	CONFECCIONÓ		REVISÓ	APROBÓ
		Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
0	<b>EMISION</b>	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	11/06/01	11/06/01	11/06/01
1	Sección 0: Códigos de Sector Sección 1: Políticas de la Calidad Anexo I, II y III Sección 12 Sección 13 Sección 15	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	30/10/01	30/10/01	30/10/01
2	Sección 0: Historial (Rec. Humanos) Sección 1: 1.3.1 Objetivos-Anexo III Sección 8 Sección 11 Sección 12 Sección 13 Sección 17	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	20/11/02	20/11/02	20/11/02
3	Se modificaron la totalidad de las secciones de este Manual a efectos de adecuarlo a la Norma ISO 9001 2000. Además se disminuyeron la cantidad de secciones del mismo.	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	15/12/03	15/12/03	15/12/03
4	Sección 0: Alcance y exclusiones Sección 1: Control de los documentos Sección 2: Representante de la Dirección Revisión por la Dirección Sección 4: Validación de la prestación del servicio Sección 5: Control del servicio no conforme - Acc. Correctivas y Acciones Preventivas	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	08/03/05	14/03/05	15/03/05
5	Sección 0: Universo de Control y Recursos Humanos Sección 2: Comunicación interna y Organigrama Sección 5: Control del servicio no conforme y Acciones Preventivas	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	20/04/06	20/04/06	20/04/06
6	Sección 0: Código de Sectores, Universo de Control y Rec. Humanos Sección 2: modif. Reglamento Interno Sección 3: Edificio, vehículos y Sistemas Informáticos nuevos Sección 4: Determinar procesos Todas las Secciones: Cambio de Norma ISO 9001 - vigente	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
		Fecha	26/3/09	27/3/09	27/3/09
7	Sección 0: Alcance y exclusiones. Sección 2: Notificación de los documentos de la calidad.	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

N°	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	CONFECCIONÓ		REVISÓ	APROBÓ
		Nombre			
	Sección 3: Toma de conciencia y formación. Evaluación de la eficacia de la capacitación.	Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
	Sección 4: Diseño y desarrollo. Preservación de expedientes. Sección 5: No conformidades de auditoria Seguimiento y medición	Fecha	23/3/10	25/3/10	26/3/10
8	Sección 0: Universo de Control y Rec. Humanos	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
	Sección 3: Infraestructura Ambiente de trabajo	Nombre	Fabiana Draghi	Enrique Sanchez	Salvador Farruggia
	Sección 4: Eliminación de documento dado de baja	Fecha	19/3/12	27/3/12	09/4/12
9	Sección 0: Universo de Control y Rec. Humanos	Cargo	Administrador SIC	Director General	Presidente
		Nombre	Natalia Lázzaro	Enrique Sánchez	Salvador Farruggia
		Fecha	17/11/16	24/11/16	30/11/2016

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## **PRÓLOGO**

El Propósito del Manual de Gestión de la Calidad es describir las políticas y la estructura del Sistema de Gestión la Calidad adoptado por El Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza.

El Sistema de Gestión la Calidad descrito en este Manual está estructurado según el Esquema General de la Norma ISO 9001 - versión vigente.


El objetivo de dicho documento para el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza, es presentar su estructura documental y el funcionamiento del Sistema de Gestión instalado.

Para cumplir este objetivo expresado en el presente Manual, el H.T.C. designa formalmente al Director General como su Representante y le otorga autoridad suficiente para ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas.

El H.T.C ha fijado la siguiente Visión y Misión:

### **VISIÓN**

*SATISFACER LA NECESIDAD DE LA COMUNIDAD, EN MATERIA DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERO – PATRIMONIAL DEL ESTADO PROVINCIAL Y MUNICIPAL, PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y PREVENIR ACTOS DE CORRUPCIÓN.*

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	


## MISIÓN

Desarrollar el control de la administración de los fondos públicos, con integridad moral e independencia de criterio, en un ámbito de respeto de la ley, de las instituciones republicanas y de las personas.

Promover los cambios necesarios que permitan el óptimo aprovechamiento de las capacidades y habilidades de cada uno de sus miembros, mediante el esfuerzo colectivo y personal, para lograr un control oportuno, eficaz y eficiente.


Alentar que la comunidad perciba en cada acto de los agentes del Tribunal de Cuentas, un aporte para mejorar la transparencia en el manejo de los fondos públicos.

El H.T.C., a través de este documento, formaliza su compromiso con la Calidad y se propone además instalar la Mejora Continua en la Organización.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>SECCIÓN Nº</b>	<b>TEMAS</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
0	Aprobaciones	1 de 11
0	Aprobación y Registro de Revisiones	2 de 11
0	Prólogo	3 a 4 de 11
0	Tabla de Contenidos	5 de 11
0	Definiciones, Terminologías y Códigos	6 a 7 de 11
0	Historial	8 a 11 de 11
0	Marco Legal	11 de 11
<b>1</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>1 a 6 de 6</b>
1	Procesos de la Organización	1 a 2 de 6
1	Interrelación de Procesos	2 de 6
1	Requisitos de la Documentación	2 a 5 de 6
1	Gráfico de Interrelación de los procesos	6 de 6
<b>2</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>	<b>1 a 5 de 5</b>
2	Compromiso de la Dirección	1 de 5
2	Enfoque al Cliente	1 de 5
2	Políticas y Objetivos de la Calidad	2 de 5
2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	3 de 5
2	Responsabilidad, autoridad y comunicación	3 a 5 de 5
2	Revisión por la Dirección	4 de 5
<b>3</b>	<b>Gestión de los Recursos</b>	<b>1 a 3 de 3</b>
3	Provisión de Recursos	1 de 3
3	Recursos Humanos	1 a 2 de 3
3	Infraestructura	2 a 3 de 3
3	Ambiente de trabajo	3 de 3
<b>4</b>	<b>Prestación del Servicio</b>	<b>1 a 5 de 5</b>
4	Planificación de la Prestación del Servicio	1 de 5
4	Procesos relacionados con el Cliente	1 a 2 de 5
4	Diseño y Desarrollo	2 de 5
4	Compras	2 a 3 de 5
4	Prestación del Servicio	3 a 5 de 5
4	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	5 de 5
<b>5</b>	<b>Medición, Análisis y Mejora</b>	<b>1 a 5 de 5</b>
5	Seguimiento y Medición	1 a 2 de 5
5	Control del Servicio no Conforme	2 y 3 de 5
5	Análisis de Datos	3 de 5
5	Mejora	4 de 5
5	Acciones Correctivas	4 de 5
5	Acciones Preventivas	4 a 5 de 5

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## DEFINICIONES, TERMINOLOGÍA Y CÓDIGOS USADOS EN EL MANUAL

### TÉRMINO

### DEFINICIÓN

#### **Calidad:**

*Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos (ISO 9000 punto 3.1.1)*

#### **Procedimiento documentado:**

Un procedimiento escrito que especifica la manera de realizar una actividad y contiene el objeto y el alcance de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo debe hacerse; qué materiales equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

#### **RE**

Registro de la Calidad: es un documento que suministra evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.  
(Ej.: Informes de Contadores Revisores, Informes de inspecciones realizadas en el proceso, etc)

#### **SGC**

Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **PSC** Calidad

Procedimiento del Sistema de Gestión de la

#### **PGE**

Procedimiento General

#### **PE**

Procedimiento Específico

#### **IT**

Instrucción de Trabajo

#### **FO**

Formulario utilizado en un documento del Sistema de Gestión de la Calidad.


