

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN PILOTO DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008
PARA LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y
NORMATIVA DEL MINISTERIO DE FINANZAS**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGÍSTER
EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**

VIVIANA DEL ROCÍO TAMAYO TORRES

vivitammx@hotmail.com

Director: Ing. Mauricio Rojas Dávalos, MSC.

maurodav@yahoo.com

2015

DECLARACIÓN

Yo, Viviana del Rocío Tamayo Torres, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Viviana del Rocío Tamayo Torres

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Viviana del Rocío Tamayo Torres, bajo mi supervisión.

Ing. Mauricio Rojas Dávalos

DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco la apertura brindada por mis compañeros y autoridades de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa que de alguna u otra manera han contribuido para el logro del desarrollo de este trabajo.

Al Ingeniero Mauricio Rojas y al Ingeniero Marco Cruz por su apoyo constante en el desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A toda mi familia, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mi hijo, quien ha sido mi motivación para alcanzar el cumplimiento de mis objetivos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1 INTRODUCCIÓN	6
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR	6
1.1.1 HISTORIA	6
1.1.2 MISIÓN	7
1.1.3 VISIÓN	7
1.1.4 SERVICIOS	8
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
1.1.6 ANTECEDENTES	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3.1 FORMULACIÓN	12
1.3.2 SISTEMATIZACIÓN.....	13
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO.....	14
1.4.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
2 MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 TEORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS.....	16
2.1.1 DIAGNÓSTICO DE UNA ORGANIZACIÓN.....	17
2.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	22
2.2.1 IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	22
2.2.2 MAPA DE PROCESOS	23

2.2.3	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	26
2.2.4	DIAGRAMA DE FLUJO	29
2.2.5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	33
2.2.6	MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN	34
2.2.6.1	MANUAL DE CALIDAD.....	34
2.2.6.2	MANUAL DE FUNCIONES	36
2.3	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008	40
2.3.1	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	41
2.3.1.1	PARTES DEL DOCUMENTO	42
2.3.2	CONTROL DE REGISTROS.....	45
2.3.2.1	REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008	45
2.3.3	REALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA	47
2.3.3.1	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD.....	47
2.3.3.2	ACTIVIDADES PARA LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD.....	48
2.3.3.3	EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	49
2.3.4	CONTROL DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES.....	50
2.3.5	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	51
2.4	TEORÍA DE LA GESTIÓN DE CONTROL	53
2.4.1	GESTIÓN DE CONTROL	53
2.4.1.1	INDICADORES DEL DESEMPEÑO.....	54
2.4.1.2	AUDITORÍA DE SUFICIENCIA DE LOS PROCESOS	60
2.4.1.2.1	DIAGNÓSTICO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ORGANIZACIÓN.....	60
2.4.1.2.2	SEGUIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES	61
2.4.1.2.3	SEGUIMIENTO DEL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	61
3	METODOLOGÍA	62
3.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	62
3.2	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	79
3.2.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	79

3.2.2	MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	81
3.2.3	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	82
3.2.4	DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN	95
3.2.5	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	116
3.2.6	MANUALES DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	135
3.3	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008	135
3.3.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	135
3.3.2	PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	143
3.4	GESTIÓN DE CONTROL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA	143
3.4.1	GESTIÓN DE CONTROL	143
3.4.1.1	INDICADORES DE LOS PROCESOS APLICADOS A LA DIRECCIÓN...	144
3.4.1.2	AUDITORÍA DE SUFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA.....	170
3.4.1.2.1	DIAGNÓSTICO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ORGANIZACIÓN.	170
3.4.1.2.2	SEGUIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES	186
3.4.1.2.3	SEGUIMIENTO DEL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	187
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	188
4.1	CONCLUSIONES.....	188
4.2	RECOMENDACIONES	189
	REFERENCIAS	191
	ANEXOS.....	193

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estructura Organizacional del Ministerio de Finanzas	9
Figura 2: Modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para una dirección en el sector público.....	17
Figura 3: Diagnóstico de la Organización	18
Figura 4: Clasificación de la Norma ISO 9001:2008 por niveles	21
Figura 5: Resumen de calificación del diagnóstico de la Norma ISO 9001:2008.....	21
Figura 6: Pasos para identificar procesos	24
Figura 7: Formato de Mapa de Procesos	25
Figura 8: Diagrama de Caracterización de Procesos	27
Figura 9: Formato de Caracterización de procesos	29
Figura 10: Símbolos básicos del Diagrama de Flujo.....	31
Figura 11: Formato de Descripción de Actividades	33
Figura 12: Formato para la descripción y perfiles de puestos	40
Figura 13: Encabezado para control de documentos	42
Figura 14: Pie de página para control de documentos.....	43
Figura 15: Integración de los indicadores	56
Figura 16: Formato de Indicadores de desempeño	59
Figura 17: Actividades para realizar los proyectos para optimizar la gestión de las finanzas públicas.....	80
Figura 18: Mapa de Procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa	81
Figura 19: Cronograma de Implementación Piloto de un Sistema de Gestión de la Calidad	136

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008	63
Tabla 2: Calificación por niveles del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008	78
Tabla 3: Calificación del cumplimiento de los cinco requisitos Norma ISO 9001:2008	79
Tabla 4: Macroproceso y Procesos por tipo de procesos.....	82
Tabla 5: Descripción de las Actividades de los Procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa.....	116
Tabla 6: Indicadores de gestión por Tipo de Procesos	144
Tabla 7: Diagnóstico de seguimiento y cierre del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008	170
Tabla 8: Calificación del seguimiento y cierre por niveles del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008	185
Tabla 9: Calificación del seguimiento y cierre del cumplimiento de los cinco requisitos Norma ISO 9001:2008	186

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – Codificación por Tipo de Procesos.....	194
ANEXO B – Codificación por Tipo de Documento.....	195
ANEXO C – Formato para el Programa de Auditoría de Calidad	196
ANEXO D – Plan de Auditoria de Calidad.....	197
ANEXO E – Notificación de Auditoría.....	198
ANEXO F – Formato de Informe de Auditoría.....	199
ANEXO G – Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora	200
ANEXO H – Formato de Control de Producto/Servicio No Conforme	201
ANEXO I – Formato del Seguimiento del producto o servicio del proceso	202
ANEXO J – Formato del Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora	203
ANEXO K - Manual de Calidad.....	204
ANEXO L - Manual de Funciones	238
ANEXO M - Procedimiento de Control de Documentos	263
ANEXO N - Procedimiento de Control de Registros.....	278
ANEXO O - Procedimiento de Realización de Auditoría Interna.....	287
ANEXO P - Procedimiento de Control de producto o servicio no conforme	301
ANEXO Q - Procedimiento de Manejo de acciones correctivas y preventivas	309

RESUMEN

Esta tesis de Maestría tiene como objetivo diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas, lo cual permitirá desarrollar la documentación de los procesos de la Dirección, para que el personal tenga un adecuado manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.

El tema fue diseñado basándose en distintas teorías del Sistema de Gestión de la Calidad y del Control de la Calidad. Esto conllevó a la elaboración de una herramienta de diagnóstico que permitió evaluar el actual estado de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, lo que posibilitó construir el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. La parte final de este trabajo propone algunas acciones para iniciar la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

La implementación piloto puede traer beneficios, ya que puede servir como un ejemplo a otras áreas o direcciones del Ministerio de Finanzas que actualmente no cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad, brindando un mejor servicio a la ciudadanía y al gobierno.

Palabras clave: Calidad, Finanzas, Gestión.

ABSTRACT

This Master's thesis is to design and implement a system of quality management under ISO 9001: 2008 for the Departments of Innovation, Conceptual and Regulations of the Ministry of Finance, which will develop documentation processes departments, so that staff have a proper Management System Quality. The theme was designed based on different theories of the System of Quality Management and Quality Control. This led to the development of a diagnostic tool that allowed us to evaluate the current state of the Innovation, Conceptual and Regulations, which enabled building design System Quality Management. The final part of this paper proposes some actions to begin implementing a system of quality management.

The pilot implementation can bring benefits, as it can serve as an example to other areas or departments of the Ministry of Finance that currently do not have a system of Quality Management, providing a better service to the public and the government.

Keywords: Quality, Finance, Management

1 INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR

1.1.1 HISTORIA

El Ministerio de Finanzas es una entidad pública que entrega servicios administrativos a las instituciones en el área financiera y “entre los fines y objetivos para los que fue creado está el fijar las directivas para la aplicación de la política fiscal y tributaria adoptada por el gobierno central; asesorar al Presidente de la República sobre dicha materia; organizar y vigilar el crédito público interno y externo; legalizar los acuerdos, decretos, reglamentos y resoluciones referentes a las finanzas del gobierno central; etc.” (Avilés, 2012)

El origen de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa se remonta al año 2000, donde se formalizó el uso y aplicación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) por parte de las entidades que conforman el sector público no financiero. Para abril del 2001 se conforma el Proyecto de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento y Sostenibilidad del Sistema de las Finanzas Públicas, que está adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, el cual brindaría soporte a los usuarios del sistema SIGEF y el sistema SIGEF INTEGRADOR. En enero del 2003, el proyecto fue encargado dentro de la Coordinación de Gestión Financiera Pública, la cual formaba parte de la Subsecretaría General de las Finanzas, esta coordinación tenía la tarea de difundir, implementar, capacitar, administrar, controlar y evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Financiera, SIGEF. Durante los siguientes años la coordinación continuó con la tarea de la administración del sistema realizando proyecciones de mejora, originando modernizaciones entre los años 2006 y 2009. Para el año 2010 mediante Acuerdo Ministerial 119, se reforma la organización y administración del Ministerio, dentro del cual menciona la creación de la

Subsecretaría de Innovación y Desarrollo de las Finanzas Públicas, la cual se conformó por cuatro Direcciones, entre ellas, la Dirección de Soluciones Conceptuales, que posteriormente con el Acuerdo Ministerial 254 de noviembre del 2011, se lo conoce actualmente como la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa de las Finanzas Públicas, la cual tiene la misión de “Innovar, investigar, proponer e implantar conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.” (Acuerdo Ministerial 254, 2011)

1.1.2 MISIÓN

La misión de Ministerio de Finanzas consiste en:

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del país y a una mejor calidad de vida para las y los ecuatorianos, a través de una eficaz definición, formulación y ejecución de la política fiscal de ingresos, gastos y financiamiento público; que garantice la sostenibilidad, estabilidad, equidad y transparencia de las finanzas públicas (Acuerdo Ministerial 254, 2011).

1.1.3 VISIÓN

Ser el ente rector de las finanzas públicas, reconocido como una entidad moderna orientada a brindar servicios públicos con calidad y oportunidad a nuestros clientes; integrado por un equipo de personas competentes y comprometidas con la ética, probidad, responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas (Acuerdo Ministerial 254, 2011).

1.1.4 SERVICIOS

Los servicios que brinda el Ministerio de Finanzas son el resultado de cada una de las direcciones que conforman esta entidad (Véase Figura 1: Estructura Organizacional del Ministerio de Finanzas), estos servicios se detallan en el Acuerdo Ministerial 254 (2011), sin embargo, solo se especificará los servicios que entrega la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, pues estos son el objeto de estudio de la presente investigación, a continuación se presenta los mismos:

1. Diseños conceptuales y estrategias de implementación de productos y servicios del SINFIP (Sistema Nacional de las Finanzas Públicas)
2. Catálogo de productos y servicios para cada uno de los componentes del SINFIP.
3. Metodologías, procesos y normas técnicas para cada uno de los componentes del SINFIP.
4. Propuesta integral de normativa legal del SINFIP actualizada.
5. Diseños conceptuales de reportes de información gerencial del SINFIP.

1.1.6 ANTECEDENTES

El Ecuador actualmente emprende un proceso acelerado de cambios en la administración pública. La Secretaría Nacional de la Administración Pública, mediante Acuerdo Ministerial 784 emite la Norma Técnica de Gestión de Procesos, que posteriormente fue reemplazada por el Acuerdo Ministerial 1580. Esta norma es de uso y cumplimiento obligatorio para las instituciones de la Administración Pública Central, Administración Institucional y Administración dependiente de la Función Ejecutiva, orientándose a la búsqueda de resultados y de la eficiencia, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, en las organizaciones gubernamentales.

Con este marco referencial legal, las instituciones públicas están obligadas a transformar su atención con enfoques basados en una administración por procesos.

La tendencia es que las organizaciones estén dirigidas hacia una nueva forma de ser administradas dejando a un lado la administración vertical, donde las decisiones se tomaban de la alta dirección, donde lo único que se repartía era órdenes y cada empleado hacía solo lo que se le determinaba, conllevando algunas veces a relaciones conflictivas.

Gestionar por procesos es seguir un modelo de dirección abierta, de gerencia integral, donde todos son parte de la organización, trabajado para la satisfacción de las necesidades de un cliente que actualmente se encuentra en un mundo altamente tecnificado y globalizado por lo que busca calidad en los servicios que ofrece esta organización.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ingeniero Alex Aguirre, ha expresado que “durante los últimos cuatro años, el Ministerio de Finanzas no solamente realiza la gestión

administrativa financiera del sector público, si no que presta servicios y atención a los usuarios que utilizan las diferentes herramientas informáticas que se proporcionan”¹, sin embargo el Director de Gestión Estratégica del Ministerio de Finanzas indica que no se han aplicado seguimientos ni evaluaciones propias de los procesos que deben tener cada una de las Direcciones de las diferentes Subsecretarías, por lo que no se puede hablar de entregar un servicio de calidad.

Se ha constatado que no se han determinado correctamente los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas que se debe seguir en cada una de las funciones de las diferentes áreas. Actualmente no existen documentos en donde se definan las actividades que tienen las diferentes direcciones que indiquen directrices y normas para ejecutar las obligaciones de cada uno de los responsables en los subprocesos. La causa de estos inconvenientes se debe a que no tienen conocimiento sobre la gestión de la calidad, debido a que no han tenido formación académica o capacitación sobre la gestión de la calidad o gestión por procesos, mucho menos ha tomado en cuenta el tema de calidad en los procesos. En consecuencia, ha causado una inadecuada inversión en los recursos, en algunas ocasiones origina que los funcionarios realicen doble trabajo, provocando insatisfacción en el servicio que se trata de brindar a los clientes internos y externos.

El caso en donde se evidencia que no existe gestión de la calidad, es en la atención de requerimientos. Todas las entidades del sector público realizan sus transacciones financieras de una manera organizada y sistematizada en el sistema SIGEF; sin embargo, se presentan problemas dentro del flujo de la transacción financiera, lo cual provoca inconvenientes en el trabajo diario de las entidades públicas, este incidente se transforma en un requerimiento, la cual es reportado por la entidad de manera informal al Ministerio de

¹ Entrevista realizada el 7 de agosto de 2012 al Director de la Dirección General de Gestión Estratégica del Ministerio de Finanzas

Finanzas, se lo resuelve de manera inmediatista, sin profundizar en el problema, y finalmente, por lo general, no se le notifica a la entidad pública el momento en que se le haya está solucionado el problema, porque no se tomó nota de un correo electrónico o número telefónico para la comunicación del estado de su requerimiento.

Actualmente la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, no tiene un sistema de gestión de la calidad, al implementarla, permitirá definir: procesos de la dirección, documentación de manuales, procedimientos, elaboración de registros, medición del comportamiento de los procesos, evaluación de la satisfacción del cliente, atención de las quejas de los clientes, la toma de acciones correctivas y preventivas. Esto permitirá que la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas se encamine a un alineamiento con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, a las Normas técnicas financieras y a las directrices que establece el Código de Planificación de las Finanzas Públicas.

Por la complejidad del proyecto, el alcance que tendrá esta investigación se realizará desde el diagnóstico de los procesos actuales hasta la implementación piloto, con base en la norma ISO 9001:2008, de la gestión de la calidad en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.

1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 FORMULACIÓN

¿Cómo se puede estructurar el diseño e implementación piloto de un sistema de gestión de calidad para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas?

1.3.2 SISTEMATIZACIÓN

¿Cómo se examinará la situación actual del flujo de información que se realiza en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa?

¿Qué direccionamientos estratégicos debe tener la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas?

¿Cómo lograr determinar los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas?

¿Cómo se puede verificar la eficacia del sistema de gestión calidad?

¿Cómo se puede establecer evidencia de que el sistema de calidad esté preparado para una certificación?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el piloto de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer el diagnóstico de la situación actual de los procesos con los cuales se desempeña la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.
- b) Plantear el direccionamiento estratégico de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa dentro del Ministerio de Finanzas.

- c) Presentar la documentación requerida por la norma ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.
- d) Validar a través de una auditoría interna, la implementación piloto de los procedimientos, instructivos y registros de cada uno de los procesos con base en la Norma ISO 9001: 2008.
- e) Comprobar el desempeño de los procesos del sistema de la calidad a través de indicadores.