#### **PL**

Planilla utilizada en un documento del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **AN**


Anexos que no son PL, FO o RE (Ej. modelos)



 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## CODIGOS DE SECTOR

SECTOR	CÓDIGO
DIRECCIONES DE CUENTAS	ARE
DIVISIÓN ARCHIVO	ARC
CAPACITACIÓN	CAP
CONSEJO PARA LA MEJORA CONTÍNUA	CMC
CONSEJO TÉCNICO	COT
AUDITORÍA Y NORMAS	DAN
DESPACHO	DES
DIGESTO	DIG
DIRECTOR GENERAL	DGR
DESCENTRALIZADAS 1	DS1
DESCENTRALIZADAS 2	DS2
GOBIERNO	GOB
HABILITACIÓN	HAB
HONORABLE CUERPO	HTC
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	IND
REGISTRO Y CONTROL DE EXPTEs	MDE
MUNICIPALIDADES	MUN
NOTIFICADORES	NOT
PERSONAL	PER
PRESIDENCIA	PRE
PRENSA	PSA
RECURSOS	REC
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	SAM
SERVICIOS	SER
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	SIC
SISTEMAS Y COMUNICACIONES	SIS
SECRETARÍA RELATORA	SRE
SECRETARÍA TÉCNICA VOCALÍAS	STV
DELEGACIÓN ZONA SUR	ZSU


 <b>Tribunal de Cuentas</b> Provincia de Mendoza	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

## **HISTORIAL**

El Tribunal de Cuentas creado, por la Ley N° 1.003, ha sido dotado de funciones jurisdiccionales y de fiscalización. Actúa en el marco del control de la legalidad, lo que implica que su objeto es la concreta realización de las normas de Derecho Público Provincial contenidas en la Constitución y de las articulaciones del Derecho Administrativo contenidas en las leyes y reglamentos, en el proceso de recaudación e inversión de las rentas provinciales, lo que le confiere el carácter de custodio eminente de la Administración Financiera y como tal, único responsable de aprobar o desaprobar las cuentas de quienes tienen a su cargo esa administración.

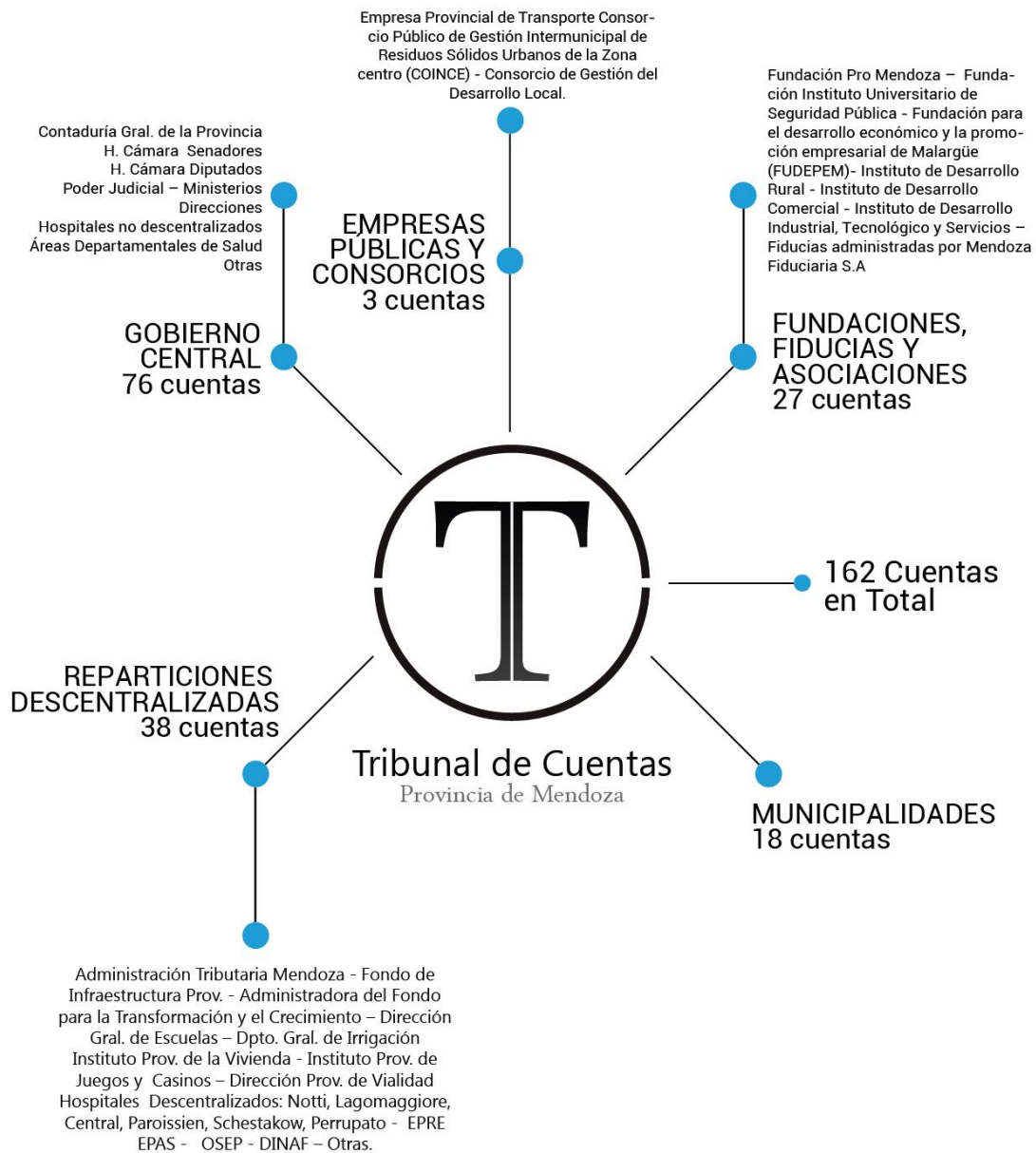
Para cumplir adecuadamente esa función, las normas constitucionales y disposiciones legales le han conferido facultades y responsabilidades precisas. Su conducción institucional y la continua capacitación de sus agentes, otorgan factibilidad al cumplimiento de su objetivo central: el control eficaz y eficiente de las cuentas públicas.


Su condición de organismo extrapoder está dada para garantizar su independencia, siguiendo los mismos principios que la sustentan para el Poder Judicial. No obstante, no se trata de un órgano aislado, puesto que para el cumplimiento de la misión que le ha sido impuesta por la Constitución, requiere una permanente mejora de la eficacia de los sistemas de las organizaciones públicas que tiene bajo su control y una constante superación en términos de eficacia y eficiencia propia. El buen funcionamiento del control de legalidad en la Administración Financiera sólo es posible si se asienta en una adecuada contabilidad pública, en un régimen transparente de las contrataciones del Estado y en un óptimo sistema de resguardo documental. Asimismo, las reglas constitutivas del marco de legalidad, deben responder de modo oportuno y eficaz a las necesidades de una adecuada administración y de un control eficiente.