1.4.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO

La aplicación piloto de un sistema de gestión de la calidad en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa permite evidenciar una administración basada en un enfoque por procesos que podría ser implementada en otras áreas el sistema de gestión de la calidad.

1.4.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda” (ISO9000, 2005). Por lo tanto el sistema de gestión de la calidad, se le considera como el conjunto de actividades interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma adecuada la calidad de los procesos, en busca de la satisfacción de sus clientes internos y externos. Esta normalización se debe tomar en cuenta en cada una de las actividades de la Dirección que se ejecuten, para un mejor desempeño en la labor diaria de los trabajadores de la Dirección.

Para el buen funcionamiento de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas, se va a establecer e implementar política y objetivos de calidad; se va a definir procesos; se establecerá manuales procedimientos, instructivos y registros que cumplan con la norma ISO 9001:2008 y los necesarios.

Además será de gran aportación para la evaluación de desempeño de los procesos, con metas específicas y alcanzables que permitirán la mejora continua.

Con el sistema de gestión de calidad se tendrá un control de documentación que permitirá tener disponible y actualizado los diferentes manuales y procedimientos y registros con una metodología apropiada.

En la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas se tendrá la factibilidad para acceder a la información requerida para el desarrollo de la presente investigación y cumplir con los objetivos convenidos.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 TEORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Para entender por qué se ha optado por una alternativa de solución para el problema del inadecuado flujo de actividades que actualmente se presenta en el área investigada, se debe determinar qué significa el sistema de gestión por procesos.

Mario A. Fernández, indica que “la gestión por procesos puede incluir Reingeniería o mejora, según lo ambicioso de los objetivos que se deseen conseguir” (2003, pág. 27).

La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante la norma ISO 9001:2008, por lo que aplicar la gestión por procesos en el sector público, requiere del conocimiento de las actividades de la dirección, de las conceptualizaciones, de las técnicas, de las modalidades que presenta el cambio por procesos, así como también la comprensión de la estructura administrativa y de las políticas en la que se insertarán los cambios de los procesos.

El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Cuando se habla de definición del proceso se refiere a la estructura básica que debe existir para identificar la interrelación y delimitación de los procesos, y como una entrada para la optimización de los mismos. Por lo que la Gestión por Procesos se desarrolla de acuerdo con el modelo sistémico, que aplica las siguientes fases de la gestión por procesos:

- a) Diagnóstico de una organización
- b) Identificación y documentación de procesos

- c) Implementación del Sistema de Gestión
- d) Control de la Implementación del Sistema



Figura 2: Modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para una dirección en el sector público

Elaborado por Viviana Tamayo

2.1.1 DIAGNÓSTICO DE UNA ORGANIZACIÓN

Lo primero que se debe realizar para el mejoramiento de una organización es diagnosticar el estado de la misma organización. Para realizar el diagnóstico de una organización se debe realizar una comparación entre el modelo ideal a seguir, en este caso, un modelo de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008. El resultado de esta comparación será el diagnóstico de la organización.

El diagnóstico describe la situación presente y al señalar las diferencias con la ideal abre la senda para proponer aquellas acciones, estrategias y políticas que al ejecutarlas en la organización, permiten la aproximación a lo ideal.

El modelo ideal se describe por medio de una serie de características o dimensiones, las cuales son identificables dentro de la organización

mediante análisis, por lo que diagnosticar consiste en reconocerlas y anotar las diferencias con el modelo ideal, así lo muestra la siguiente figura:

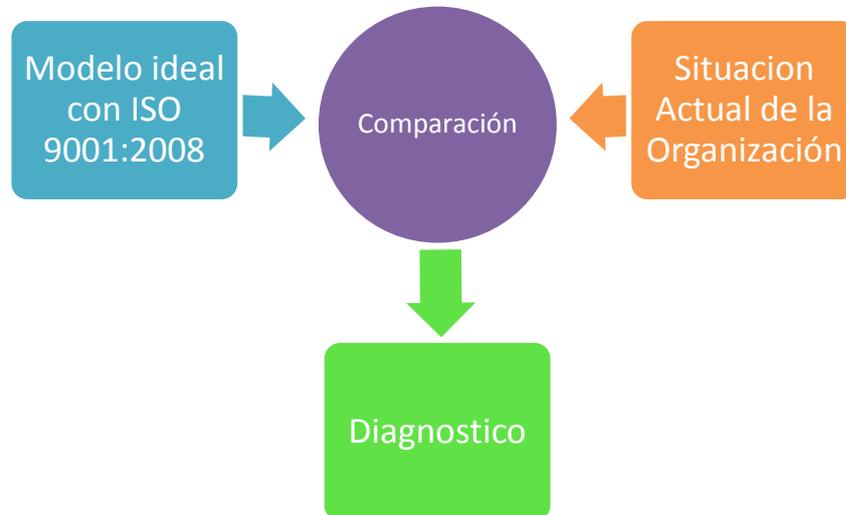


Figura 3: Diagnóstico de la Organización

Fuente: Elaboración propia con base en la información del libro Teorías de la Administración de Thomson Learning

Según Elizabeth Vidal Arizabaleta (2004, págs. 22-24), los cambios fundamentales del proceso diagnóstico se centran en:

1. La inclusión del análisis del entorno y su impacto en la organización.
2. Diseño e intervención organizacional, es el análisis del direccionamiento estratégico de la organización para la implementación de la ISO 9001:2008.
3. La importancia dada a la investigación de las necesidades y expectativas de los clientes en la gestión de la calidad.
4. La importancia relativa al área de gestión humana y el trabajo en equipo para el alcance de las metas.
5. El impacto de los sistemas de información y la tecnología en el interior de la organización.

Por lo tanto el proceso tiene un punto de partida que es la situación actual para ser contrastada con la situación ideal o situación objetivo a la que se

pretende llegar. Desde este enfoque no solo se tiene como fuente del proceso diagnóstico, la actuación pasada de la organización, sino que también aquella a la que se quiere llegar. Para poder realizar el diagnóstico del área de estudio de la organización, se propone utilizar el Formato para el Diagnóstico de la calidad en la organización (Véase: Tabla 1) y poder determinar el estado actual de la organización con respecto a los procesos de la calidad. El diagnóstico emitirá un informe, en el cual se puede apreciar el cumplimiento completo, parcial o no cumplimiento de los requisitos.

Con el fin de determinar el cumplimiento de la Norma internacional ISO 9001:2008, el diagnóstico se dividirá en los siguientes niveles de calificación:

- El nivel uno corresponde a los cinco requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- El nivel dos refiere a los artículos dentro de cada uno de los requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- El nivel tres explicita las cláusulas dentro de cada uno de los artículos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008.

A continuación se mostrarán los niveles a los que se hace referencia:

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	X		
4.1 Requisitos generales		X	
4.2. Requisitos de la documentación		X	
4.2.1 Requisitos de la documentación			X
4.2.2 Manual de calidad			X
4.2.3 Control de documentos			X
4.2.4 Control de los registros			X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	X		
5.1 Compromiso de la dirección		X	
5.2 Enfoque al cliente		X	
5.3 Política de la calidad		X	
5.4 Planificación		X	
5.4.1 Objetivos de calidad			X
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad			X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		X	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
5.5.1 Responsabilidad y autoridad			X
5.5.2. Representante de la Dirección			X
5.5.3 Comunicación de la dirección			X
5.6 Revisión por la dirección		X	
5.6.1 Generalidades			X
5.6.2 Información de entrada para la revisión			X
5.6.3 Resultados de la revisión			X
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	X		
6.1 Provisión de los recursos		X	
6.2.1 Recursos humanos			X
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia			X
6.3 Infraestructura		X	
6.4 Ambiente de trabajo		X	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	X		
7.1 Planificación de la realización del producto		X	
7.2 Procesos relacionados con el cliente		X	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			X
7.2.2 Revisión de los requisitos del producto			X
7.2.3 Comunicación con el cliente			X
7.3 Diseño y desarrollo		X	
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo			X
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			X
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo			X
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo			X
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo			X
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo			X
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo			X
7.4 Compras		X	
7.4.1 Proceso de compras			X
7.4.2 Información de las compras			X
7.4.3 Verificación de los productos comprados			X
7.5 Producción y prestación del servicio		X	
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio			X
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio			X
7.5.3 Identificación y trazabilidad			X
7.5.4 Propiedad del cliente			X
7.5.5 Preservación del producto			X
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		X	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	X		
8.1 Generalidades		X	
8.2 Seguimiento y medición		X	
8.2.1 Satisfacción del cliente			X

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
8.2.2 Auditoría interna			X
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto			X
8.3 Control de producto no conforme		X	
8.4 Análisis de datos		X	
8.5 Mejora		X	
8.5.1 Mejora continua			X
8.5.2 Acción Correctiva			X
8.5.3 Acción preventiva			X

Figura 4: Clasificación de la Norma ISO 9001:2008 por niveles

Fuente: Elaborado por Viviana Tamayo con base en la información de la Norma ISO 9001:2008

Para realizar la calificación se pondrá el siguiente puntaje: dos (2) puntos para los literales de los requisitos que se cumplen; un (1) punto para los literales que se hayan cumplido parcialmente y cero (0) puntos para los literales que no se cumplan. Por lo tanto el puntaje partirá del nivel 3, el cual será el promedio de la sumatoria de todos los literales de ese nivel.

La calificación resultante del nivel 3 servirá para promediar la calificación del nivel 2, de la misma forma se realizará la calificación para el nivel 1, tomando como promedio los resultados de las calificaciones del nivel 2.

De esta manera se emitirá un resumen de la calificación de los cinco requisitos (nivel 1) que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008, como lo indica el siguiente cuadro:

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	CALIFICACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
CALIFICACIÓN TOTAL	

Figura 5: Resumen de calificación del diagnóstico de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Elaborado por Viviana Tamayo con base en la información de la Norma ISO 9001:2008

2.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2.2.1 IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Para garantizar la eficiencia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, se deberá realizar la identificación de los procesos en el área de estudio de la organización. Las organizaciones se basan en desarrollar actividades, las cuales se agrupan para generar procesos, los cuales interactúan entre sí.

Según José Mora Martínez (2003, pág. 141), los criterios para determinar si una actividad puede considerarse proceso o subproceso son:

1. La actividad debe ser entendida, es decir, puede describirse su misión o propósito de forma clara: ¿Qué haces?, ¿Por qué lo haces?, ¿Para quién lo haces?
2. La actividad debe contener inputs y outputs (entradas y salidas) y deben poder ser identificados los clientes y proveedores que interactúan en ella, así como los productos intermedios y final.
3. La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
4. La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos en relación al cálculo del tiempo, recursos que consume.
5. Ha de poderse asignar responsabilidad a un miembro de la organización

Por lo que, para identificar los procesos se debe determinar si las actividades que realiza la organización cuentan con los siguientes elementos: Inputs (entradas), Salidas (Outputs), el propósito de la actividad, los responsables, los recursos, los parámetros de control, los requerimientos del clientes, proveedores.

2.2.2 MAPA DE PROCESOS

Los autores Sahney, Banwet, & Karunes (2004, págs. 145-159) definen la calidad de un sistema como “un concepto multidimensional que no puede evaluarse con un solo indicador dado que involucran características de entrada, procesos, rendimientos, y múltiples instancias referente al servicio y que debe estar apoyado en un componente estratégico, que se ve reflejado en el mapa de procesos”.

Un mapa de procesos es una estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la presentación de sus productos y/o servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas y salidas de los procesos.

Para la elaboración del mapa de procesos se debe establecer los procesos esenciales, los cuales son requeridos por la organización (Fontalvo & Vergara, 2010). Los pasos para establecer los procesos esenciales se encuentran descritos en la Figura 6: Pasos para identificar procesos.

A. **Elaboración del Mapa de procesos**

Una vez que se identificaron los procesos se procede a representarlos en un mapa de procesos clasificados en procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes.

Esta clasificación de los tipos de procesos es el más conocido en la gestión por procesos a nivel empresarial, su equivalente en el sector público son descritos en el Acuerdo Ministerial 1580 (2013), en el artículo 6, literal w:

Los tipos de procesos son:

- 1. Procesos Gubernamentales:** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.



Figura 6: Pasos para identificar procesos

Elaboración propia a partir de la información del libro “La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008”

- 2. Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- 3. Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustitutos.

Para la elaboración del Mapa de Procesos se debe considerar las siguientes etapas (Fontalvo & Vergara, 2010):

1. Conformar un equipo de trabajo con representantes de las diferentes áreas para analizar y diseñar el mapa de procesos.
2. Deben identificarse los procesos actuales de la empresa presentadora de servicios considerando el concepto de procesos clave del éxito.
3. Deben identificarse los procesos requeridos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la organización.
4. Los procesos actuales se comparan con los requeridos en la organización para identificar los procesos faltantes que deben diseñarse, documentarse, socializarse e implementarse en el área de estudio de la organización.
5. Se seleccionan los procesos clave según el impacto en la organización y clasificarlos de manera secuencial para relacionar a cada uno de los procesos pertenecientes al mapa de procesos.
6. Documentar la interrelación de los procesos en el Mapa de procesos con el formato de la Figura 7.



Figura 7: Formato de Mapa de Procesos

Elaboración propia a partir de la información del Acuerdo Ministerial 1580

2.2.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

“La caracterización de los procesos es una herramienta de planificación de la calidad que permite establecer los procesos existentes de la empresa en donde se puede identificar quiénes son los clientes de la empresa y cuáles son las necesidades de los clientes” (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 80). Además permite traducir las necesidades del cliente al lenguaje de la empresa.

Los procesos están formados de actividades que se deben desarrollar de forma clara, por lo que el diagrama de caracterización permite la determinación y descripción de los elementos que se llevan a cabo en el proceso, facilitando su gestión, control y seguimiento.

A. Elaboración de la Caracterización de procesos

Para la elaboración de la caracterización de procesos se puede seguir una simple estructura formada por los elementos del diagrama de caracterización de procesos que se los puede plasmar como indica la Figura 8: Diagrama de Caracterización de Procesos, donde Artechortúa (2005, págs. 38-44) los describe de la siguiente manera:

- **Proceso:** Corresponde al nombre del proceso del conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Responsable:** Es la persona que le ha sido asignada la elaboración y autoridad de gerenciar el proceso. Esta persona puede ser el jefe de alguna de las áreas o departamentos que intervienen en el proceso.
- **Objetivo del Proceso:** Es la definición de la razón del proceso, la misión por la que se desarrolla el proceso en términos de eficiencia y eficacia.
- **Entradas:** Corresponden a los materiales o insumos que serán transformados y que se requieren para llevar a cabo el proceso tales

como información, documentos, solicitudes, maquinaria, mano de obra, recursos, etc., a los cuales se les agregará valor.



Figura 8: Diagrama de Caracterización de Procesos

Elaboración propia a partir de la información del libro Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas

- **Proveedores:** Son las personas o procesos que suministran los insumos, es decir que son los entes internos o externos que generan entradas para el proceso que se está desarrollando.
- **Subprocesos o Actividades:** Los subprocesos son las grandes etapas que el proceso requiere realizar para transformar los insumos o materias primas en los productos. Las actividades son las acciones o pasos básicos que comprenden la ejecución de tareas o procesos con una función asignada.

- **Salidas:** Son los productos o servicios entregables que genera el proceso y no serán objeto de ninguna transformación por parte del proceso que lo generó ni serán salidas para el mismo proceso.
- **Clientes:** Son los beneficiarios internos o externos a los que se les entrega las salidas que genera el proceso y por los que están dispuestos a pagar. Normalmente aquí se indican nombres de empresas, clientes individuales si es del caso y nombres de las áreas o procesos internos.
- **Recursos:** Corresponden a los elementos que brindan el soporte necesario para ejecutar el proceso tales como equipos, maquinaria, sistemas de información, etc.
- **Documentos:** Corresponden a las normas legales como los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y leyes, decretos, resoluciones, circulares, reglamentación legal, especificaciones de los clientes, procedimientos documentados que se requieren para un adecuado control y garantizar que los productos obtenidos cumplen los requisitos del cliente, de la misma empresa, del sector y de los entes gubernamentales.
- **Controles:** mediciones y controles que requiere el proceso para garantizar su óptimo resultado.
- **Indicadores:** Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso ya que miden el desempeño del proceso (eficiencia y eficacia), estos indicadores deben diseñarse para asegurar los resultados.