 <p><b>Tribunal de Cuentas</b> Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	



## UNIVERSO DE CONTROL



 <b>Tribunal de Cuentas</b> Provincia de Mendoza	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## RECURSOS HUMANOS



### PERSONAL DE PLANTA - TOTAL DE AGENTES 332

Función	Cantidad	Porcentaje
Autoridades	5	1,51
Directores	9	2,71
Profesionales	196	59,03
Auxiliares Auditores	85	25,60
Administrativos	23	6,93
Servicios	14	4,22
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100,00</b>


### NIVEL DE ESTUDIO

Profesionales	Cantidad
Contadores	140
Abogados	26
Licenciados en Sistemas, Administración, Economía, Sociología, comercialización, Ciencias Políticas y Comunicación Social	26
Ingenieros	10
Profesores y Técnicos	8
Analistas de Sistemas	5
Arquitectos	3
<b>Terciarios</b>	<b>13</b>
<b>Secundarios</b>	<b>93</b>
<b>Primarios</b>	<b>8</b>

MEMORIA ANUAL

**2015**

El Tribunal elabora una Memoria Anual que se presenta a la Legislatura Provincial en cumplimiento a lo establecido en el art. 19 de la Ley 1003. Demuestra los trabajos realizados durante el año de que se trata, de acuerdo a los objetivos de control que le

 <b>Tribunal de Cuentas</b> Provincia de Mendoza	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GENERALIDADES</b>	<b>Sección 0</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

asigna la Constitución Provincial y la evolución de las cuentas públicas. Para su elaboración se aplica lo dispuesto por el PE-SRE-MA-09.1.

## **MARCO LEGAL**

Art. 181 a 185 de la Constitución Provincial

Ley 1003 Orgánica del Tribunal de Cuentas t.o. 1994 modificada por la ley 7144

### **1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (Punto 4 Norma ISO 9001 - versión vigente)**

#### **1.1 Objetivo:**

Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001 - versión vigente.

#### **1.2 Alcance:**

Esta Sección se aplica a todas las actividades desarrolladas en el Tribunal y que afectan a la Calidad de los procesos y del servicio prestado.


#### **1.3 Desarrollo**

##### **1.3.1 Procesos de la organización**

El Tribunal de Cuentas ha identificado los Procesos que permiten planificar y controlar la Calidad del servicio que presta el Tribunal. Estos Procesos se han establecido en el PSC-09.1 y son los siguientes:

##### **a) JUICIO DE CUENTAS (PGE – 09.1)**

Es el proceso jurisdiccional de naturaleza cognoscitiva, que debe cumplirse para determinar la adecuación a la legalidad vigente de los movimientos hacendales

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Sección 1</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

realizados por los Cuentadantes durante cada ejercicio económico-financiero y consecuentemente aprobar o desaprobar las cuentas que presenten.

#### **b) ETAPA DE FISCALIZACIÓN (PGE – 09.2)**

Es la amplia función controladora externa, permanente y posterior que ejerce el Tribunal sobre sus cuentadantes mediante procedimientos de auditoría, con el objeto de determinar la adecuación de los sistemas, actos económico-financieros y toda otra operación que afecte la Hacienda controlada, dentro del marco legal aplicable, previo a la iniciación del juicio de cuentas.

#### **c) ASESORAMIENTO E INFORMES ESPECIALES (PGE – 09.3)**

Es el proceso por el cual se controla el tratamiento de las Consultas Externas y los pedidos de Informes Especiales que ingresan al Tribunal de Cuentas.

#### **d) FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DE MANTENIMIENTO (PGE – 09.4)**

Es el proceso por el cual se controlan las diversas tareas administrativas y de mantenimiento que se desarrollan en el Tribunal, y que sirven de apoyo a los demás Procesos de Gestión de la organización.


### **1.3.2 Interrelación de los Procesos**

La interrelación de los procesos se encuentra graficada en el **Anexo I** de esta sección.

Es importante destacar que la **Etapa de Fiscalización** alimenta al **Juicio de Cuentas** ya que todo lo estudiado e informado durante la Fiscalización sirven como elementos de entrada en el Juicio de Cuentas junto con la Rendición Anual que presenta el Cuentadante.

En cuanto al de **Asesoramiento e Informes Especiales** destacamos que es un proceso que se desarrolla a pedido externo y que puede estar relacionado con la Etapa de Fiscalización o con Juicio de Cuentas según el caso. También puede ocurrir que no estén relacionadas directamente a ninguno de los procesos mencionados.

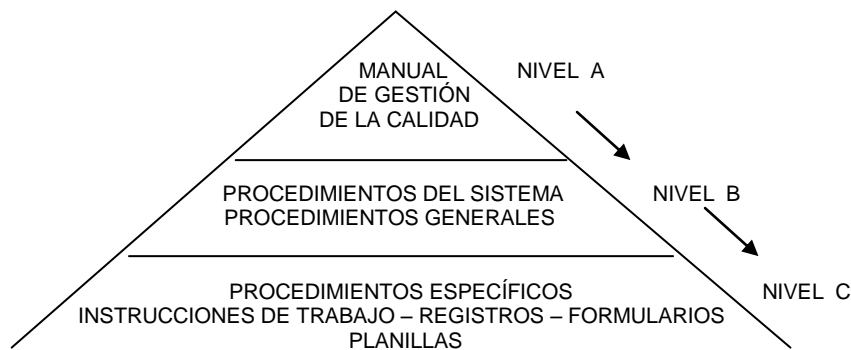
También es importante destacar que las **Funciones Administrativas y de Mantenimiento** cumplen la importante misión de ser el soporte de toda la organización y que, al igual que el **Sistema de Gestión de la Calidad**, atraviesan transversalmente los demás procesos del Tribunal.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Sección 1</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

### 1.3.3 Requisitos de la Documentación

#### 1.3.3.1 Generalidades

La estructura de la documentación que se utiliza en el Sistema de Gestión de la Calidad está basada en una administración según tres niveles perfectamente definidos y que garantizan su eficacia para asegurar un control adecuado:



#### **NIVEL A:**

- Manual de Gestión de la Calidad \_\_\_\_\_ **MC**

- Describe la Política y Objetivos de la Calidad del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza, su estructura general, los métodos para mantener el Sistema de Calidad y las referencias a los Procedimientos relacionados con el mismo.


#### **NIVEL B:**

- Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad \_\_\_\_\_ **PSC**
- Procedimientos Generales \_\_\_\_\_ **PGE**

- Describen los Procedimientos necesarios para implementar los Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001 - versión vigente.

#### **NIVEL C:**

- Procedimientos Específicos \_\_\_\_\_ **PE**
- Instrucciones de Trabajo \_\_\_\_\_ **IT**
- Registros \_\_\_\_\_ **RE**

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Sección 1</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

- Formularios \_\_\_\_\_ **FO**
- Planillas \_\_\_\_\_ **PL**
- Anexos (Ej modelos) \_\_\_\_\_ **AN**

- Describen en forma detallada la realización de una actividad en particular

La confección de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y Generales se encuentra descrita en el PSC-02.1 y la confección de los Procedimientos Específicos e Instrucciones de Trabajo en el PSC-02.2.

#### 1.3.3.2 Manual de Gestión de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad está dividido en 6 secciones.

#### 1.3.3.3 Control de los Documentos

El H. Tribunal a través del Procedimiento PSC-05.1 establece la manera en que se efectúa la confección, revisión, aprobación, cambios o modificaciones, notificación y archivo de los documentos.

El original en papel del documento se archivará en SIC. La única copia controlada será la que se encuentra en el Sistema Informático Vigente. Todo lo que se encuentra en papel es considerado copia no controlada.