Como se puede observar la lógica para determinar los procesos es a través de la determinación de quienes son los clientes interesados en los resultados, productos, servicios o salidas que se esperan del proceso, luego se determina cuáles son los insumos o entradas que se requieren para el desarrollo normal de los proceso y quiénes son los proveedores que entreguen estos insumos. Adicionalmente los procesos están descritos por actividades o en su defecto por subprocesos los cuales estarán descritos

por sus respectivas actividades, por lo tanto, se podría utilizar el siguiente formato para la caracterización de procesos:

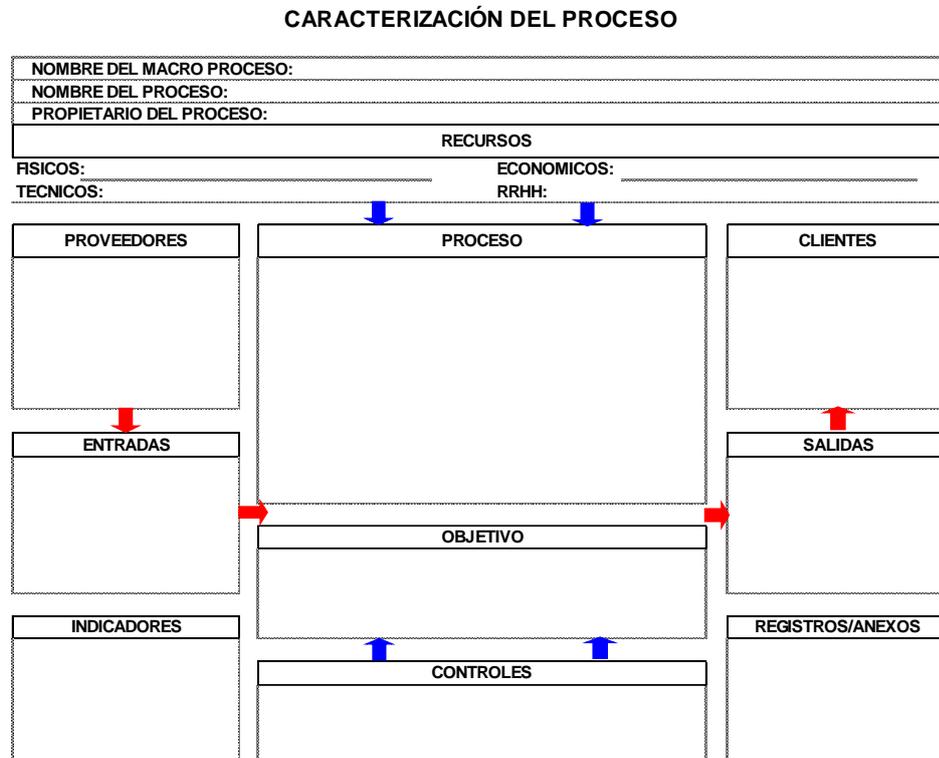


Figura 9: Formato de Caracterización de procesos

2.2.4 DIAGRAMA DE FLUJO

Para los autores Miranda, Chamorro, & Rubio “es un modo de representar gráficamente flujos o procesos, es decir, representar la secuencia de los pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos. El diagrama de flujo permite entender de un vistazo el proceso de un conjunto” (2007, pág. 76). Por lo que, el diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de actividades de operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso.

A. Construcción del Diagrama de Flujo

La construcción del diagrama de flujo se representa a través de símbolos gráficos, los cuales deben ser entendibles claramente a primera vista, por lo que se podría tomar las sugerencias del Manual de control estadístico de calidad (Verdoy, 2006, págs. 213-214):

- Conviene realizar un diagrama de flujo que describa el proceso real y no el que está escrito sobre el mismo.
- Si hay operaciones que no siempre se realizan como está en el Diagrama de Flujo, se deben anotar las excepciones en el diagrama.
- Probar que el Diagrama de Flujo trate de realizar el proceso como está descrito en el mismo proceso, para verificar que todas las actividades son posibles tal cual figura en el diagrama.
- El diagrama de flujo debe ser completo y representar una solución clara precisa del problema.

B. Simbología

En los diagramas de flujo se intercalan los símbolos y líneas de esos flujos. Los símbolos representan las funciones del proceso y las líneas muestran la secuencia lógica de esas funciones. Las instrucciones para seguir el proceso se escriben dentro de los símbolos de la Figura 10.

La mayoría de los diagramas de flujo se constituyen con unos pocos símbolos básicos provistos a las actividades a las que se refieren en el proceso, estos símbolos son descritos por Juran (1990, pág. 232) como se presenta a continuación:

1. El símbolo terminal es un rectángulo redondeado que identifica sin ninguna ambigüedad el principio o el fin de un proceso, según la palabra que figure dentro de este símbolo. Para designar el punto de partida del flujo del proceso se utilizan los términos "comienzo" o "principio"; para designar el fin del flujo del proceso se utilizan "parada"

o "fin". Representa el evento que ocurre en forma automática y se sigue una secuencia.

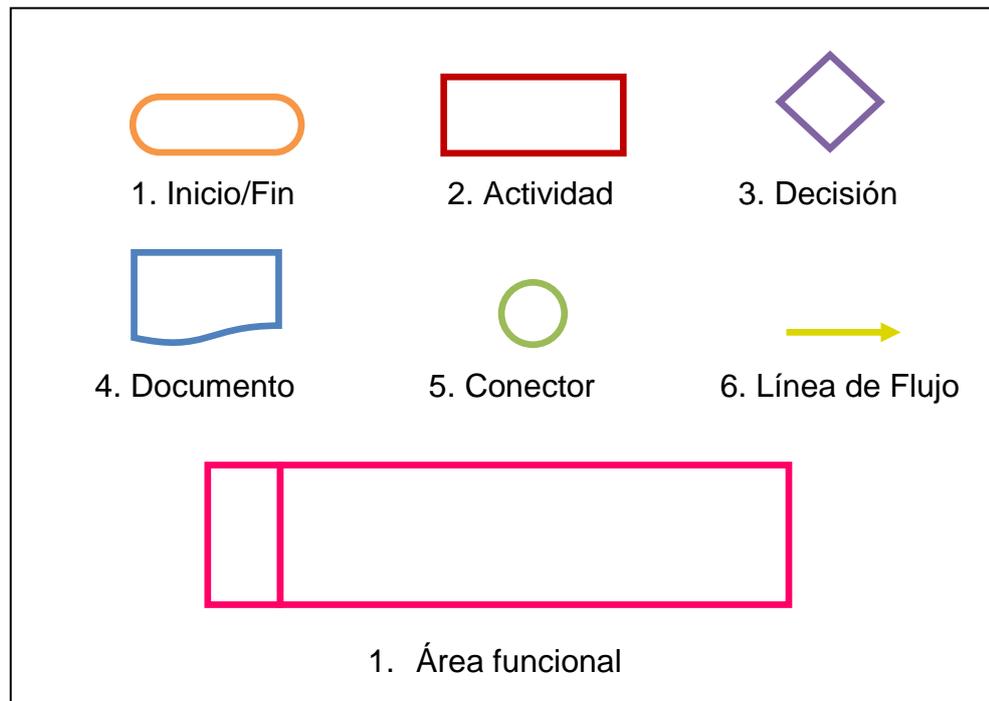


Figura 10: Símbolos básicos del Diagrama de Flujo

Elaboración propia a partir de la información del libro Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos

2. El símbolo de actividad es un rectángulo que designa una actividad, se emplea para representar procesos internos determinados dentro de un proceso mayor (procesamiento). Es el más utilizado.
3. El símbolo de decisión es un rombo que designa un punto de decisión desde el cual el proceso se ramifica en dos o más vías. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta que figura dentro del rombo. Cada vía lleva una indicación que corresponde a una respuesta a dicha pregunta.
4. El símbolo de documento un rectángulo cortado en la parte inferior derecha representa un documento pertinente al proceso.

5. El círculo sirve como un conector que se utiliza para indicar la continuación del diagrama de flujo esto permite identificar una anomalía del flujo o una entrada o salida de algún elemento del proceso (conector). Se utiliza cuando es necesario dividir un diagrama de flujo en varias partes.
6. La flecha indica el sentido y la trayectoria del proceso de información o tarea, la línea de flujo representa una vía que une los elementos del proceso por ejemplo, actividades, decisiones; la punta de la flecha de las líneas de flujo indica el sentido del flujo del proceso.
7. El área rectangular es una partición que se extiende a lo largo del proceso en forma horizontal o vertical y representa el un participante en un proceso, también se lo conoce como calle.

Por lo tanto, un diagrama de flujo es la herramienta básica para comprender los procesos en cualquier área, así como las interrelaciones de los elementos de dicho proceso. Muestra, pues, las etapas de un proceso, así como la manera en que estas se integran dentro de ese proceso.

C. Beneficios

Al elaborar un diagrama de flujo se deducen varios beneficios como los siguientes:

- *Proporciona una comprensión del conjunto:* Cada uno de los miembros del equipo son conocedores del área en el que trabajan, pero no del trabajo de los demás. Un diagrama de flujo facilita el conocimiento de todos los implicados en el proceso.
- *Identifica los clientes previamente ignorados:* en muchas ocasiones se asume quienes son los clientes pero se suele ignorar o pasar por alto algunos de los clientes, con el diagrama de flujo se puede contestar por cada uno de los procesos “¿Quiénes son los clientes?”

- *Descubren las ocasiones para mejorar:* cuando se realiza un diagrama de flujo por lo general se descubre que existen actividades o subprocesos que se rehacen y se los puede mejorar.

2.2.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El mapa de procesos suele estar integrado de varios macro procesos que contienen una gran cantidad de subprocesos que se interrelacionan. A su vez cada subproceso está constituido por una serie de actividades conectadas entre sí.

Para San Miguel (2009, pág. 98) “la descripción de actividades es la descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprenden dicho proceso se lleva acabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo”.

Para el análisis y descripción detallada de cada una de las actividades se propone utilizar el formato de la Figura 11.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
MACROPROCESO:			
PROCESO:			
SUBPROCESO:			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Figura 11: Formato de Descripción de Actividades

2.2.6 MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN

2.2.6.1 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es el documento de carácter obligatorio exigido por la norma ISO 9001:2008, donde se incluye el alcance, identificación de procesos y referencia de documentos en el cual se refleja la estructura de la organización para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación se presenta un ejemplo de los elementos que debe tener un Manual de Calidad para implementar un sistema de gestión de la calidad:

A. Contenido del Manual de Calidad:

Presentación

- Objetivo del Manual
- Definiciones

Características de la institución

- Reseña histórica
- Catálogo de servicios
- Visión
- Misión

Alcance y Exclusiones

Estructura del sistema y Documentación

- Requisitos Generales
- Requisitos de la Documentación
- Generalidades
- Manual de la Calidad
- Control de la Documentación
- Control de los Registros de la Calidad

Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente
- Política de calidad
- Planificación y Objetivos de calidad
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Responsabilidad de autoridad
- Representante de la dirección
- Comunicación interna
- Revisión de la dirección

Gestión de los Recursos

- Suministro de Recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

Prestación del servicio

- Planificación de la prestación del servicio
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Prestación del servicio
- Control de equipos de medición y seguimiento

Medición análisis y mejora

- Generalidades
- Seguimiento y medición
- Control de servicio no conforme
- Análisis de los datos
- Mejora

2.2.6.2 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones o el manual de puestos es un instrumento técnico de trabajo que se usa comúnmente en las empresas e instituciones con el fin de mejorar la técnica empleada en la administración de recursos humanos.

Este documento permite fundamentar el proceso de reclutamiento y selección de personal, determinar las necesidades de adiestramiento, orientar a los jefes en los diferentes acerca del tipo de tareas que debe realizar los diferentes puestos, determinar el personal requerido cuando existan vacantes.

Según Zelaya Lüke, el manual de funciones “es un documento donde se describen los cargos que conforman las diferentes clases de instituciones, que están compuestos por un grupo de puestos a los que les corresponde el desempeño de tareas y responsabilidades similares, los mismos conocimientos y destrezas” (2006, pág. 209).

A. Contenido del Manual de Funciones:

Se sugiere que el manual de funciones contenga los siguientes puntos:

1. Características de la Dirección
2. Objetivo del Manual
3. Alcance del Manual
4. Descripción del Manual
5. Estructura Funcional
6. Descripción de los puestos

La descripción de los puestos de la Dirección mencionada en este trabajo, está basado en el formato que actualmente maneja el Ministerio de Finanzas del Ecuador, el cual se divide en los siguientes aspectos:

1. Datos de Identificación:

- a. **Puesto:** La denominación del puesto.
- b. **Nivel:** Cada nivel estructural y grupo ocupacional estará conformado por un conjunto de puestos específicos con similar valoración, independientemente de los procesos institucionales en los que actúan.
- c. **Unidad:** Hace referencia a la unidad, dirección u oficina a la que pertenece el puesto dentro de la institución.
- d. **Rol de Puesto:** Los roles, atribuciones y responsabilidades se reflejarán en los puestos de trabajo que integran cada unidad o proceso organizacional.
- e. **Grupo Ocupacional:** Sera dado de acuerdo con el grado al que pertenece, según la clasificación de los cargo en la Ley Orgánica del Sector Publico.
- f. **Código:** La estructura de puestos institucional mantendrá una codificación integrada, donde el primer carácter hace referencia al nivel que pertenece el puesto, es decir:

Los primeros dos o tres caracteres hacen referencia a la dirección o coordinación a la que pertenece el puesto:

SI: Dirección Nacional de los Sistemas de la Información

OS: Dirección Nacional de Operaciones de los Sistemas

CS: Dirección Nacional de Centro de Servicios

ICN: Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa

El siguiente carácter hace referencia al nivel que pertenece el puesto:

G: Gobernante o Estratégico

S: Sustantivo, Agregador de valor o Institucionales

A: Adjetivo, de Apoyo, Habilitantes o de Asesor

Los dos últimos caracteres son números consecutivos que identifican al puesto.

2. **Instrucción Formal Requerida:** Conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño del puesto, adquiridos a través de estudios formales, competencia necesaria para que el servidor se desempeñe eficientemente en el puesto
3. **Misión del Puesto:** se requiere detallar un resumen de lo que hace el puesto en términos de su naturaleza.
4. **Experiencia Laboral Requerida:** Este sub-factor aprecia el nivel de experticia necesaria para el desarrollo eficiente del rol, atribuciones y responsabilidades asignados al puesto, en función del portafolio de productos y servicios definidos en las unidades o procesos organizacionales
5. **Actividades del Puesto:** Son las actividades esenciales de puestos, procesos, ocupaciones, etc. Para valorar las actividades de los procesos se debería tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar las actividades esenciales:

- El número máximo de actividades esenciales será de 5 a 7.
- Las 5 o 7 actividades con las puntuaciones totales más altas son las esenciales.

¿Qué significa una actividad esencial?:

- Tiene el mayor impacto para la organización porque genera resultados que agregan valor.
- Demanda los mayores recursos psicológicos del ocupante (conocimientos, destrezas, habilidades, etc.).
- La organización debe asegurarse que el ocupante de la posición desempeñe con competencia las actividades esenciales.

- 6. Interfaz del Puesto:** Son relaciones de trabajo indispensables que deben llevarse a cabo para el cumplimiento efectivo de las funciones del cargo. Considera los contactos que el puesto debe mantener con los compañeros de trabajo, supervisores, colaboradores, funcionarios de otras áreas, funcionarios de otras instituciones, clientes y proveedores. También, este factor valora el nivel jerárquico de las personas con quienes se mantiene contacto y la razón de ser de éste.
- 7. Conocimientos Requeridos:** Describe los conocimientos esenciales o documentos de consulta o sustento necesarios para el ejercicio del puesto: base legal, manuales, resoluciones, procedimientos, políticas, directrices, normas, leyes, etc.
- 8. Destrezas Técnicas (específicas) Requeridas:** Estas son capacidades que corresponden a cada puesto y se las selecciona de un catálogo de competencias técnicas
- 9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):** Estas son capacidades que corresponden a habilidades que cada puesto debe poseer y se las selecciona de un catálogo de competencias conductuales

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTOS			
MINISTERIO DE FINANZAS			
1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		2. INSTRUCCION FORMAL	
CODIGO		NIVEL DE INSTRUCCION	
PUESTO		TITULO REQUERIDO	
NIVEL		AREA DE CONOCIMIENTO	
UNIDAD O PROCESO			
ROL			
GRUPO OCUPACIONAL			
3. MISION		4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
		TIEMPO DE EXPERIENCIA	
		ESPECIFICIDAD DE LA EXPERIENCIA	
5. ACTIVIDADES ESCENCIALES	6. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS INTERFAZ	7. CONOCIMIENTOS	8. DESTREZAS TÉCNICAS
			9. HABILIDADES CONDUCTUALES

Figura 12: Formato para la descripción y perfiles de puestos
Elaboración propia en base al formato que actualmente posee el Ministerio de Finanzas

2.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008

En el Libro de Gestión por procesos, Pérez Fernandez de Velasco indica que “el Modelo ISO 9001 se basa en principios para la gestión de la Calidad: Organización orientada al cliente; Liderazgo; La participación del personal; Enfoque basado en procesos; Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua; Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” (2010, pág. 13).