Una vez confeccionado un Documento se remite para ser revisado y aprobado. El personal autorizado para Revisión y/o Aprobación, procede a la misma verificando la viabilidad y adecuación del documento. Una vez formalizada la Aprobación de un documento, se envía a SIC

SIC deberá notificar la nueva documentación aprobada que ha sido cargada en el Sistema Informático Vigente.

Todo documento se considera en vigencia a partir de la fecha en que es cargado en el Sistema Informático Vigente.


Los Jefes de Sector y los Auditores Internos de la Calidad pueden imprimir copias no controladas de los documentos en papel en caso de ser necesario (Ej.: para la auditoría in situ).

#### 1.3.3.4 Control de los registros

El H. Tribunal ha establecido el Procedimiento PSC-16.1 para el Control de los Registros relativos a la Calidad definidos para cada uno de los procesos del Servicio que presta.

El H. Tribunal utiliza los Registros para demostrar que ha conseguido la Calidad

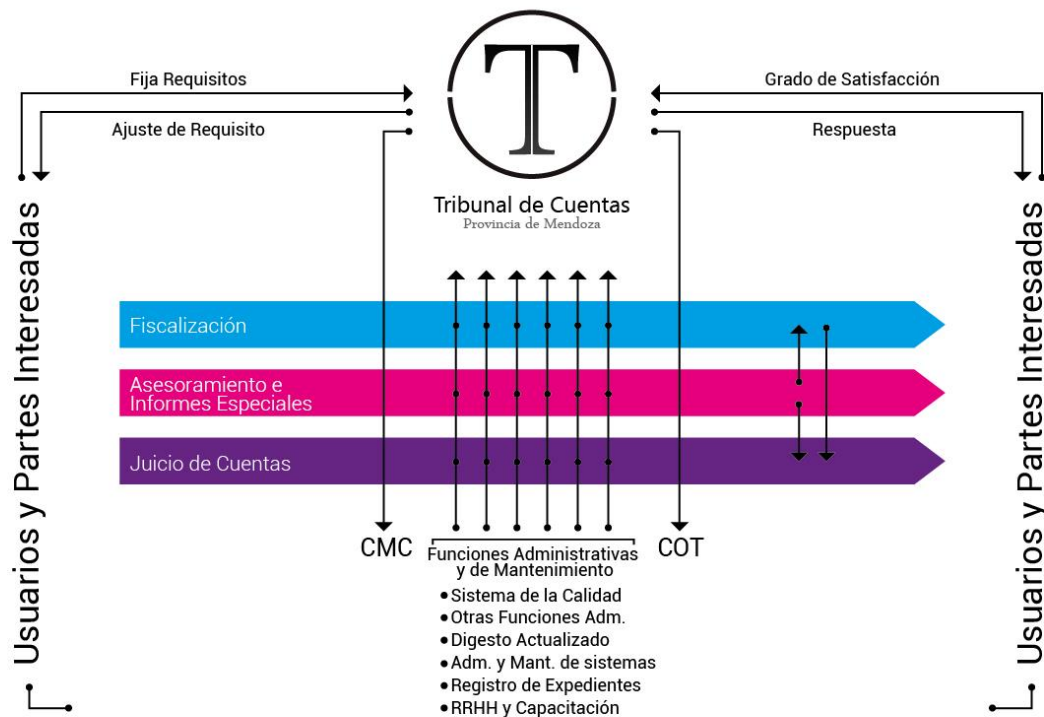


 <b>Tribunal de Cuentas</b> Provincia de Mendoza	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Sección 1</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

planificada y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad instalado.

A través del Procedimiento PSC-16.1 se establece una Matriz de Registros de la Calidad por cada Sector, donde se establece el lugar en que serán archivados, el tiempo de mantenimiento y el tipo de registro que se lleva.


## ANEXO I INTERRELACION DE PROCESOS DEL TRIBUNAL DE CUENTAS



## 2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (Punto 5 Norma ISO 9001 – versión vigente)

### 2.1 Objetivo:

Establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia a fin de lograr beneficios para todas las partes interesadas.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>Sección 2</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## 2.2 Alcance:

Esta Sección se aplica a la Alta Dirección del Tribunal (HTC) y al Representante de la Dirección (DGR)

## 2.3 Desarrollo

### 2.3.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección comunica los requisitos del cliente a la organización a través del DIGESTO actualizado donde se encuentran todos los requisitos del cliente, que en caso del Tribunal son legales. También lo comunica a los Directores y a través de los Directores al resto del personal en las Reuniones de Área.

La Alta Dirección ha establecido las Políticas y Objetivos de la Calidad (punto 2.3.3)

La Alta Dirección efectúa las Revisiones por la Dirección y asegura la disponibilidad de recursos a través del Presupuesto del Tribunal (ver sección 3)

### 2.3.2 Enfoque al cliente


El Tribunal de Cuentas ha implementado un DIGESTO actualizado donde se encuentran todos los requisitos del cliente, que en caso del Tribunal son legales. (PSC-03.1).

Estos requisitos se cumplen a través de toda la tarea que se desarrolla en la organización. Los Directores y el HTC controlan que se cumpla con estos requisitos.

### 2.3.3 Política y Objetivos de la Calidad

Una vez que se decidió que era necesaria la adecuación de las Políticas de la Calidad existentes (Acuerdo N° 3220), las mismas se dividieron en grupos dirigidos por los Directores que convocaron al personal que estuviera interesado en trabajar sobre el tema. Se trabajó en cuatro grupos que hicieron sus propuestas de Políticas y Objetivos al CMC que luego las elevó al HTC. El HTC analizó las propuestas y realizó su aporte antes de aprobarlas.

Las Políticas y Objetivos de la Calidad se han establecido en el Acuerdo N° 3563, modificatorio del Acuerdo N° 3220.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>Sección 2</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

## POLÍTICAS DE LA CALIDAD

- 1 - **Desarrollar todas las actividades propias de la organización con el objeto de garantizar que los fondos y demás bienes del Estado se encuentren adecuadamente controlados y promover en todos sus niveles un compromiso hacia la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.**
- 2 - **Impulsar acciones tendientes a aumentar el grado de transparencia de la información sobre la gestión administrativa, financiera y patrimonial del Estado Provincial y Municipal.**
- 3 - **Hacer trascender a la comunidad que la percepción e inversión de los fondos públicos y demás bienes del estado se encuentran controlados de acuerdo a la normativa vigente.**
- 4 - **Acercar el control al momento de los hechos y establecer y mantener una interrelación permanente con los cuentadantes, formal e informal, que posibilite aumentar la calidad en el desempeño y en los resultados obtenidos por ambos organismos.**
- 5 - **Establecer un sistema integral de administración de Recursos Humanos que permita fomentar el desarrollo técnico y personal del capital humano del Tribunal de Cuentas, para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las labores del organismo.**
- 6 - **Procurar los recursos humanos y financieros necesarios para mantener y afianzar el Sistema de Gestión de la Calidad.**


### 2.3.4 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en toda documentación que se ha elaborado, cuya estructura se encuentra descrita en la sección 1 (punto 1.3.3)

### 2.3.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 2.3.5.1 Responsabilidad y Autoridad

- El organigrama que se encuentra en el Anexo I ilustra las interrelaciones y autoridades del personal que administra, ejecuta y verifica el trabajo que afecta a la calidad del servicio que presta el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>Sección 2</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

- La descripción de las funciones que figuran en el Reglamento Interno (Acuerdo N° 3215) muestra las principales responsabilidades del personal del Tribunal.  
Estas responsabilidades son enunciativas y no limitativas de todas aquellas que en forma explícita o implícita surgen como necesarias de asumir para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.  
Las responsabilidades con respecto a las actividades específicas que afectan a la calidad del servicio se describen con mayor detalle en cada uno de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, vigentes, elaborados por el Tribunal de Cuentas.

### 2.3.5.2 Representante de la Dirección

El Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza ha designado a:

- El Director General:
  - a) Para asegurar que se establezca, ponga en práctica y mantenga un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001 - versión vigente.
  - b) Informar a la Dirección de la Organización sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión y como base para establecer la Mejora Continua dentro de la Organización.
  - c) Para asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 2.3.5.3 Comunicación interna


La comunicación interna se realiza a través de los Acuerdos, las Actas del Acuerdo, las Actas del CMC, la INTRANET, avisadores, el Buzón de Sugerencias del Personal, las Reuniones de Directores y las Reuniones que cada jefe de Sector realiza con el personal a su cargo.

### 2.3.6 **Revisión por la Dirección**

Una vez al año la Conducción de la Organización realiza una revisión completa del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su adecuación y efectividad y lograr la mejora continua en la organización.

#### **Objetivos:**

- Evaluación de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad para lograr satisfacer la Política y los Objetivos de Calidad adoptada por el Tribunal.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>Sección 2</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
	Aprobó: HTC	

- Revisión de los resultados de Auditorías Internas y Externas.
- Análisis de las Encuestas a Funcionarios, de los Recursos de Revocatoria y Aclaratoria, de las Acciones Procesales Administrativas (APA).
- Evaluación del desempeño de los procesos (indicadores) y de la conformidad del servicio.
- Evaluación del estado de las Acciones Correctivas y/o Preventivas
- Seguimiento de las Revisiones por la Dirección previas
- Evaluación de las recomendaciones para la mejora.

### **Resultados de la Revisión:**

Se registran en una Minuta de Reunión de Revisión e incluye, en caso de corresponder, decisiones sobre:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- La mejora del servicio que presta el Tribunal
- La necesidad de recursos

Además de la Reunión anual de Revisión la Conducción de la Organización realiza una revisión permanente del Sistema de Gestión de la Calidad en las Reuniones de Acuerdo, que se efectúan semanalmente, mediante un informe del CMC que está incluido en el orden del día.

Las Revisiones por la Dirección se efectúan de acuerdo al Procedimiento PSC-01.1 "RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN - Revisión por la Dirección".



Tribunal de Cuentas  
Provincia de Mendoza

MANUAL DE

RESPONSABILIDAD DE LA DIR

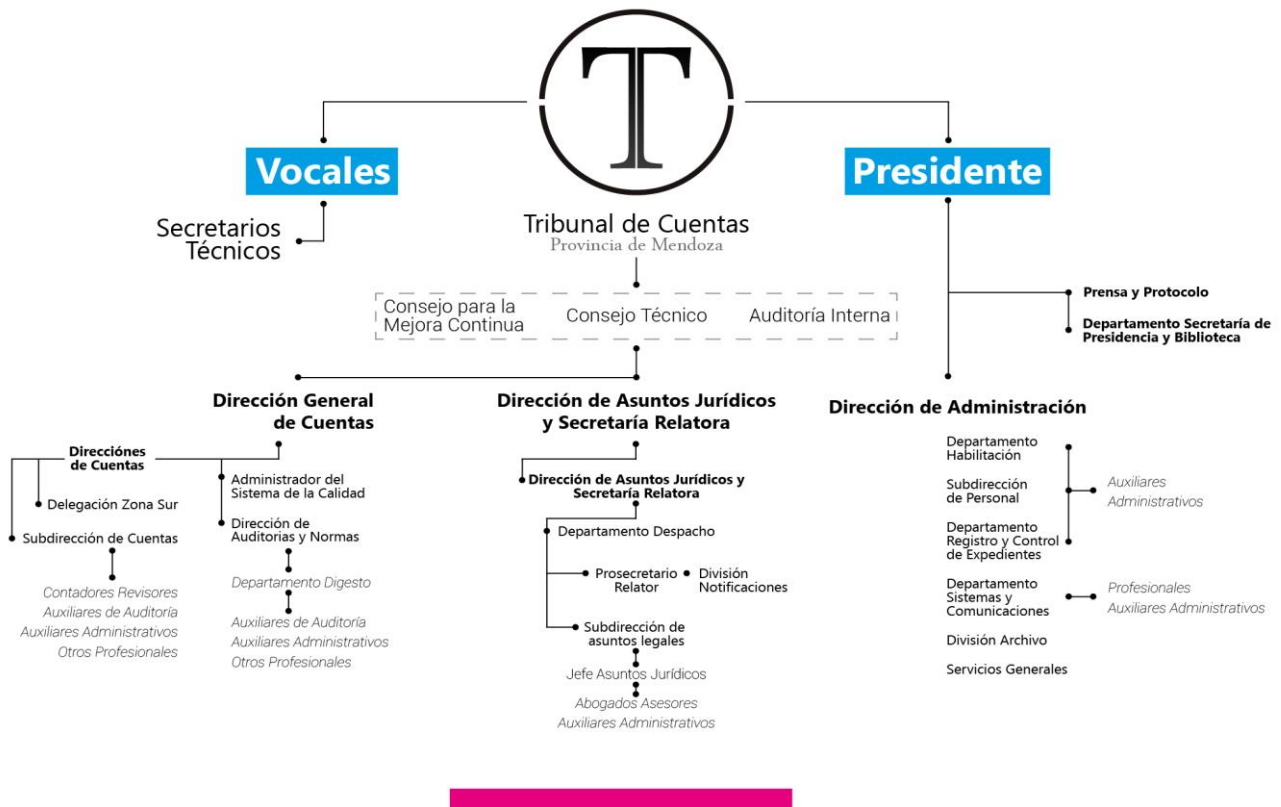
Confeccionó: Administrador de S

Revisó: Director General

Aprobó: HTC

## ANEXO I:

### ORGANIGRAMA TRIBUNAL DE CUENTAS PROVINCIA DE MENDOZA




### 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS (Punto 6 Norma ISO 9001 - vigente)

#### 3.1 Objetivo:

Asegurarse de que los recursos esenciales tanto para el logro de los objetivos del Tribunal de Cuentas como para la operación y mejora de Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y se encuentran disponibles.

#### 3.2 Alcance:

Esta Sección se aplica a todas las actividades desarrolladas en el Tribunal y que afectan a la Calidad del servicio prestado.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Sección 3</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

### 3.3 Desarrollo

#### 3.3.1 Provisión de recursos

Los recursos esenciales tanto el logro de los objetivos del Tribunal de Cuentas como para la operación y mejora de Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican en el Presupuesto del Tribunal. El Proyecto de Presupuesto del Tribunal de Cuentas se elabora según lo establece el PE-SAM-CP-01.1. Dicho Proyecto se eleva al Ministerio de Hacienda para ser incluido en el Proyecto de Presupuesto de la Administración Central que luego es elevado al Poder Legislativo para su aprobación.