Dentro de los beneficios de ISO 9001: 2008, Dearing (2007, págs. 23-27) plantea que implementar la norma en mención tiene los siguientes beneficios:

- Proporcionar disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando

- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de la calidad para el cliente así como también la capacidad para satisfacer estos. Garantiza que se tiene talento humano, edificios, equipos, servicios, capaces para cumplir con los requerimientos de los clientes. Y permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.

La Norma ISO 9001: 2008 se enfoca en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la organización promueva sus procesos, procedimientos y actividades del personal de una manera sistémica.

“La organización debería asegurarse de gestionar de manera proactiva todos los procesos, incluyendo los contratados externamente, para asegurarse de su eficacia y su eficiencia, a fin de lograr sus objetivos. Esto puede facilitarse adoptando un *enfoque basado en procesos* que incluya establecer procesos, interdependencias, restricciones y recursos compartidos” (ISO9004, 2005).

Como parte de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad, la norma ISO 9001:2008 dice: “La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto, b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad”. Para lo cual se implementará indicadores y pre auditorías, como primeras herramientas.

2.3.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Dentro de la norma ISO 9001:2008, se describe claramente los requisitos necesarios que una organización debe implementar para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.

Para determinar el control de documentos se debe definir el concepto de documento. Un documento es toda información y su medio de soporte el cual debe ser útil para hacer o probar algo, la información contenida (CDs, cintas de video y de audio, documentos escritos) debe ser consistente y debe ser reconocido por todos los involucrados.

En la norma ISO 9001:2008, en el numeral 4.2.3 que trata del Control de Documentos, indica cómo se debe proceder para gestionar los documentos, registros, asegurándose que sean revisados, actualizados, disponibles y legibles para su uso. Estos documentos y registros deben ser almacenados, protegidos y controlados en su distribución.

2.3.1.1 PARTES DEL DOCUMENTO

Para el adecuado control de documentos, se propone plasmar la información en el siguiente formato, el cual consta de tres partes:

- Encabezado
- Pie de página
- Cuerpo del documento

a) Encabezado

El encabezado se compondrá de los siguientes elementos:

LOGO Nombre de la Institución	TÍTULO O NOMBRE DEL DOCUMENTO			Código:
	Área o Dirección:	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:
				Página:

Figura 13: Encabezado para control de documentos

- Logo y Nombre de la Institución: Logotipo de la Institución y Nombre de la Institución centrado.
- Título o nombre del documento: con la alineación centrada.

- Código: Es un identificador alfanumérico asignado a todo documento Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El código lo asignará el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- El código WWW-XX-YYY-ZZZ se compone de:
WWW: Iniciales de la Dirección a la que pertenece el documento
XX: Iniciales del tipo de documento.
YYY: Iniciales del proceso al que pertenece el documento.
ZZZ: Consecutivo de tres dígitos.
La codificación que identificará a los documentos se encuentra en los **Anexos A: Codificación por Tipo de proceso** y **Anexo B: Codificación por Tipo de Documento**.
- Versión: Identifica el número de ediciones que ha tenido el documento, es decir cuántas veces se ha modificado y va en aumento.
- Área o Dirección: Indica el Área o Dirección de la Institución al cual pertenece el documento.
- Fecha de emisión: Indica cuando fue elaborado por primera vez el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Fecha de versión: Indica la fecha de emisión de la versión del documento y el formato utilizado es dd/m/-aaaa.

b) Pie de página

El pie de página se colocará en la primera página del documento el cual se compondrá de los siguientes elementos:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Figura 14: Pie de página para control de documentos

- Elaborado por: Identifica la(s) persona(s) y la(s) dependencia(s) que elaboran el documento.

- Fecha de elaboración: Fecha en la que realizó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Revisado por: Nombre(s) del/los representante(s) de la organización encargado(s) de la revisión del procedimiento que se publique.
- Fecha de revisión: Fecha en la que la persona encargada inspeccionó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Aprobado por: Nombre del jefe del proceso donde se elabora el documento.
- Fecha de aprobación: Fecha en la que el responsable aprobó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.

c) Cuerpo del documento

Se compone de ocho partes definidas así:

- Objetivo: Permite establecer lo que se pretende con la elaboración del procedimiento o instructivo.
- Aplicación: Se define el alcance del procedimiento o instructivo y sus generalidades.
- Responsable: Define el área o dependencia encargada de definir, aprobar, realizar seguimiento y actualizar el documento. Además de especificar los procesos o áreas involucradas.
- Referencias: Relación de documentos que se utilizan dentro del procedimiento o instructivo.
- Glosario: Listado alfabético de términos empleados dentro de estos documentos que se consideran debe clarificarse para una mejor comprensión.
- Desarrollo: Permite describir las actividades y personas responsables de su ejecución asociadas dentro del proceso. Se compone de dos partes la primera para la descripción de

actividades con sus responsables, la segunda para describir la actividad mediante diagrama de flujo.

- Registros: Son los documentos que quedan como soporte de la aplicación del procedimiento o instructivo, estos permiten dar trazabilidad al proceso.
- Control de cambios: Describe los cambios o modificaciones que se realicen a los documentos, indicando la fecha, los aspectos que sufren cambios y la nueva versión del documento.

2.3.2 CONTROL DE REGISTROS

Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2008 el cual indica:

“Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables”.

2.3.2.1 REGISTROS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008

Estos registros son:

- Revisiones por la dirección, en el literal “5.6.1”.
- Educación, formación, habilidades y experiencia, en el literal “6.2.2 e)”.
- Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, en el literal “7.1 d)”
- Resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma, en el literal “7.2.2”

- Elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto esencial para el diseño y desarrollo, en el literal “7.3.2”.
- Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria, en el literal “7.3.4”.
- Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria, en el literal “7.3.5”.
- Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria, en el literal “7.3.6”.
- Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria, en el literal “7.3.7”.
- Resultados de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, en el literal “7.4.1”.
- Según se requiera por las organizaciones, demostrar las validaciones de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores, en el literal “7.5.2 d)”.
- Control y la identificación única del producto cuando la trazabilidad sea un requisito, en el literal “7.5.3”.
- Cualquier bien o bienes que son propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún modo se considere inadecuado para su uso, mientras estén bajo el cuidado y control de la organización o estén siendo utilizados por la misma, en el literal “7.5.4”.
- La base utilizada para la calibración o la verificación del equipo de medición cuando no existan patrones de medición trazables o patrones de medición internacionales o nacionales, en el literal “7.6 a)”
- Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detente que el equipo de medición no está conforme con los equipos, en el literal “7.6”.
- Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición, en el literal “7.6”.
- Resultados de las auditorias y de sus resultados, en el literal “8.2.2”.

- Identificación de la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente, en el literal “8.2.4”.
- La naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, en el literal “8.3”.
- Resultados de las acciones correctivas tomadas, en el literal “8.5.2 e)”.
- Resultados de las acciones preventivas tomadas, en el literal “8.5.3 d)”.

2.3.3 REALIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA

Según la ISO 9001:2008, la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Para la realización de la auditoría interna se deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar el Programa de Auditoría interna de Calidad.
2. Determinar las actividades para desarrollar la Auditoría interna de Calidad.
3. Ejecutar la Auditoría Interna de Auditoria.
4. Realizar un control de los productos o servicios no conformes.
5. Determinar un manejo de Acciones Correctivas y Preventivas.

2.3.3.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

En la Norma ISO 9000:2005 en la cláusula “3.9.2”, define al programa de la auditoría como: “el conjunto de una o más auditorías planificadas para

un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”.

La auditoría del sistema de gestión de la calidad debe ser una actividad metódica sistemática y por lo tanto planificada. Por esto, el representante de la auditoría debe establecer el programa de auditoría (ver formato en **Anexo C - Formato para el Programa de Auditoría de Calidad**) este programa debe incluir lo siguiente:

- Objetivo del programa de auditoría
- Alcance y Cronograma de auditoría
- Recursos necesarios
- Proceso y área al que se le realizará la auditoría
- Fechas en las que se realizará la auditoría

Este programa de auditoría debe ser remitido por la respectiva área del representante de la auditoría al área de Gestión de la Calidad para su revisión a fin de coordinar las fechas según cronograma de auditorías internas de calidad para el seguimiento a la implementación del programa de auditorías.

2.3.3.2 ACTIVIDADES PARA LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

El área encargada de la Gestión de la Calidad asigna un responsable para la logística de la Auditoría Interna, el responsable realiza las siguientes actividades:

- La propuesta de plan de Auditoría Interna de Calidad preliminar (formato en **Anexo D - Plan de Auditoría de Calidad**)
- Formar el equipo de auditoría a participar según la base de datos de personal con formación ISO 9001:2008 y elaborar un cronograma de actividades
- Se elaboran las notificaciones para enviar a las unidades que se van a Auditar como el **Anexo E - Notificación de Auditoría**.

- Preparar los documentos impresos a utilizar en la Auditoría Interna como la Lista de asistencia de participantes, compromiso de confidencialidad, lista de verificación y plan de auditoría.

2.3.3.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

Según Federico Artehortúa Hurtado indica que “La Ejecución (hacer) de la auditoría incluye la realización de las actividades establecidas en el plan de auditoría (reunión de apertura, ejecución de la agenda de auditoría y reunión de cierre); la elaboración y presentación del informe de la auditoría, y el emprendimiento de las acciones correctivas y preventivas como resultado de tal informe” (2005, pág. 155).

Por lo expuesto, se propone que en este estudio, el área encargada de realizar la auditoría interna deberá desarrollarla de la siguiente forma:

- Se realiza la reunión de apertura con todos los participantes que constan en la lista del mismo nombre y registrando en los respectivos documentos.
- El asistente o encargado de la auditoría da la confirmación para realizar la auditoría interna y el acceso a documentos e información confidencial.
- Según se haya establecido en el Plan de Auditoría, el equipo auditor realiza las entrevistas, recopila las evidencias in situ y realiza los respectivos registros.
- El equipo auditor revisa la documentación y registros suministrados por la unidad respectiva, realizando los respectivos registros en la Lista de verificación genera el informe de revisión documental en el Informe de Auditoría Interna de Calidad Inicial
- Se realiza una reunión de cierre a fin de que el Auditor Líder entregue el Informe de Revisión documental al área encargada de la Gestión de la

Calidad en donde explique las no conformidades y/u observaciones encontradas, además, de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

- El equipo auditor se reúne y analiza las evidencias, para elaborar el Informe de Auditoría (**Anexo F - Formato de Informe de Auditoría**)
- Por último el área respectiva debe establecer las acciones que tomará sobre los hallazgos encontrados, a través del Plan de respuestas para las acciones correctivas, preventivas y oportunidad de mejora. (**Anexo G - Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora**)

2.3.4 CONTROL DE PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES

Una vez que se acabe de realizar el seguimiento y medición de los procesos y productos, la organización debe tomar acciones para aquellos productos o servicios que se establecieron como no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada, eliminando el producto y sometiendo el producto o servicio con las correcciones a una nueva verificación. Para lo cual en este estudio se sugiere como planteamiento teórico y metodológico realizar los siguientes pasos:

- Determinar, según la evaluación de la no conformidad detectada, una de las siguientes acciones para tratar el producto o servicio no conforme:
 - a) Si se puede tratar al producto o servicio no conforme, se debe tomar acciones y proceder con su registro, para eliminar la no conformidad. La unidad encargada realiza el ajuste del producto o servicio, dentro de las operaciones regulares del proceso.
 - b) Si no se puede reparar la condición del producto o servicio no conforme, se debe seleccionar entre las alternativas de autorización de uso o aceptación, o impedir su uso o aplicación original. La unidad encargada identifica al producto o servicio no conforme y se autoriza o acepta su uso, o se descarta o se elimina siguiendo los

lineamientos que se hayan determinado por la autoridad de la unidad respectiva.

- Cada ajuste que se realice al producto o servicio no conforme para cualquiera de las situaciones anteriores deberá ser registrado y contar con la aprobación de la autoridad o parte interesada que la unidad encargada designe para aprobar estas acciones.
- El registro del producto o servicio no conforme identificado dentro del proceso o una vez que este ha finalizado será recopilado por el departamento de Gestión de la Calidad, quien debe asegurarse de que esta información sea evaluada y utilizada, para la mejora en los procesos.

El registro del producto o servicio no conforme, se lo realizará en el formato de Control de Producto/Servicio No Conforme (**Anexo H - Formato de Control de Producto/Servicio No Conforme**)

2.3.5 MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Al igual que los anteriores ítems se propone una forma de realizar el manejo de acciones correctivas y preventivas, se parte del hecho de que la organización debe llevar registros de las correcciones posterior a la entrega del producto o servicio, esto conlleva a que se recopilen datos y por lo tanto que estos sean analizados para valorar en qué parte de la cadena del proceso se debe realizar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Para llevar a cabo la mejora continua, la alta dirección debe realizar una revisión del sistema de gestión de la calidad y llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas. Las acciones Correctivas implican acciones para eliminar las causas por las que se dieron las no conformidades en el producto o servicio. Las acciones Preventivas conllevan a realizar acciones

que eliminen las potenciales causas que provoquen una no conformidad en el producto o servicio prestado.

El procedimiento a describir para el manejo de acciones correctivas y preventivas, una vez identificado el hallazgo de oportunidad de mejora o de no conformidad, se comienza el control de la misma y se inicia la coordinación con el personal que está involucrado en la revisión, diagnóstico, toma de acciones y su verificación por lo que se desarrolla los siguientes pasos:

- Se organiza el equipo de diagnóstico de hallazgos de oportunidad de mejora o de no conformidad, para lo cual realizan el registro respectivo junto a sus causas (**Anexo G - Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora**).
- Se recolectan los datos de los hallazgos e identifican el impacto sobre el sistema de gestión y se lo clasifica entre acción correctiva, preventiva o mejora.
- Se realiza el análisis de las causas de las no conformidades, se registran los resultados de este análisis y se determinan cuáles son las acciones a tomar y cuáles son los niveles de prioridad.
- El equipo encargado de la implementación se asegura de que se den las condiciones para asegurar las acciones establecidas, documentando las acciones a medida que se las va ejecutando y sus resultados.
- La autoridad designada o el equipo de diagnóstico evalúa constantemente, la eficiencia de las acciones tomadas, la efectiva eliminación o re aparición de la no conformidad o cumplimiento de la mejora requerida.

2.4 TEORÍA DE LA GESTIÓN DE CONTROL

2.4.1 GESTIÓN DE CONTROL

“El control de gestión es un proceso que guía la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y brinda un instrumento para evaluarla” (Carballo, 1997, pág. 15).

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna del control de gestión. La primera incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y toma en cuenta su interacción, centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica. Permite a la Dirección asegurar que tanto la obtención y empleo de recursos se realiza en forma eficaz y eficiente, de tal forma que se logre de mejor manera los objetivos de la organización.

“El control de la calidad del proyecto comprende la revisión sistemática de los indicadores de tiempo, los recursos y el costo conforme el proyecto se lleva a cabo” (Evans & Lindsay, 2007, pág. 357). Debido a la incertidumbre de ciertos tiempos para las tareas, las demoras inevitables u otros problemas, es muy extraño que los proyectos se desarrollen según lo programado. Un sistema de control de Proyectos típico incluye lo siguiente:

- Un plan que abarque el alcance esperado, un calendario, el costo y los objetivos o requisitos de desempeño.
- Un sistema de seguimiento continuo que mida los resultados actuales o las condiciones en comparación con el plan aplicado, mediante el uso de herramientas de supervisión.
- Un sistema de informes que identifiquen las desviaciones del plan a través de indicadores de gestión.

- Acciones oportunas para aprovechar las tendencias benéficas o corregir las desviaciones.

Por lo tanto los responsables de la alta dirección deben hacer un seguimiento de los procesos y emprender acciones correctivas siempre que sea necesario.

2.4.1.1 INDICADORES DEL DESEMPEÑO

La definición de indicadores de desempeño tiene diferentes puntos de vista, pues depende de especificar el ámbito o nivel de uso de cada indicador. La definición de Bonnefoy & Armijo indica que “los indicadores de desempeño son medidas que describen cuán bien se están desarrollando los objetivos de un programa, proyecto o la gestión de una institución. Un indicador establece lo que será medido a lo largo de varias escalas a dimensiones, sin especificar el nivel determinado de desarrollo” (2006, pág. 23).