Internamente la provisión de recursos se realiza a través de pedidos que se tramitan según lo establecen las siguientes Instrucciones de Trabajo y Formularios: IT-SAM-MO-01, IT-HAB-SU-01, FO-HAB-BS-01, etc.

#### 3.3.2 Recursos humanos

##### 3.3.2.1 Competencia

La competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio que presta el Tribunal se encuentra establecida en el Reglamento Interno, Acuerdo N° 3215. En los legajos del personal se encuentran archivados la copia del título y de los certificados de los cursos realizados por cada persona.

##### 3.3.2.2 Toma de conciencia y formación

La detección de las necesidades de capacitación las realiza el jefe de sector. En base a la detección de necesidades de capacitación CAP elabora el Plan de Capacitación. Las actividades de capacitación planificadas se organizan en la forma establecida en el PE-CAP-DE-18.1.


La evaluación de la eficacia de la capacitación la realiza el jefe del sector del personal que ha sido capacitado, una vez que se hayan aplicado los conocimientos recibidos. Dicha evaluación la realizan en oportunidad de efectuar la evaluación de desempeño.

Los jefes de sector realizan reuniones de área para asegurarse de que su personal es conciente de la importancia de la tarea que desarrollan y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad del Tribunal.

#### 3.3.3 Infraestructura


El Tribunal cuenta con

- a) Edificios ubicados en:
  - Catamarca 83 - Ciudad -(planta baja y 1er piso)

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Sección 3</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
Aprobó: HTC		

- Catamarca 55 - Ciudad
  - Catamarca 51 - Ciudad -(1er piso)
  - Gutiérrez 470 - San Rafael - (Delegación Zona Sur)
- b) Tecnologías de la información y la comunicación que incluye:
- Servidores para distintos servicios.
  - Software de base y Motor de Base de Datos.
  - Sistema de respaldo y restauración de datos.
  - Red de área local (LAN).
  - Estaciones de trabajo, impresoras, scanner, etc.
  - Software para extracción, análisis, investigación y auditoría de datos.
  - Aplicaciones desarrolladas en el Tribunal tales como:
    - **DIGESTO:** compendio actualizado de la normativa legal vigente, por índice temático. También incluye la Documentación del SGC y el Manual de Auditoría.
    - **SIGESCO:** sistema de gestión y control de expedientes, carpetas y notas, a través del cual se controla la trazabilidad del servicio que presta el Tribunal. También incluye el Sistema de Informes para la Mejora.
    - **SISTEMA DE COSTEO DE PROCESOS:** en este sistema se registran los tiempos que se destinan a las diferentes actividades de modo de obtener información referida al costeo de los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad del organismo.
    - **SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS:** este sistema permite el tratamiento de información del empleado, historia laboral, capacitación y control de asistencias.
  - Además contamos con la siguiente infraestructura tecnológica provista por el Gobierno de la Provincia de Mendoza:
    - Red de área amplia (WAN)
    - Internet
    - Correo
    - SIDICO: Sistema de registración contable de la Provincia
    - META 4: Sistema de liquidación de haberes de la Provincia
    - MESAS: Sistema de Mesa de Entradas de la Provincia
- c) Seis (6) vehículos como transporte para las autoridades, los auditores y los notificadores. Para solicitar transporte para las auditorías se aplica la IT-SAM-MO-01.



 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Sección 3</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

### 3.3.4 Ambiente de trabajo

La metodología para la gestión del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del servicio relacionado con las condiciones bajo las cuales se realizan las actividades de la organización incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas) serán definidas por un profesional especialista en la materia.

## 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Punto 7 Norma ISO 9001 - vigente)

### 4.1 Objetivo:

Asegurar que todos los Procesos de Gestión del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza están determinados, planificados, controlados y garantizan la Calidad del Servicio que presta.

### 4.2 Alcance:

Esta Sección se aplica a todos los actos desarrollados por el H. Tribunal y que afectan a la Calidad del servicio prestado.

### 4.3 Desarrollo

#### 4.3.1 Planificación de la prestación del servicio

La identificación, planificación y control de los Procesos que se ejecutan en el H. Tribunal se encuentran descriptos en el Procedimiento PSC-09.1 a través de los Procedimientos Generales de Juicio de Cuentas, Etapa de Fiscalización, Asesoramiento e Informes Especiales y Funciones Administrativas y de Mantenimiento.


#### 4.3.2 Procesos relacionados con el Cliente

##### 4.3.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos relacionados con el servicio que presta el Tribunal de Cuentas se encuentran establecidos en la normativa legal vigente. El Tribunal ha implementado un DIGESTO actualizado donde se encuentran todos estos requisitos. El mismo, además de ser de uso interno frecuente, puede ser consultado por el cliente, para el que se han previsto consultas y accesos especiales en la página web.

##### 4.3.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Las revisiones del contrato se verifican, se documentan y se coordinan en las distintas

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Sección 4</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

etapas del servicio que prestan los sujetos vinculados contractualmente de acuerdo con el Procedimiento de Revisión del Contrato PSC-03.1.

El Procedimiento PSC-03.1 “Revisión de Contrato” permite que: previo al acto de considerar que el contrato satisface intereses extraños a los sujetos vinculados contractualmente, se verifica la:

- a. Correcta interpretación de las normas contenidas en el contrato.
- b. Aplicación de las normas contenidas en el contrato con suficiente racionabilidad, seguridad y permanencia.

#### 4.3.2.3 Comunicación con el Cuentadante

La información sobre el servicio que presta el Tribunal se encuentra en la normativa que emite el Tribunal, por ejemplo en el Acuerdo N° 2988, en los Informes Gerenciales y en los Informes de Balances Mensuales.

Las consultas que realiza el cuentadante son tratadas de acuerdo a lo indicado en el PE-HTC-CE-19.1.

La retroalimentación del cuentadante se logra a través de la Encuesta a Funcionarios, de la página web, del correo electrónico y también de los Recursos de Aclaratoria, de Revocatoria y la Acción Procesal Administrativa (APA).

#### 4.3.3 **Diseño y Desarrollo**

Se ha excluido de acuerdo a lo establecido en Alcance y Exclusiones del SGC (sección 0)

#### 4.3.4 **Compras**

##### 4.3.4.1 Generalidades


El Sistema de Gestión de la Calidad prevé Procedimientos documentados e Instrucciones de Trabajo que aseguran que todos los suministros, materiales o servicios considerados críticos para la calidad de la prestación del servicio del H. Tribunal, cumplan con los requisitos especificados

##### 4.3.4.2 Evaluación de Proveedores

El Jefe de Habilitación efectuará el seguimiento y valoración del desempeño utilizando la calificación de los proveedores efectuada según lo establecido en el Procedimiento PSC-06.1 y a través del Registro actualizado de Proveedores Aprobados.

##### 4.3.4.3 Datos sobre las Compras

El Jefe de Habilitación es responsable de asegurar que los documentos de compras sean revisados y aprobados antes de que se emitan para verificar que cumplan con los requisitos especificados. También debe asegurarse que estos documentos contengan

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Sección 4</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

toda la información necesaria para describir con claridad el producto comprado o el servicio contratado. En todos los casos se procederá conforme a lo establecido en la Ley de Contabilidad N° 3.799. Según la IT-HAB-LI-01.