Los indicadores de desempeño están relacionados directamente con la evaluación de los resultados en los diferentes ámbitos de acción de la organización. Para el ámbito de la administración pública, evaluar el desempeño, significa que se debe evaluar la calidad, oportunidad, responsabilidad y eficiencia de los proyectos y programas públicos.

Para evaluar el desempeño se pueden utilizar ciertas herramientas metodológicas que pueden ayudar a entender cómo se está llevando a cabo la eficiencia como la eficacia en las actividades de un proyecto, estos instrumentos pueden ser:

- Información de monitoreo y seguimiento
- Evaluación de proyectos y programas
- Auditoría de desempeño
- Auditoría financiera.

A. Clasificación de los Indicadores

Según Bonnefoy & Armijo, “la clasificación de los indicadores de desempeño es muy variada y depende de las dimensiones de evaluación de la eficiencia, eficacia, calidad y economía” (2006, págs. 30-31, 40-41), sin embargo se toma en cuenta el objetivo de los indicadores de desempeño para su contribución con los resultados finales de un programa o proyecto a nivel de la administración pública, por lo que se clasificaría en los siguientes tipos:

a) Tipología I: Indicadores que entreguen información de los resultados desde el punto de vista de la generación de productos o servicios y revisan el ámbito de control:

- *Indicadores de insumos:* cuantifica los recursos tanto físicos, como humanos y financieros que se utilizan en la producción de los bienes y servicios. Usualmente a estos indicadores se los expresa en valores como gastos monetarios, el número de personas que estarán vinculadas en el proceso, las horas invertidas, etc.
- *Indicadores de procesos:* se refiere a los que miden el desempeño de las actividades para producir los bienes o servicios, son muy útiles para medir el desempeño en ámbitos donde el resultado es complejo de medir como las actividades de prestación de servicios.
- *Indicadores de productos o servicios:* muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa que provee la organización, estos indicadores están relacionados con la combinación específica de insumos, por lo que están directamente relacionados con ello.
- *Indicadores de resultado:* miden los resultados a nivel del fin esperado en la entrega de los productos o servicios.

b) Tipología II: Indicadores que entreguen información desde el punto de vista de dichas actuaciones en las dimensiones de la eficiencia, eficacia, calidad y economía:

- *Indicadores de Eficiencia:* Un sistema de gestión es eficiente cuando se logran los resultados requeridos a través de una utilización óptima de los recursos.
- *Indicadores de Eficacia:* Un sistema de gestión es eficaz cuando los resultados son correctos en cantidad, oportunidad, coste y demás aspectos de la calidad especificados por el cliente.
- *Indicadores de Calidad:* Se refiere a la capacidad específica de la institución para responder rápida y directamente a las necesidades del usuario.
- *Indicadores de Economía:* Se refiere a la manera en que se hace uso de los recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos.

Los indicadores de desempeño, anteriormente descritos, incluso están relacionados entre sí y generan preguntas que una organización intenta responder para realizar la evaluación de los programas o proyectos con los indicadores. A continuación se presenta una figura con la siguiente relación:

Ámbitos de control		Dimensión de Desempeño			
		Economía	Eficiencia	Eficacia	Calidad
Dimensión en la generación del Producto	Insumo				
	Procesos o actividades				
	Productos				
	Resultados				

Figura 15: Integración de los indicadores

Elaborado a partir de la información del libro Indicadores de Desempeño en el Sector Público

B. Componentes de un indicador

Un proceso está bajo control, si la variabilidad de sus resultados se mantiene dentro de los límites fijados estadísticamente y existen sensores para señalar las salidas de control que pondrán en marcha acciones correctivas, según Arriaga (2002, pág. 58) los indicadores se distinguen por los siguientes componentes:

- Nombre: corresponde a la descripción concreta que distingue al indicador.
- Definición: cualidad o calidad del indicador
- Unidad de Medida: referencia de la que se expresa la presentación del indicador
- Unidad Operacional: metodología o expresión matemática que permite concretar los cálculos para el indicador.
- Meta: es el valor pretendido para el indicador de un producto/servicio o proceso a ser alcanzado en determinadas condiciones, establecidas en la planificación.

C. Elaboración de los indicadores de desempeño

Para la construcción de los indicadores se propone seguir los siguientes pasos:

- 1. Identificar y/o revisar productos o servicios y objetivos:** Para evaluar los avances como los logros de los procesos es necesario incorporar un conjunto de Indicadores. Se basa en la fase inicial de identificación de las variables generadas por los objetivos específicos para cumplir el objetivo general del proceso.
- 2. Establecer las variables del indicador que se medirán:** Por lo que la construcción de indicadores parte de la definición de las variables, como lo describe Juran (1990), las variables son “características, cualidades, elementos, o componentes de una unidad de análisis, que pueden modificaciones o variar a través del tiempo”.
- 3. Identificar las dimensiones y ámbitos de desempeño:** De acuerdo con la clasificación de indicadores, anteriormente señalada, se debe determinar en este paso que es lo que se desea medir, el tipo de meta que se desea monitorear, cual es la priorización de la información que se desea entregar, los recursos que se encuentran disponibles.

- 4. Establecer las metas o el valor deseado del indicador y la periodicidad de la medición:** Las metas constituyen la expresión concreta y cuantificable de los logros que se planea alcanzar en un periodo de tiempo en relación con los objetivos predefinidos. Las metas deben ser factibles de alcanzar con respecto a los plazos y recursos que se utilicen.
- 5. Establecer supuestos o referentes:** Hay varias maneras de establecer supuestos sobre lo planeado o presupuestado, comparando con respecto a otras instituciones y con respecto a los resultados históricos que se van a medir.
- 6. Construir fórmulas algorítmicas:** Se debe formular el indicador y se debe describir la fórmula de cálculo una vez que se tenga claridad de que dimensiones se evaluará, sobre el producto u objetivo que se mide.
- 7. Recopilar la información necesaria:** Existen varias fuentes de datos las cuales deben abarcar la información de: los procesos, los movimientos económicos, los movimientos financieros, los resultados y los objetivos.
- 8. Validar los indicadores aplicando criterios técnicos:** Los indicadores deben ser: pertinentes a los productos o procesos, debe tener relevancia, homogeneidad, independencia, costo razonable, confiabilidad, simplicidad y comprensibilidad, focalizado en áreas controlables y participación de los actores involucrados
- 9. Analizar y evaluar los resultados obtenidos:** Después del cálculo de los indicadores se debe determinar si las metas fueron o no

realistas, donde se debe priorizar la asignación de mayores recursos, cuáles son los procesos que se deben fortalecer, etc.

- 10. Comunicar e informar los resultados:** Tendrá que ser periódica y ser focalizada en los aspectos claves y con mensajes simples, directos y demostrables. Además debe demostrar las desviaciones justificando las causas, repercusiones y responsabilidades.

Para la determinación de los indicadores se podrá tomar en cuenta el siguiente formato:

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES					
MACROPROCESO					
PROCESO					
RESPONSABLE					
INDICADOR					
FORMA DE CÁLCULO					
DEFINICIÓN					
FUENTE DE INFORMACIÓN					
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN	
L.I	Acceptable	L.S			
GRÁFICO DE MEDICIÓN					
OBSERVACIONES					

Figura 16: Formato de Indicadores de desempeño

2.4.1.2 AUDITORÍA DE SUFICIENCIA DE LOS PROCESOS

El control de los procesos tiene como base ser un proceso de seguimiento continuo y evaluación. Ambas actividades proporcionan la información concerniente a las tendencias y patrones de actuación (Varo, 1994, págs. 525-526):

- El seguimiento o vigilancia continua (monitorización), es el proceso rutinario y sistemático de recolección de datos y de agregación o desagregación de tales datos acerca de los problemas o de las oportunidades de mejora detectados. Es la medida continua de los indicadores de calidad con objeto de descubrir problemas potenciales.
- La evaluación es valorar el significado de los datos. Comparar la práctica observada con los criterios objetivos predeterminados e incluye el enjuiciamiento de la calidad e idoneidad de los ciudadanos, basado en las valorizaciones profesionales acerca de las causas de la variación de los criterios.

Por lo expuesto anteriormente, se realizará un seguimiento y control con la implementación piloto de un sistema de gestión de la calidad en los siguientes puntos:

- 1) Diagnóstico de seguimiento y cierre de la organización.
- 2) Seguimiento de control de producto o servicios no conformes.
- 3) Seguimiento del manejo de acciones correctivas y preventivas.

2.4.1.2.1 DIAGNÓSTICO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ORGANIZACIÓN.

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se realizará un nuevo diagnóstico aplicando el formato descrito en el **Formato para el Diagnóstico de la calidad en la organización (Véase Tabla 1)**, donde se volverá a evaluar cuáles son los puntos que se han llegado a cumplir al implementar el piloto de un

sistema de gestión de la calidad, siguiendo nuevamente el formato de calificación y el resumen por los cinco puntos de los requerimientos de la norma.

2.4.1.2.2 SEGUIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

Para establecer un seguimiento del control del producto o servicio No Conforme, en cada proceso se debió haber realizado el seguimiento a los productos o servicios, los cuales fueron identificados previamente en el Formato de Control de Producto/Servicio No Conforme. Para verificar que se haya realizado un control sobre los productos o servicios no conformes, se deberá realizar un seguimiento, el cual se efectuará a través del **Anexo I Formato de Seguimiento del producto o servicio del proceso**.

2.4.1.2.3 SEGUIMIENTO DEL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Una vez iniciada y en ejecución la acción, se lleva un seguimiento a cargo del responsable de la gestión de la calidad en la Dirección, por lo que en cada cierto lapso de tiempo, se deberá utilizar el formato del **Anexo J Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora** que deberá ser actualizado por el o los responsables del área de Gestión de la Calidad para el control de los hallazgos, acciones abiertas y cerradas.

Con base en este seguimiento, se verifica que éste fue eficaz, es decir, que el resultado de su implementación aseguró que se efectuó y no vuelva a presentarse el hallazgo. El área de gestión de la calidad consolida los informes de seguimiento al producto no conforme y el reporte de acciones emprendidas, y genera un informe, en el cual consolida las acciones implementadas, y evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad del cierre de la acción.

3 METODOLOGÍA

3.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Este punto tiene como fin primordial ofrecer la información respecto al diagnóstico situacional de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa orientado en los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008, abarcando de esta forma todas las necesidades que se presentan, así como también reflejando los requisitos con los que se cumple. Además con dicho diagnóstico se puede constituir un plan de implementación adecuado para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma Internacional.

Para ello se ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la Dirección, la cual debe determinar la secuencia e interacción de estos y determinar los criterios y métodos precisos para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procedimientos sean eficaces, a fin de poder documentar todos los procesos medulares y subprocesos derivados, como también demostrar evidencias de la estandarización de los procesos medulares que realiza.

Para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa se realizó un diagnóstico sobre el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad aplicado en la mencionada Dirección, donde:

C = Cumple

CP = Cumple Parcialmente

NC = No Cumple

Obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 1: Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1 Página: 1 de 14	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.1 Requisitos generales					
¿Se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?		x			
¿Se ha determinado su secuencia e interacción?			x		
¿Se han determinado los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación como control son eficaces?			x		
¿Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?		x			
¿Se realiza el seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos?		x			
¿Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?			x		
¿Si existen procesos contratados externamente, éstos son controlados y definidos en el sistema de la calidad?			x		no aplica
4.2. Requisitos de la documentación					
4.2.1 Requisitos de la documentación					
¿La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:					
¿Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad?			x		
¿Un manual de calidad?			x		
Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008?			x		
¿Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		x			
4.2.2 Manual de calidad					
¿Se ha definido el alcance, detalles y justificación de las exclusiones del sistema en el manual de calidad?			x		
¿Se incluyen o referencian los procedimientos documentados necesarios para el sistema de gestión de calidad?			x		

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1 Página: 2 de 14	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
¿Se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?			x		
4.2.3 Control de documentos					
Se ha establecido un procedimiento para control de documentos donde se defina:					
a) Aprobación de documentos antes de su emisión	X			Portal de Documentación de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas	
b) Revisión y actualización cuando requieran ser aprobados nuevamente?	X				
c) Identificación de cambios y estado de la versión vigente de los documentos		x			
d) Que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso	x				
e) Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables		x			
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución			x		
g) La forma de prevenir el uso no intencionado e identificar documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón			x		
4.2.4 Control de los registros					
¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?			x		revisar los registros
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1 Compromiso de la dirección					
¿Existe evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia?			x		No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
5.2 Enfoque al cliente					
¿La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen para aumentar la satisfacción del cliente?	x			Evaluaciones de desempeño	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008				Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 3 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
5.3 Política de la calidad					
¿La política de la calidad es adecuada al propósito de la organización?			x		No tienen política de Calidad
¿La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?			x		No tienen política de Calidad
¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?			x		No tienen política de Calidad
¿La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?			x		No tienen política de Calidad
¿La política de calidad es revisada para su continua adecuación?			x		No tienen política de Calidad
5.4 Planificación					
5.4.1 Objetivos de calidad					
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?			x		No tienen política de Calidad
¿Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?			x		No tienen política de Calidad
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad					
¿La alta dirección se asegura de que la planificación se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del apartado 4.1 y los objetivos de calidad?			x		No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
¿La alta dirección se asegura que cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad, éste mantiene su integridad?			x		No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad					
¿Se ha designado al representante de la dirección?	x			Nombramiento de la autoridad	
5.5.2. Representante de la Dirección					
Representante de la Dirección debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:					
¿Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?			x		No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
¿Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora?		x		Informe de actividades e informe de requerimientos	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
					Página: 4 de 14
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
¿Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?		x		Plan operativo anual y mensual	
5.5.3 Comunicación de la dirección					
¿Se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad?		x			No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
5.6 Revisión por la dirección					
5.6.1 Generalidades					
¿La alta dirección realiza la revisión del sistema de gestión de calidad, a intervalos planificados, que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad?			x		No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
¿Se mantienen los registros de las revisiones por la dirección?		x			Actualmente la Dirección revisa los registros en los procesos actuales
5.6.2 Información de entrada para la revisión					
La información de entrada para la revisión incluye:					
a) Resultados de auditorías		x			
b) Retroalimentación del cliente		x			
c) Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio		x			
d) Estados de acciones correctivas y preventivas		x			
e) Cambios que podrían afectar al sistema de calidad			x		
f) Recomendaciones para la mejora	x				
5.6.3 Resultados de la revisión					
Incluyen los resultados de la revisión por la dirección:					
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos			x		
b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente		x		Casos de uso	
c) Las necesidades de recursos	x			Informe de recursos	
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1 Provisión de los recursos					
La organización determina y proporciona recursos para:					

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1 Página: 4 de 14	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
a) Implementar, mantener y mejorar el SGC			x		no tienen un SGC
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos	x			atención de oficios mediante bitácoras	
6.2 Recursos Humanos					
6.2.1 Generalidades					
¿El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	x			Clasificador de puestos	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia					
¿Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afecta la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Hojas de vida en Talento Humano	
¿Se proporciona formación o se toman acciones para para lograr la competencia necesaria?		x		Cronograma de capacitación	
¿El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?			x	Evaluación de Desempeño	
¿Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	x			Hojas de vida en Talento Humano	
6.3 Infraestructura					
¿La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para logra la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Actas de entrega de bienes al personal	
La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:					
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,	x			Edificio del Ministerio de finanzas y el área específica para la Dirección de Innovación	
b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	x			Actas de entrega de bienes al personal	
c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)			x	Actas de entrega de bienes al personal, Contratos a transportistas para la institución	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008				Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	Página: 5 de 14
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
6.4 Ambiente de trabajo					
¿La organización ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?		x			Reuniones internas para socializar
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO					
7.1 Planificación de la realización del servicio					
¿La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de los requisitos del servicio?		x		Casos de uso y Bitácoras	
¿La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de calidad?	x			Cronograma de proyectos	
Durante la planificación, la organización determina lo siguiente:					
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio?			x		No cuentan con objetivos de la calidad
b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio?	x			Cronograma del proyecto	
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo?		x		Planificación de implementación	
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos?		x		Planificación de implementación	
La planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?	x			Metodología RUP	
7.2 Procesos relacionados con el cliente					
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio					
La organización ha determinado:					
a) Requisitos del cliente?	x			Documentación de Oficios	
b) Requisitos no establecidos por el cliente?	x			Análisis del Casos de Uso	
c) Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?	x			Acuerdos, leyes, decretos, etc.	
d) Requisitos adicionales determinados por la organización?		x		Ingreso por medio de oficio o acta de reunión	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008				Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 6 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio					
Se mantiene registros de los resultados de la revisión y acciones originadas por la misma?		x		Actas de reunión	
La revisión de los requisitos se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente, incluso cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos?	x			Actas de reunión con el cliente final	
Cuando cambian los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y el personal está consciente de estos cambios?		x		Caso de uso	Solo en documento interno mas no del cliente
7.2.3 Comunicación con el cliente					
Se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con el cliente, relativa a:					
a) Información sobre el servicio	x			Oficio de respuesta	
b) Consultas, contratos, o atención de pedidos o modificaciones		x		Call Center Correo electrónico	Es un proceso que pertenece directamente a otra Dirección
c) Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas		x		Call Center Correo electrónico Oficio	
7.3 Diseño y Desarrollo					
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					
La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?		x		Cronograma del proyecto	El desarrollo lo realiza otra Dirección
Durante esta planificación se determina					
a) Las etapas del diseño y desarrollo?		x		Cronograma del proyecto por fases	El desarrollo lo realiza otra Dirección
b) Revisión verificación y validación apropiadas para cada etapa		x		Cronograma del proyecto	
c) Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo		x		Cronograma del proyecto	
Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo?		x		Cronograma del proyecto	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
Se han determinado los elementos de entrada para el diseño con sus respectivos registros?		x			No hay una definición concreta de los elementos
Los elementos de entrada incluyen:					

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 7 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
a) Requisitos funcionales y de desempeño?	x			Caso de Uso	
b) Requisitos legales y reglamentarios aplicables?		x		Caso de Uso	No en todos los casos
c) Información de diseños previos, si es aplicable	x			Caso de Uso	
d) Otros requisitos	x				
Se revisan estos elementos para verificar su adecuación?		x		Actas de reunión	No existe una revisión concreta
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					
Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación con respecto a los elementos de entrada?		x		Plan de desarrollo	
Los resultados son aprobados antes de su aprobación?	x			Historial de las revisiones de los casos de uso	
Los resultados del diseño y desarrollo:					
a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada?	x			Actas de reunión, casos de uso	
b) Proporcionan información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio?		x		Casos de uso	
c) Contienen criterios de aceptación del servicio?			x		No existen criterios
d) Especifican características para su uso seguro y correcto?	x			Casos de uso e instructivos	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					
Se realizan revisiones sistemáticas del diseño de acuerdo con lo planificado?	x			Cronograma del proyecto por fases	
Se mantienen registros de la revisión del diseño?		x		Cronograma del proyecto por fases, casos de uso y plan de desarrollo	No hay un documento específico donde se realice la revisión
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					
Se realiza la verificación para asegurar que el diseño y desarrollo cumple los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?	x			Pruebas del servicio	
Se mantienen registros de los resultados de la verificación del diseño?		x		Bitácora de la prueba del servicio	Las bitácoras son documentos electrónicos mas no se archivan a largo plazo
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					
Se realiza la validación del diseño para asegurarse que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos especificados para su uso?	x			Informe de pruebas del servicio	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 8 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Se mantienen los registros?		x		Bitácora de la prueba del servicio	Las bitácoras son documentos electrónicos mas no se archivan a largo plazo
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo					
Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben Se mantiene los registros y se realiza la revisión, verificación, validación y aprobación de los cambios del diseño y desarrollo antes de su implementación, incluyendo la evaluación del efecto de los cambios?	x			Casos de uso y bitácoras del servicio, Informe de implementación	
7.4 Compras					
7.4.1 Proceso de compras					
La organización se asegura que el servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados?		x			Contrato de proveedores emitido por otra Dirección
Se han establecido criterios para la selección y evaluación de proveedores?	x			Términos de referencia para proveedores realizados por la Dirección	
Se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?		x			Aplican metodología de evaluación del SERCOP
7.4.2 Información de las compras					
La información de las compras describe el servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:					
a) Los requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos?		x			Los requisitos se los envía para la metodología de la SERCOP
b) Los requisitos para la calificación del personal?			x		Lo realiza la SERCOP
c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			x		No Aplica
7.4.3 Verificación de los servicios comprados					
Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurarse de que el servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados?	x			Informe de evaluación del servicio del contrato	
Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece, en la información de compra, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del servicio?			x		No Aplica

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008				Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 9 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
7.5 Prestación del Servicios					
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio					
La organización planifica la producción y prestación del servicio para que se realice en forma controlada?		x			El plan de prestación suele ser el cronograma de actividades, lo cual no es un plan específico
Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:					
a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio?	x			Términos de referencia para proveedores	
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?		x		Instructivos de los procesos cuando son necesarios	los instructivos se los realiza después de que se desarrolla el servicio
c) El uso del equipo apropiado?	x			Entrega de bienes	
d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?			x		No cuentan con equipos de seguimiento
e) La implementación del seguimiento y medición?			x		No cuentan con equipos de seguimiento
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio?	x			Plan de implementación y entrega	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio					
La organización valida todo proceso de producción y prestación de servicio?		x			No cuentan con un plan de presentación
La validación demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?			x		No hay documentos
Cuando sea aplicable, la organización ha establecido las disposiciones para estos procesos, incluyendo:					
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?			x		No cuentan con procesos definidos
b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal?		x		Plan y Cronograma del proyecto	No cuentan con aprobación de los equipos
c) El uso de métodos y procedimientos específicos?			x		No tienen procedimientos específicos
d) Los requisitos de los registros		x		No cuentan con registros específicos	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
					Página: 10 de 14
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
e) La revalidación?	x			Plan de implementación y entrega	
7.5.3 Identificación y trazabilidad					
La organización identifica el servicio por medios adecuados a través de toda su realización, cuando es apropiado?		x		Actas de reunión y Oficios con requerimiento	No están bien definidas
La organización identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		x		Plan de implementación	No cuentan con herramientas de medición
Se mantienen registros de la trazabilidad del servicio?		x		Casos de Uso, bitácora y Plan de implementación	La trazabilidad es a nivel de las direcciones que intervienen en el proceso
7.5.4 Propiedad del cliente					
La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son suministrados por el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio?	x			La información de las transacciones de las entidades en los servicios del sistema	
7.5.5 Preservación del servicio					
La organización preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previo para mantener la conformidad con los requisitos?	x			información de las entidades para transferencias	
Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tanto para el servicio como sus partes constitutivas?		x		identificación de los oficios y servicios generados	En los procesos no aplica el embalaje, pero debería existir un control de almacenamiento
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición					
La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados?			x		No aplica
Se establecen los procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?			x		No aplica
Cuando es necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:					
a) Se calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados con patrones trazables?					No aplica

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1 Página: 11 de 14	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
b) Se realiza el ajuste o reajuste según sea necesario?					No aplica
c) Está identificado para poder determinar su estado de calibración?					No aplica
d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?					No aplica
e) Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?					No aplica
Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos?					No aplica
Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación?					No aplica
Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilizan en las actividades de seguimiento y medición?					No aplica
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 con los requisitos del servicio?			x		
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad?			x		No tienen un sistema de gestión de la calidad
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			x		No tienen un sistema de gestión de la calidad
Comprende la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance antes de su utilización?		x		Cuentan con estadísticas para medición de los proyectos realizados	
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.1 Satisfacción del cliente					
Se han determinado métodos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y cómo utilizar dicha información?		x		Talles de capacitación, instructivos, atenciones en el centro de servicios	No sé a determinado como usar la información

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 12 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
8.2.2 Auditoría interna					
La organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
La organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se planifican los programas de auditorías de acuerdo a estado e importancia de los procesos?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se define los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y metodología?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se ha realizado la selección de auditores?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se ha definido un procedimiento documentado para definir responsabilidades, requisitos para la planificación, realización de auditorías, registros e informar de los resultados?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se mantienen los registros de las auditorías y de sus resultados?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?			x		No tienen aplicado un sistema de Gestión de la Calidad
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos					
Se realiza el monitoreo de los procesos y la medición de los mismos cuando sea aplicable, para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados?			x		No tienen procesos definidos donde se determine resultados
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio					
Se realiza el seguimiento y medición de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?		x		No existe una medición exacta	
Se mantienen registros que indiquen la conformidad con los criterios de aceptación y permitan la liberación del servicio?		x		Plan de implementación	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 13 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Se libera el servicio y la prestación del servicio al cliente satisfactoriamente según las disposiciones planificadas?		x		Planificación de implementación	
8.3 Control de servicio no conforme					
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles, responsabilidades, autoridades y tratamiento del servicio no conforme?		x			No tienen un documento definido pero existen los procedimientos
La organización trata los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras, cuando sea aplicable:					
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?		x		Análisis del Casos de Uso	
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	x			Casos de uso y bitácoras emergentes	
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente?		x		Pruebas post producción	
d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso?	x			Pruebas post producción	
Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	x			Casos de uso y bitácoras emergentes	
Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas?		x			No tienen documentación
8.4 Análisis de datos					
Hay un proceso establecido para la recolección y análisis de los datos que se requieren para determinar conveniencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, así como para identificar las oportunidades para su mejoramiento?			x		No tienen un proceso definido
Se analiza la información sobre satisfacción del cliente?		x			No tienen documentación pero es informado por parte de la Dirección de Centro de Servicios
Se analiza información sobre la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Informe de los servicios entregados	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 17/02/2014	Versión: 1	
		Página: 14 de 14			
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Se realiza el análisis de datos sobre características y tendencias de los procesos, servicios y oportunidades de mejora?		x			No tienen documentación
Se analiza la información sobre los proveedores?		x			No aplica, utilizan el sistema del SERCOP para los contratos
8.5 Mejora					
8.5.1 Mejora continua					
Se planifican y administran los procesos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad?			x		No tienen un proceso definido
8.5.2 Acción Correctiva					
Se ha establecido un procedimiento para definir los requisitos para:					
a) Revisar las no conformidades?			x		No tienen un proceso definido
b) El análisis de las causas de las no conformidades?			x		No tienen un proceso definido
c) Evaluar la necesidad de acciones correctivas?			x		No tienen un proceso definido
d) Determinar e implementar acciones necesarias?			x		No tienen un proceso definido
e) Registro y revisión de la efectividad de las acciones tomadas?			x		No tienen un proceso definido
8.5.3 Acción preventiva					
Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos para:					
a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas			x		No tienen un proceso definido
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia			x		No tienen un proceso definido
c) Evaluación, determinación e implementación de acciones necesarias			x		No tienen un proceso definido
d) Registros y revisión de acciones preventivas tomadas			x		No tienen un proceso definido
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 17/02/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 17/02/2014		Aprobado por: Director de área Fecha: 17/02/2014		

DIAGNÓSTICO

El diagnóstico realizado al sistema de gestión de la calidad en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 2: Calificación por niveles del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 3	Calificación Nivel 2
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		21.43%
4.2. Requisitos de la documentación		33.48%
4.2.1 Requisitos de la documentación	12.50%	
4.2.2 Manual de calidad	0.00%	
4.2.3 Control de documentos	71.43%	
4.2.4 Control de los registros	50.00%	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 Compromiso de la dirección		0.00%
5.2 Enfoque al cliente		100.00%
5.3 Política de la calidad		0.00%
5.5.3 Comunicación de la dirección	50.00%	
5.6 Revisión por la dirección		41.67%
5.6.1 Generalidades	25.00%	
5.6.2 Información de entrada para la revisión	50.00%	
5.6.3 Resultados de la revisión	50.00%	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de los recursos		50.00%
6.2 Recursos Humanos		87.50%
6.2.1 Generalidades	100.00%	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	75.00%	
6.3 Infraestructura		87.50%
6.4 Ambiente de trabajo		50.00%
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO		
7.1 Planificación de la realización del servicio		64.29%
7.2 Procesos relacionados con el cliente		73.61%
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	87.50%	
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio	66.67%	
7.2.3 Comunicación con el cliente	66.67%	
7.3 Diseño y Desarrollo		73.81%
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	50.00%	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	75.00%	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	66.67%	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	75.00%	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	75.00%	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	75.00%	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	100.00%	
7.4 Compras		44.44%
7.4.1 Proceso de compras	66.67%	
7.4.2 Información de las compras	16.67%	
7.4.3 Verificación de los servicios comprados	50.00%	
7.5 Prestación de Servicios		63.57%
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	57.14%	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	35.71%	

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 3	Calificación Nivel 2
7.5.3 Identificación y trazabilidad	50.00%	
7.5.4 Propiedad del cliente	100.00%	
7.5.5 Preservación del servicio	75.00%	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		0.00%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		12.50%
8.2 Seguimiento y medición		25.00%
8.2.1 Satisfacción del cliente	50.00%	
8.2.2 Auditoría interna	0.00%	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	0.00%	
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	50.00%	
8.3 Control de servicio no conforme		71.43%
8.4 Análisis de datos		50.00%
8.5 Mejora		0.00%
8.5.1 Mejora continua	0.00%	
8.5.2 Acción Correctiva	0.00%	
8.5.3 Acción preventiva	0.00%	

En resumen, en los cinco puntos de los requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008 la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa actualmente cumple con el 43,01%, como lo indica el siguiente cuadro:

Tabla 3: Calificación del cumplimiento de los cinco requisitos Norma ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 1
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	27.46%
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	33.80%
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	68.75%
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	53.29%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	31.79%
TOTAL	43.01%

3.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA

El diagnóstico muestra que cada uno de los procesos es realizado de manera poco organizada, de tal modo que no realizan de forma sistemática las actividades correspondientes para ejecutar el proceso. Sin embargo existen procesos que no están definidos a pesar que siguen un orden

sistemático de actividades como por ejemplo; actualmente se puede tener un panorama general de los pasos a seguir por la Dirección Nacional de Innovación de las Finanzas Públicas para los proyectos para optimizar la gestión de las finanzas públicas:

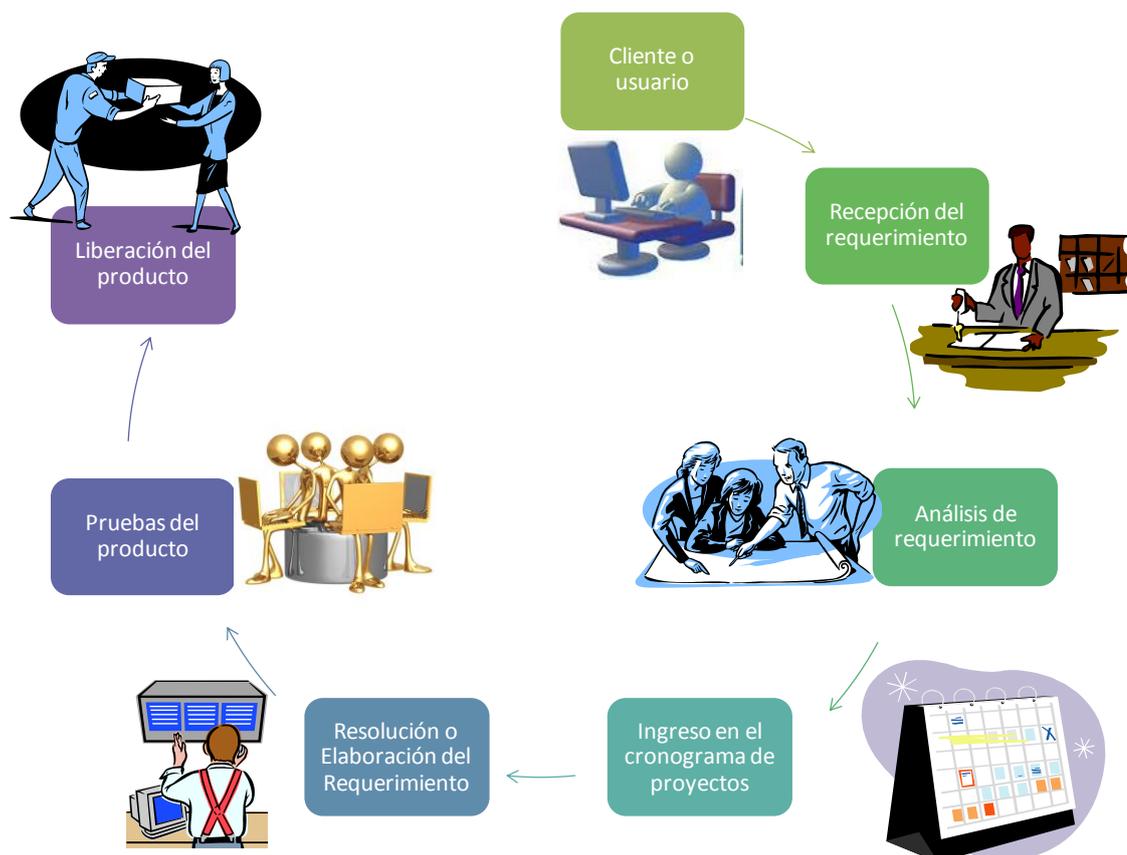


Figura 17: Actividades para realizar los proyectos para optimizar la gestión de las finanzas públicas

Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la Dirección de Innovación de las Finanzas Públicas

Como se puede visualizar, las actividades del proceso se los realizan de una manera general sin un control que mida la efectividad del proceso.