#### 4.3.4.4 Verificación de los Productos o Servicios comprados

El Jefe de Sector que solicita la compra es responsable de verificar los productos o servicios recepcionados a fin de que demuestren conformidad con los requisitos especificados, a excepción de lo establecido en el PSC-10.1

- a. En la compra de insumos críticos definidos en el PSC-06.1 los ensayos de recepción son realizados por el Sector Sistemas y Comunicaciones.
- b. La Inspección y Ensayo sobre Servicios de Terceros se establecen a través de acuerdos del H.T.C. o Resolución de Presidencia que deben prever la forma de los mismos. Continúan posteriormente ésta labor distintos estamentos del Tribunal o Comisiones creadas a tal efecto.
- c. La Inspección y Ensayo sobre la información que ingresa y egresa del Digesto actualizado por Índice Temático se realiza a través de una Comisión Interdisciplinaria de la Dirección de Auditoría y Normas y para satisfacción de los Usuarios del Servicio.

#### 4.3.5 **Prestación del Servicio**

##### 4.3.5.1 Control de la Prestación del Servicio


Las características y requisitos del servicio que presta el Tribunal se encuentran en el Digesto actualizado por Índice Temático, que contiene la Normativa Legal vigente aplicable.

Se mantienen procedimientos documentados para mantener controlados los procesos del servicio prestado. La Documentación está constituida por Procedimientos Específicos, Instrucciones de Trabajo, Formularios, Planillas y Registros establecidos en cada uno de los documentos de referencia.

Los Procesos que se ejecutan en el H. Tribunal se encuentran descriptos en el Procedimiento PSC-09.1 a través de los Procedimientos Generales de Juicio de Cuentas, Etapa de Fiscalización, Asesoramiento e Informes Especiales y Funciones Administrativas y de Mantenimiento (ver punto 1.3.1)

Cada Jefe de Sector establece la forma en que se realizará el seguimiento y monitoreo de la prestación del servicio en su sector y lleva a cabo su implementación.

Para que se cumpla con los requisitos de los Procesos cada Jefe de Sector presta especial atención a la Capacitación de su Personal y al cumplimiento de Procedimientos establecidos a través de una supervisión continua durante el proceso, según lo establece el PSC-10.1:

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Sección 4</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

a) Se efectúa un primer análisis de la documentación y de los datos que aporta el Cuentadante para determinar las condiciones de los mismos antes de que ingresen al proceso.

b) La Inspección y Ensayo durante el proceso de prestación del servicio se realiza en las Direcciones respectivas, Dirección General, Secretaría Relatora y en el H.T.C

c) La Inspección y Ensayo Final de todos los procesos las realiza el H.T.C. a través de sus decisiones, las que se plasman en los instrumentos pertinentes.

Los Registros de Inspección y Ensayo en general se realizan a través de planillas, informes e instrumentos pertinentes archivados en los sectores correspondientes y su mantenimiento y conservación será responsabilidad de cada Jefe de Sector, de acuerdo a lo establecido en la matriz de Registros de la Calidad según el Procedimiento PSC-16.1.

A través del PE-SIS-MC-09.1 y del PE-SIS-MP-09.2 se establece el mantenimiento del recurso informático para asegurar que los mismos estén disponibles en tiempo y forma en todos los ámbitos del H. Tribunal.

#### 4.3.5.2 Validación de la prestación del Servicio

Se ha excluido de acuerdo a lo establecido en Alcance y Exclusiones del SGC (sección 0)

#### 4.3.5.3 Identificación y Trazabilidad del servicio

La identificación de las piezas administrativas donde se tramitan las actuaciones correspondientes a los procesos principales del Tribunal de Cuentas se efectúa de acuerdo lo establecido por el PSC-08.1.

A partir de la iniciación de la pieza administrativa se registran en el sistema informático vigente todas las actuaciones que se realicen en cada una de ellas de conformidad con lo establecido por el PSC-08.1.

Como consecuencia, se plasmará en el sistema informático vigente en qué estado y/o etapa del proceso se encuentra cada pieza administrativa, su ubicación física, etc.


#### 4.3.5.4 Propiedad del cliente

Cuando el H. Tribunal de Cuentas recibe el documento suministrado por el cuentadante y/o tercero verifica su estado y cantidad de acuerdo a lo informado por ellos mismos y los identifica de acuerdo al Procedimiento PSC-07.1.

En caso de que se pierda o se dañe la documentación a devolver se notifica al Cuentadante dicha situación, conviniendo con el mismo, la metodología a seguir.

#### 4.3.5.5 Preservación de los expedientes del Tribunal

El H. Tribunal ha establecido el Procedimiento PSC-15.1 para el tratamiento de la documentación relativa al archivo permanente.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Sección 4</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: <b>9</b>
Aprobó: HTC		

Dicho procedimiento indica el modo de preparación, de recepción, de archivo, de desarchivo y de conservar la documentación. Se indican los requisitos definidos respecto del embalaje para el traslado de la documentación hacia el archivo y los métodos utilizados para prevenir daños o deterioros por falta de una adecuada conservación de la documentación archivada.

Además define el tratamiento a dar a la documentación prescripta (aquella cuyo plazo obligatorio de guarda ha caducado) que se encuentra en el Archivo Permanente.

#### **4.3.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**

Se han establecido, en el PSC-11.1, métodos, actividades, acciones y responsabilidades para controlar y calibrar los criterios de Inspección usados por el personal técnico para demostrar la conformidad del servicio prestado con los requisitos especificados y asegurar la confiabilidad de dicho servicio durante todo el proceso del Juicio de Cuentas y de la Etapa de Fiscalización.

Por la diversidad de organismos que el estado provincial tiene, con disímiles objetivos y prestaciones, es de vital importancia lograr en el Tribunal una unicidad de criterio que asegure un tratamiento igualitario a todos y en distintos momentos, basados en una normativa muchas veces genérica que plantea situaciones que permiten distintas interpretaciones, zonas grises o de vacío legislativo.

Cuando el Presidente del Tribunal, los Señores Vocales, el Secretario Relator, el Director General, el Director de Auditoría y Normas o los Directores de Cuentas, detecten situaciones como las arriba mencionadas inician el proceso que culmina con un Dictamen Técnico, cuyo proyecto es elaborado por el Consejo Técnico (PE-COT- FU - 11.1)


## **5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (Punto 8 Norma ISO 9001 – versión vigente)**

### **5.1 Objetivo:**

Asegurarse la eficaz y eficiente medición y recopilación de datos para garantizar el desempeño de los procesos, de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

### **5.2 Alcance:**

Esta Sección se aplica a todas las actividades desarrolladas en el Tribunal y que afectan a la Calidad del servicio prestado.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>Sección 5</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

## 5.3 Desarrollo:

### 5.3.1 Seguimiento y medición

#### 5.3.1.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se mide a través de la Encuesta a Funcionarios que se realiza según lo establece el PE-IND-EF-20.1. Los Recursos de Aclaratoria y Revocatoria y las Acciones Procesales Administrativas (APA) que interponen los Cuentadantes contra decisiones del Tribunal (Acuerdo o Fallos según el caso) constituyen reclamos del cliente.

#### 5.3.1.2 Auditoría interna

El H. Tribunal ha establecido el Procedimiento PSC-17.1 donde se establecen métodos y responsabilidades para la ejecución de Auditorías Internas tendientes a verificar el funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las Auditorías Internas son efectuadas de acuerdo con un Programa Anual que es elaborado por SIC. En el Programa SIC designa el auditor responsable y el equipo auditor teniendo presente la calificación de los auditores internos. Este Programa Anual de auditorías es aprobado por el Representante de la Dirección.