Los procesos esenciales que describe la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa son:

- Investiga, analiza e identifica nuevos conceptos, buenas prácticas, servicios para optimizar la gestión de las finanzas públicas.
- Propone, desarrolla e implanta metodologías y procesos, para todos los Componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.

- Analiza, define, actualiza y propone la normativa del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.
- Coordina, identifica e implanta procesos de gestión interinstitucionales inherentes al Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.
- Analiza y propone metodologías de presentación de información de las finanzas públicas, mediante mecanismos de inteligencia de negocios.

3.2.2 MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Tomando en cuenta los procesos identificados que actualmente realiza la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa de manera básica, se procedió a elaborar el siguiente mapa de procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales permiten a la organización alcanzar los resultados planificados para el logro de su estrategia o política de calidad.

En este documento se identifican los procesos Estratégicos o Gobernantes, procesos de Gestión o Sustantivos y procesos de Apoyo o Adjetivos, y la interrelación que existen entre cada uno de ellos. Los procesos se definieron de manera que entrarán o participarán en el proceso de mejora continua.



Figura 18: Mapa de Procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa
Elaborado por Viviana Tamayo

3.2.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Se elaboraron caracterizaciones de los procesos, en las cuales se muestran las actividades principales de cada proceso siguiendo la metodología para realizar una caracterización descrita en el capítulo 2 y determinando los recursos físicos, técnicos, económicos y humanos.

Según la identificación de procesos se llegaron a determinar los siguientes tipos descritos en este mapa:

Tabla 4: Macroproceso y Procesos por tipo de procesos

	CÓD.	MACROPROCESO	CÓD.	PROCESOS	CÓD.
PROCESOS GOBERNANTE	A	Gestión de la Dirección	A1	Planeación y Direccionamiento	A11
				Ejecución de la Planificación	A12
	A	Gestión del Sistema de Calidad	A2	Control de Documentos	A21
				Control de Registros	A22
				Realización de la Auditoría Interna	A23
				Control de producto o servicio no conforme	A24
				Manejo de acciones correctivas y preventivas	A25
B	Gestión de las Finanzas Públicas	B1	Análisis e implementación de nuevos proyecto en los componentes del sistema	B11	
			Gestión de Normativa y metodologías	B21	
PROCESOS ADJETIVOS	C	Mantenimiento del sistema	C1	Análisis de requerimientos	C11
				Administración de Recursos	C2

Una vez determinados los Macroprocesos y sus procesos respectivos se procede a elaborar la caracterización de cada uno de ellos, a continuación se los presenta:

PROCESOS GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS:

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A1-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1

NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director de área	
RECURSOS	
FISICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.	ECONOMICOS: Recursos financieros del Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet	RRHH: Director del área, Asesor y Analista de la Dirección

PROVEEDORES	PROCESO	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Despacho Ministerial ▶ Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas ▶ Director de Innovación, Conceptual y Normativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Elaborar presupuesto ▶ Asesorar la formulación de los proyectos y planear la programación de los procesos ▶ Formular el Plan Estratégico de la Dirección ▶ Ejecutar el Plan Estratégico ▶ Realizar seguimiento a los Planes Estratégicos ▶ Difundir la información de la planificación estegica ▶ Realizar informe de gestión del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa ▶ Ministerio de Finanzas ▶ Subsecretarías del Ministerio de Finanzas
ENTRADAS	OBJETIVO	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Plan estrategico insitucional ▶ Elementos de direccionamiento estratégico (misión, visión, pollicas, objetivos) ▶ Información presupuestal 	Liderar la formulación del modelo de planificación y gestion de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa para definir los objetivos y metas de la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Plan Estrategico de la Dirección ▶ Informe de seguimiento del plan estrategicc
INDICADORES	CONTROLES	REGISTROS/ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nivel de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de la Dirección 	Norma ISO 900:2008, Plan nacional del Buen Vivir	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formato de Planeación Estratégica ▶ Informe y actas de reuniones

ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres	REVISADO POR: Líder del proceso	APROBADO POR: Director de área
FECHA: 12/05/2014	FECHA: 12/05/2014	FECHA: 12/05/2014

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A1-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1

NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: EJECUCION DE LA PLANIFICACIÓN

PROPIETARIO DEL PROCESO: Director de area

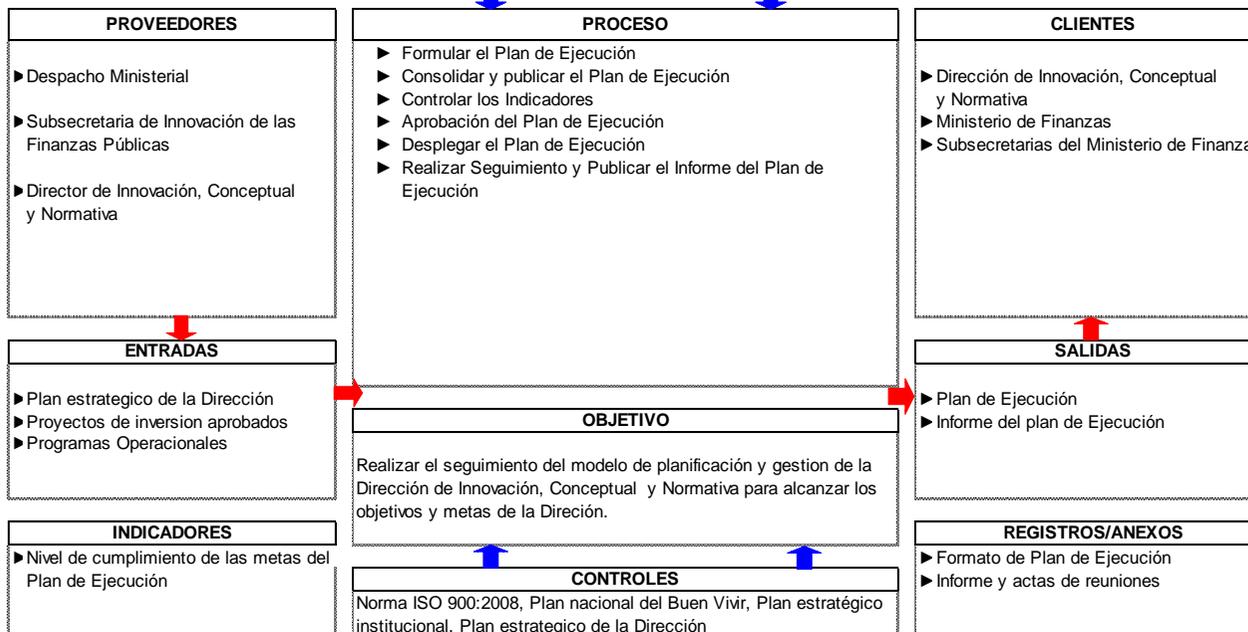
RECURSOS

FISICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.

ECONOMICOS: Recursos financieros del Presupuesto General del Estado

TECNICOS: Software, Hardware e Internet

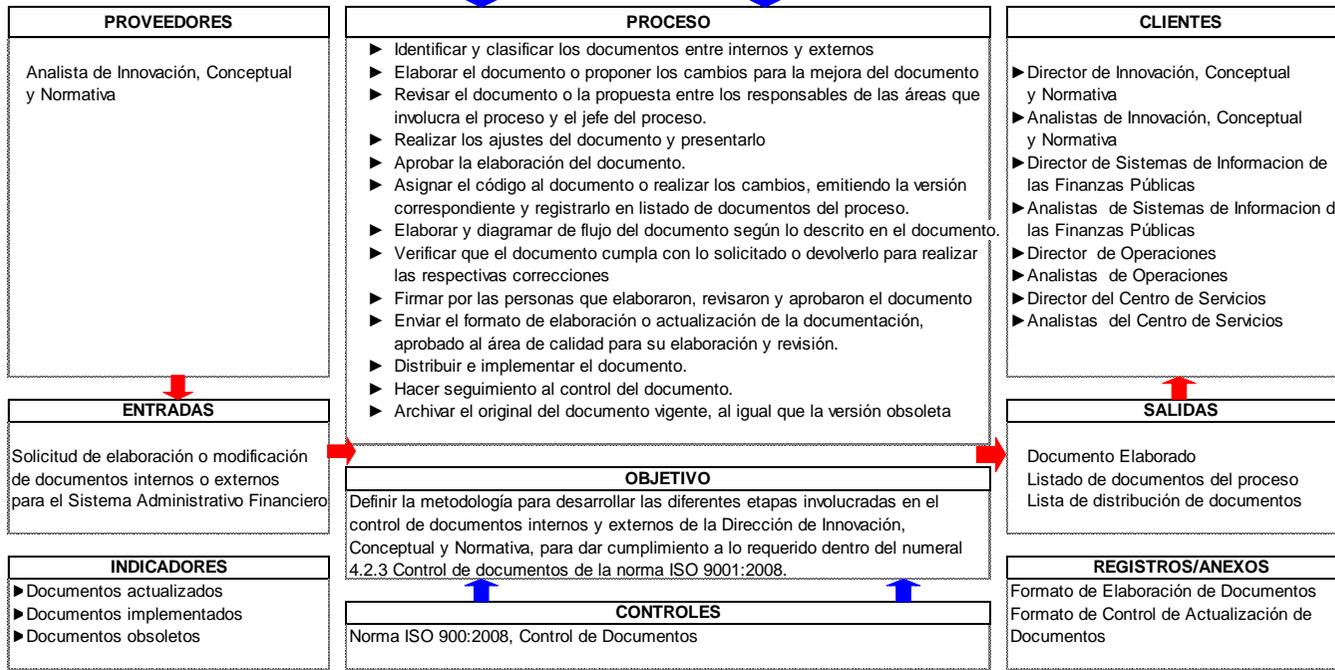
RRHH: Director del área, Asesor y Analista de la Dirección



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres	REVISADO POR: Lider del proceso	APROBADO POR: Director de área
FECHA: 12/05/2014	FECHA: 12/05/2014	FECHA: 12/05/2014

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A2-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

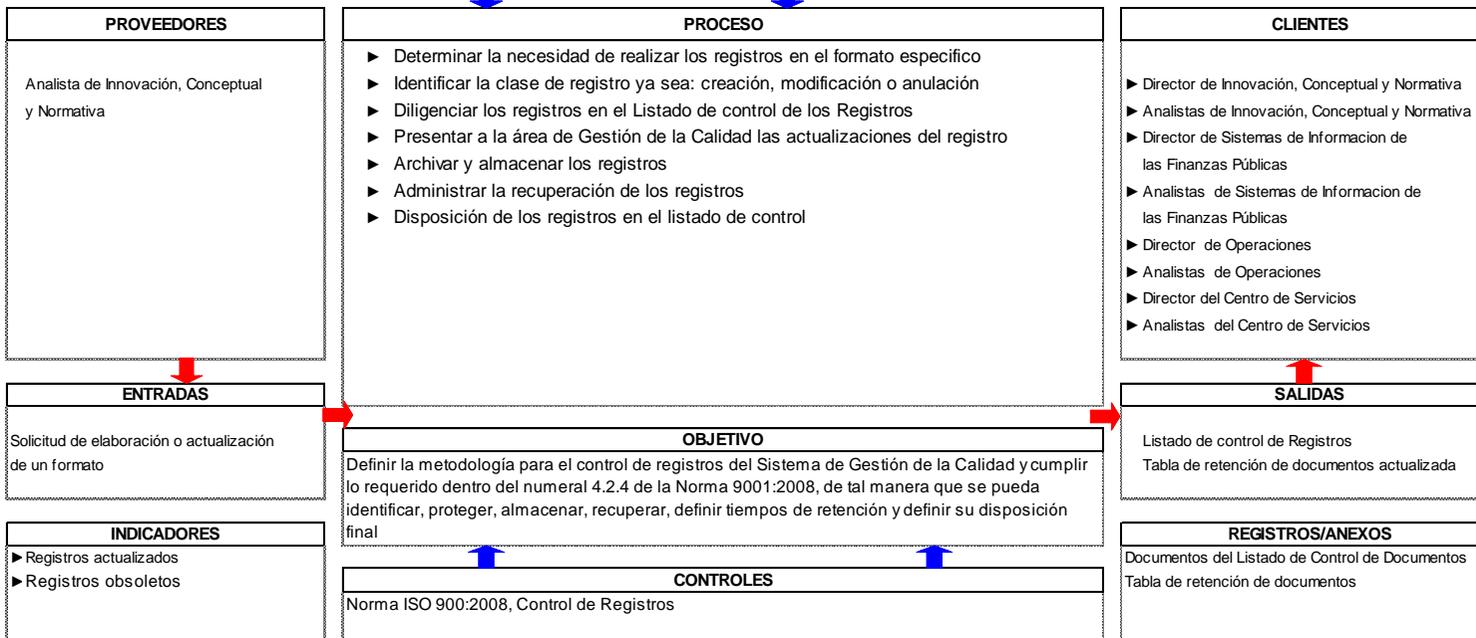
NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE DOCUMENTOS
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa
RECURSOS
FISICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina. ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet RRHH: Director del área, Administrador y Analista



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A2-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1

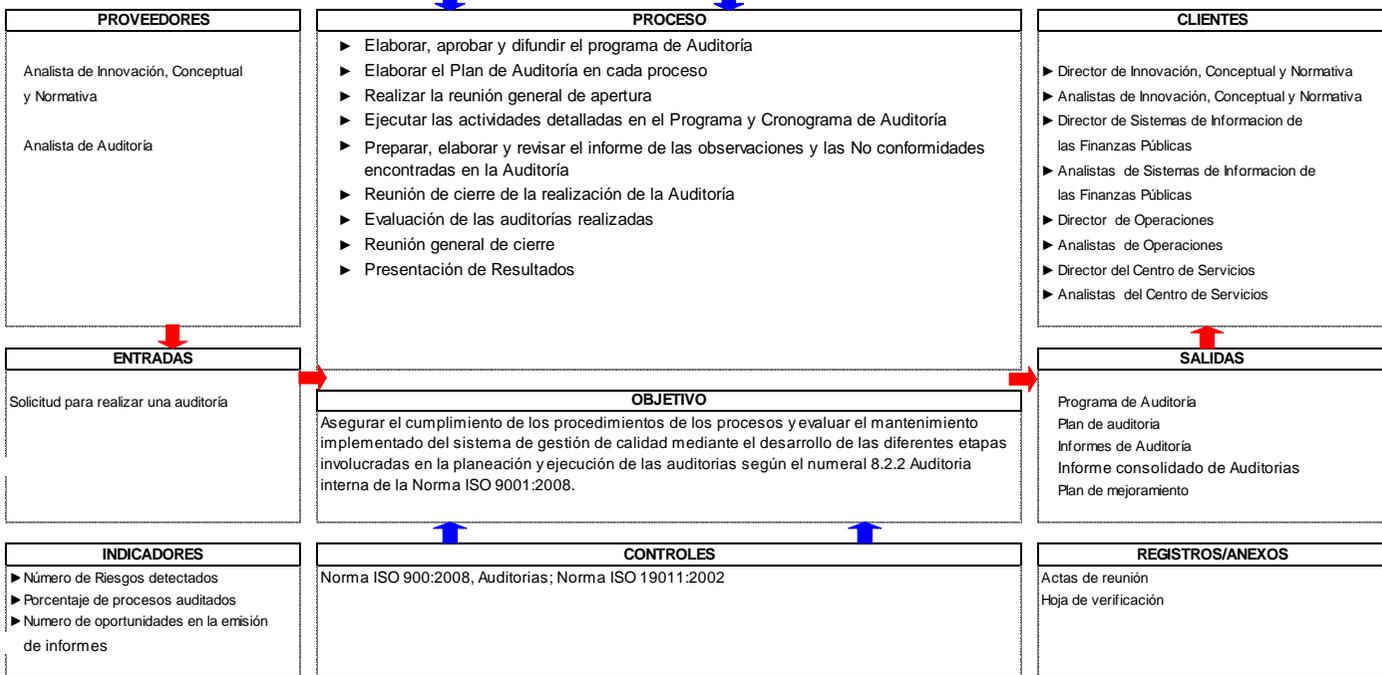
NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE REGISTROS
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa
RECURSOS
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.
ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet
RRHH: Director del área, Administrador y Analista



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A2-003
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1
		12/05/2014	12/05/2014	Página: 1