Los resultados de las Auditorías son registrados en un "Informe de Auditoría Interna" que se encuentra en SIC.

SIC realiza el seguimiento del desempeño y la eficacia del Programa Anual de Auditorías a efectos de determinar si se han cumplido sus objetivos y para identificar las Oportunidades de Mejora.

#### 5.3.1.3 Seguimiento y medición del producto y de los procesos

El Tribunal de Cuentas ha diseñado indicadores para la medición de sus procesos de manera que con ellos se pueda conocer el impacto sobre los distintos objetivos y utilizar este resultado para la corrección de los desvíos y esencialmente para la correcta toma de decisiones. El procedimiento que determina como se establecen los mismos se describe en el PSC-20.1.

El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporciona a la alta dirección y a las funciones responsables, una visión comprensible de la organización o de su área de responsabilidad. La información aportada por el CMI, permite enfocar y alinear los equipos de trabajo, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>Sección 5</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

### 5.3.2 Control del servicio no conforme

Es responsabilidad del Jefe del Sector y de todo el Personal asegurar que todos los servicios No Conformes se identifiquen y documenten con claridad de acuerdo con los requerimientos especificados según las Normas del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas responsabilidades incluyen la identificación, el registro, el análisis y la evaluación de los servicios No Conformes y de las Oportunidades de Mejora y también la identificación de las Causas de las No Conformidades existentes o potenciales a efectos de tomar Acciones Correctivas y/o Preventivas.

Cualquiera que detecte un Servicio No Conforme o una Oportunidad de Mejora debe consensuar con el Profesional con el que trabajan, con el Jefe de Sector o con el Administrador de SIC el inicio de un “Informe para la Mejora” que se llena en el Sistema Informático vigente.

Una vez completado nuevamente el servicio de acuerdo a los requerimientos, es inspeccionado por los mismos niveles de inspección y disponen la continuidad del proceso de gestión.

SIC realizará un monitoreo permanente, a través del Sistema Informático vigente, del Registro de los Informes para la Mejora iniciados en los distintos sectores del Tribunal para su efectivo Control y Seguimiento hasta el cierre de los mismos.

Los auditores internos de la calidad registrarán las No Conformidades y las Oportunidades de Mejora en el Informe de Auditoría Interna, conforme lo establece el PSC-17.1. SIC registrará las mismas en el Sistema Informático vigente.


Este procedimiento es establecido en el PSC-13.1

### 5.3.3 Análisis de datos

Se realiza el análisis de los resultados de los indicadores generales del Tribunal y particulares de cada sector. Por ejemplo, con relación a la satisfacción del cliente se ha establecido una Encuesta a Funcionarios, cuyos resultados se evalúan a efectos de tomar las decisiones que generen una Mejora Continua en los servicios que presta el Tribunal. Los resultados generales de esta encuesta también se comunican a los funcionarios encuestados como parte del feedback que se produce con el cliente.

A nivel particular los indicadores sirven para retroalimentar y ajustar la planificación y también para evaluar al personal.

Las No Conformidades se analizan en forma individual y también se analizan en su conjunto para detectar las No Conformidades repetitivas y determinar si es necesario tomar Acciones Correctivas y/o Preventivas.

 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>Sección 5</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

En la Revisión por la Dirección se realiza un importante análisis de datos, ya que a la misma llega toda la información necesaria para evaluar el funcionamiento global del Sistema de Gestión de la Calidad y tomar las acciones necesarias para impulsar la Mejora Continua del mismo.

En el Consejo para la Mejora Continua (CMC) se efectúa el análisis de las sugerencias del Personal que llegan a través del Buzón y las sugerencias de los Integrantes del mismo cuya resolución consta en las Actas del Consejo. En el CMC se analizan los resultados de los indicadores a efectos de tomar conocimiento y de elevar las sugerencias que crea convenientes al H.T.C, que en definitiva es quien toma las decisiones.

#### 5.3.4 Mejora

En el Tribunal de Cuentas funciona el Consejo para la Mejora Continua (CMC) que se reúne periódicamente y que trata todos los temas relativos a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, las Sugerencias del Personal (IT-HTC-SU-01) y de Integrantes del Consejo. Este CMC está integrado por un Vocal, el Representante de la Dirección, el Secretario Relator, los Directores, los representantes del personal y el Administrador del SGC. Los representantes del personal se renuevan periódicamente

#### 5.3.5 Acciones Correctivas


Para registrar las Acciones Correctivas se utiliza el sistema informático de “Informes para la Mejora”, el mismo que se utiliza para registrar las No Conformidades

Se toma una **Acción Correctiva** para **eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable**. La acción correctiva se toma cuando la Acción Inmediata no resulta suficiente a efectos de solucionar la No Conformidad. Se considera que la acción inmediata no es suficiente cuando no se solucionó definitivamente el problema, cuando es una No Conformidad repetitiva, cuando es un problema grave y cuando es el cliente o el auditor los que detectan la No Conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

- a) El jefe de Sector de Destino puede armar el grupo de trabajo que estime conveniente a efectos de estudiar en profundidad las causas de la No Conformidad, utilizando las herramientas de la calidad.
- b) El Jefe de Sector de Destino, una vez que estima concluido el estudio de las causas, tomará las Acción Correctivas pertinente, decidirá quien la va a llevar a cabo y en que tiempo. Dejará constancia de todo lo resuelto en el Informe para la Mejora que se encuentra en el Sistema Informático vigente.

SIC realizará un monitoreo permanente, a través del Sistema Informático vigente, del Registro de los Informes para la Mejora iniciados en los distintos sectores del Tribunal para su efectivo Control y Seguimiento hasta el cierre de los mismos.



 <p>Tribunal de Cuentas Provincia de Mendoza</p>	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>Sección 5</b>
	Confeccionó: Administrador de SIC	Fecha: 17/11/16
	Revisó: Director General	Revisión: 9
	Aprobó: HTC	

Este procedimiento es establecido en el PSC-13.1

### 5.3.6 Acciones Preventivas

Para registrar las Acciones Preventivas se utiliza el sistema informático de “Informes para la Mejora”, el mismo que se utiliza para registrar las No Conformidades

Se toma una **Acción Preventiva** para **eliminar las causas de una No Conformidad Potencial** (el no cumplimiento de un requisito, que nunca ha ocurrido en el sector, pero se prevé que pueda ocurrir). En este caso puede no haber acción inmediata, lo que deberá registrarse en el sistema.

- a) El jefe de Sector de Destino puede armar el grupo de trabajo que estime conveniente a efectos de estudiar en profundidad las causas de la No Conformidad potencial, utilizando las herramientas de la calidad.
- b) El Jefe de Sector de Destino una vez que estima concluido el estudio de las causas tomará las Acción Preventiva pertinente, decidirá quien la va a llevar a cabo y en que tiempo. Dejará constancia de todo lo resuelto en el Informe para la Mejora que se encuentra en el Sistema Informático vigente.

SIC realizará un monitoreo permanente, a través del Sistema Informático vigente, del Registro de los Informes para la Mejora iniciados en los distintos sectores del Tribunal para su efectivo Control y Seguimiento hasta el cierre de los mismos.

Este procedimiento es establecido en el PSC-13.1