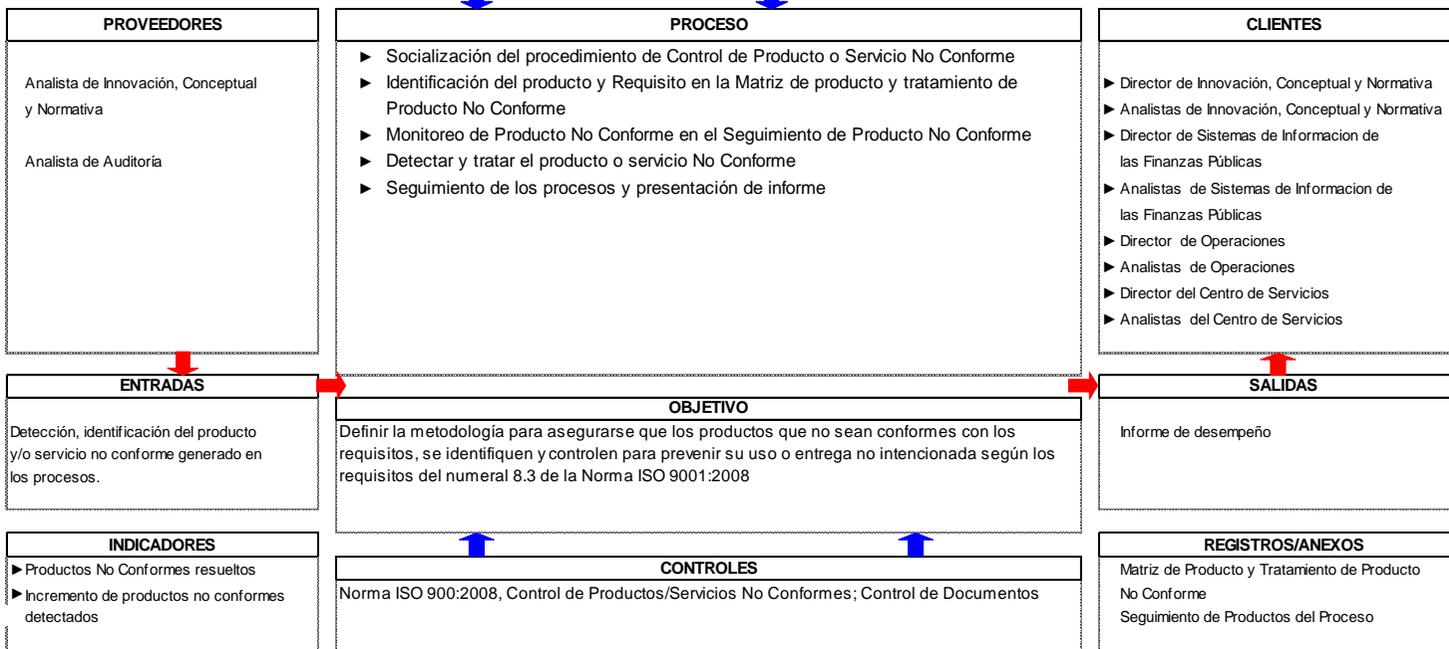
NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director de Auditoría Interna	
RECURSOS	
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.	ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet	RRHH: Director del área, Administrador y Analista de Innovación y Analista de Auditoría



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A2-004
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

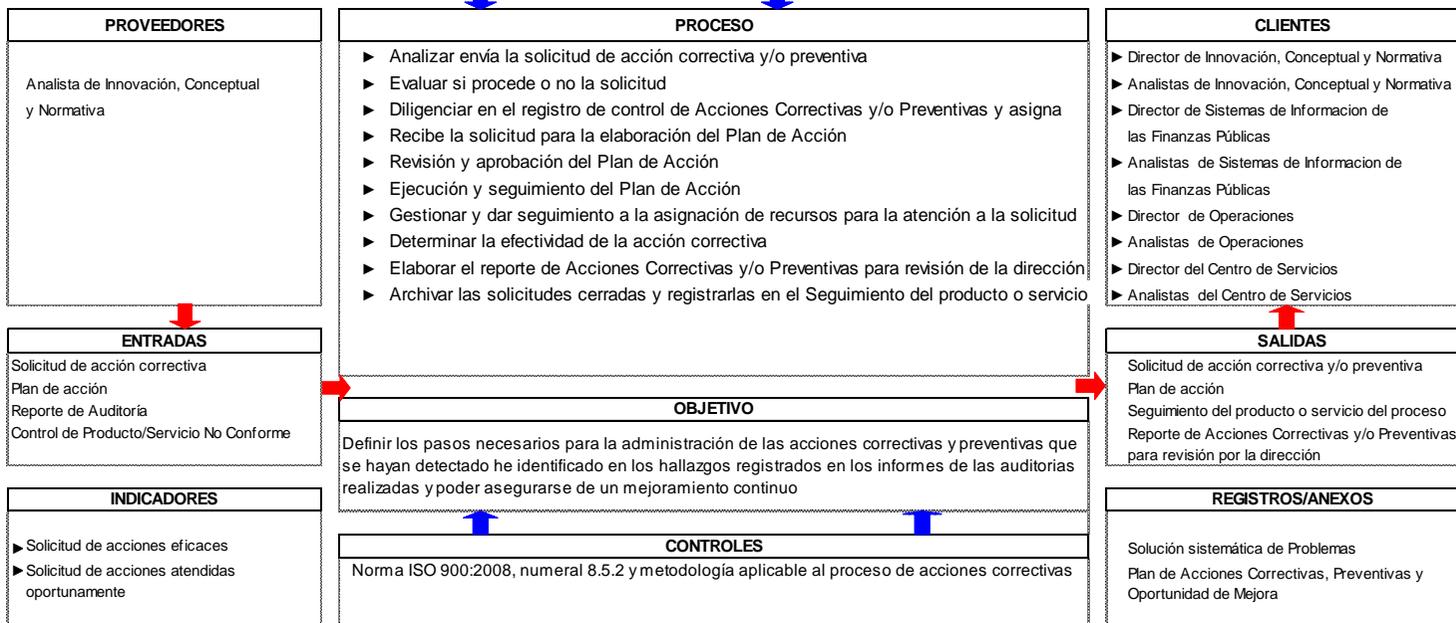
NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
NOMBRE DEL PROCESO: CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME
PROPIETARIO DEL PROCESO: Director de Auditoría Interna
RECURSOS
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina. ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet RRHH: Director del área, Administrador y Analista de Innovación y Analista de Auditoría



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-A2-005
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
NOMBRE DEL PROCESO: MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa
RECURSOS
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina. ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet RRHH: Director del área, Administrador y Analista



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

PROCESOS SUSTANTIVOS U OPERACIONALES:

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-B1-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

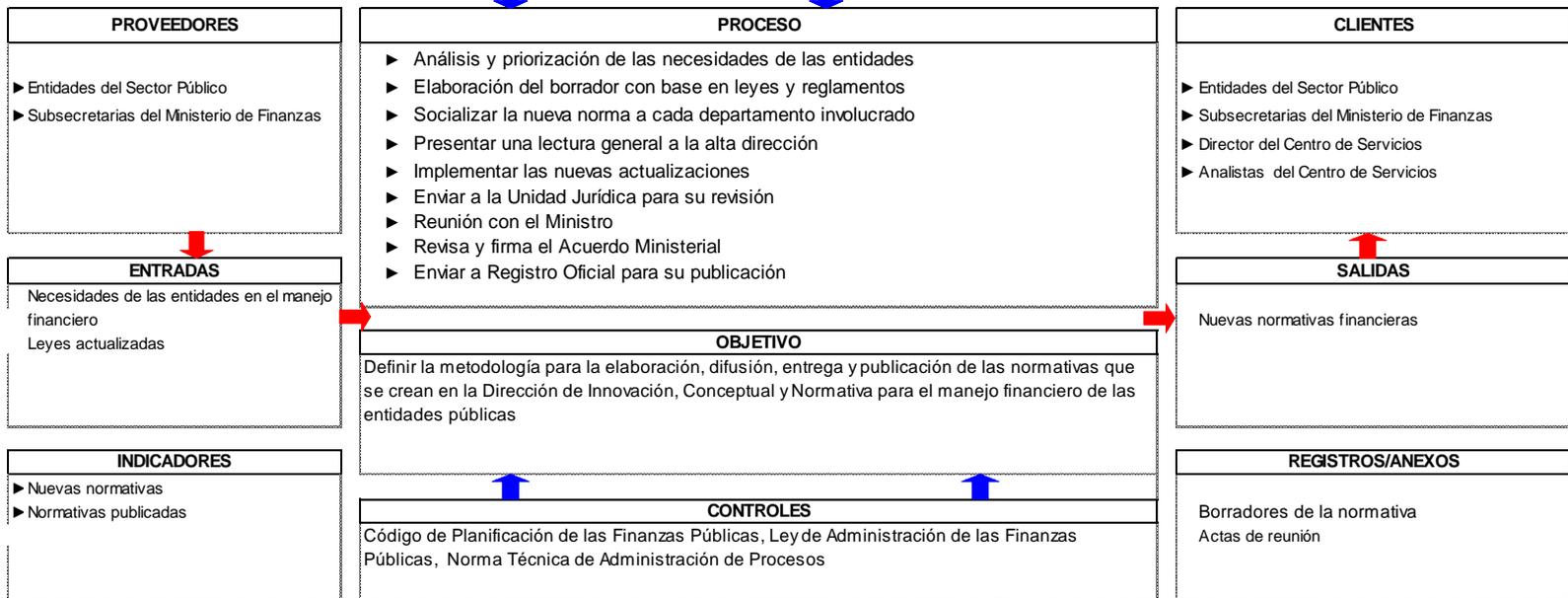
NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS
NOMBRE DEL PROCESO: ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa
RECURSOS
RSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.
ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet, Office
RRHH: Director y Analista de Innovación, Conceptual y Normativa

PROVEEDORES	PROCESO	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entidades del Sector Público ▶ Subsecretarías del Ministerio de Finanzas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Recepción y sumilla del requerimiento ▶ Analizar impacto y factibilidad del requerimiento ▶ Realizar y presentar propuesta de solución y priorización ▶ Ingresar las priorizaciones en el cronograma ▶ Elaborar Caso de uso de negocio o sistema ▶ Revisa el Caso de uso para su aprobación ▶ Crear bitácora para pruebas e implementación ▶ Subir documentos al repositorio web ▶ Imprimir y enviar casos de uso firmados al equipo de Desarrollo y Release ▶ Realizar pruebas del servicio o Ajustar casos de uso ▶ Notificar errores o aprobación de pruebas a Desarrollo ▶ Elaborar instructivo de nueva funcionalidad ▶ Revisar, aprobar y firmar instructivo ▶ Crear bitácora para publicar instructivo ▶ Subir instructivo al repositorio web ▶ Solicitar despliegue de capacitación al Centro de Servicios ▶ Recibir notificaciones de bitácoras en producción y cerrarlas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Director de Innovación, Conceptual y Normativa ▶ Director de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas Desarrollo ▶ Analistas de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas Desarrollo ▶ Director de Operaciones Release ▶ Analistas de Operaciones Release ▶ Director del Centro de Servicios ▶ Analistas del Centro de Servicios
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de requerimiento a través de oficios o pedido oficial. Correo de solicitud de pruebas 		<ul style="list-style-type: none"> Casos de uso de Negocio y sistema Resultado de pruebas del producto o servicio Instructivo de nueva funcionalidad
INDICADORES	OBJETIVO	REGISTROS/ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proyectos en elaboración ▶ Proyectos en pruebas ▶ Proyectos en producción 	Definir los procesos para la atención de los requerimientos que recibe la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa para las entidades del sector público y las diferentes Subsecretarías del Ministerio de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico del requerimiento Caso de pruebas funcionales
	CONTROLES	
	Sistema de Administración Financiera. Metodología RUP, Metodología BPM, Norma Técnica de Administración de Proceso	

ELABORADO POR: Vivían Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-B2-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

NOMBRE DEL MACROPROCESO: GESTIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS
NOMBRE DEL PROCESO: CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa y de las diferentes Subsecretarías
RECURSOS
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.
ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet, Office
RRHH: Director y Analista de Innovación, Conceptual y Normativa



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Lider del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

PROCESOS ADJETIVOS O DE APOYO:

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-C1-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1
		12/05/2014	12/05/2014	Página: 1

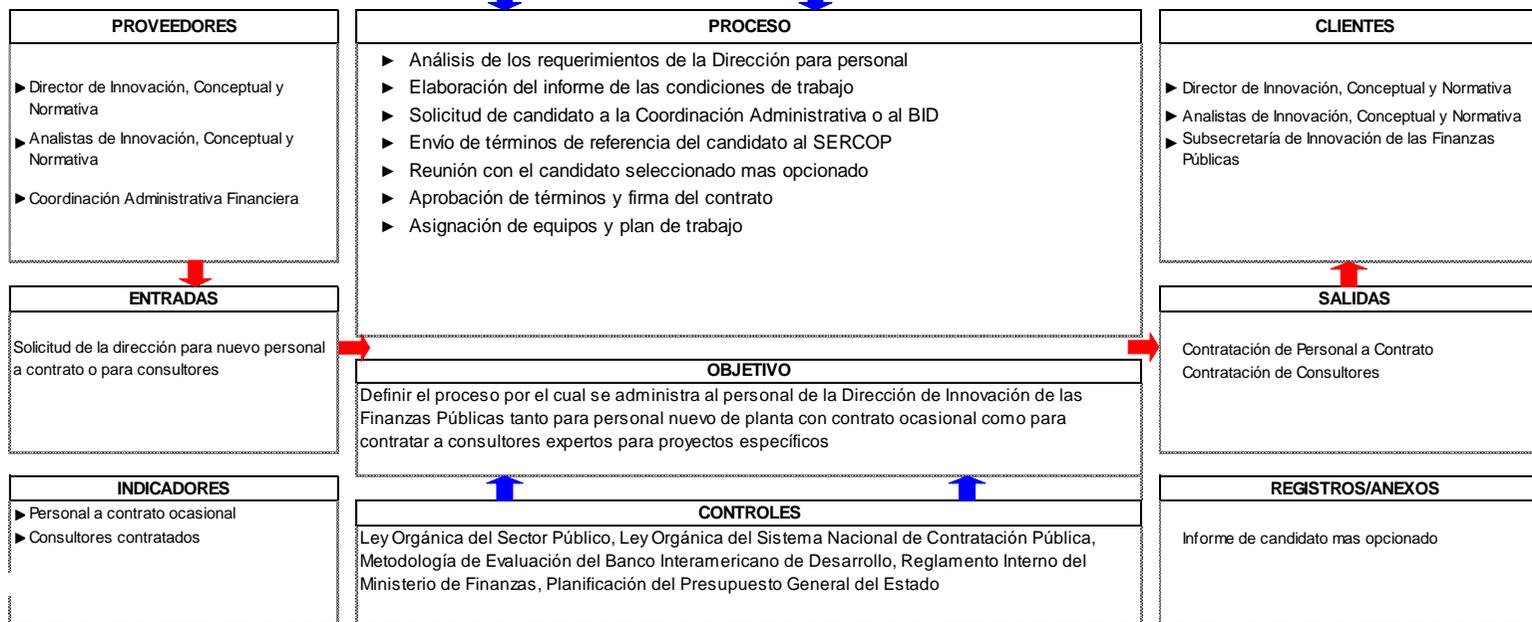
NOMBRE DEL MACROPROCESO: MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	
NOMBRE DEL PROCESO: ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS	
PROPIETARIO DEL PROCESO: Analista de Innovación, Conceptual y Normativa	
RECURSOS	
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.	ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet, Office	RRHH: Director y Analista de Innovación, Conceptual y Normativa

PROVEEDORES	PROCESO	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entidades del Sector Público ▶ Subsecretarías del Ministerio de Finanzas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analizar impacto y factibilidad del requerimiento y asigna Analista ▶ Analiza el requerimiento ▶ Crear bitácora para cambios ▶ Realizar pruebas del cambio implementado o ajustar ▶ Notificar errores o aprobación de pruebas a Desarrollo ▶ Recibir notificaciones de bitácoras en producción y cerrarlas 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Director de Innovación, Conceptual y Normativa ▶ Director de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas Desarrollo ▶ Analistas de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas Desarrollo ▶ Director de Operaciones Release ▶ Analistas de Operaciones Release ▶ Entidades del Sector Público ▶ Subsecretarías del Ministerio de Finanzas
ENTRADAS	OBJETIVO	SALIDAS
Solicitud de requerimiento a través de correo electrónico Correo de solicitud de pruebas	Definir los procesos para la atención de los requerimientos que recibe la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa para las entidades del sector público y las diferentes Subsecretarías del Ministerio de Finanzas	Requerimiento puntual atendido Resultado de pruebas del producto o servicio
INDICADORES	CONTROLES	REGISTROS/ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Requerimientos en elaboración ▶ Requerimientos en pruebas ▶ Requerimientos en producción 	Sistema de Administración Financiera, Metodología RUP, Metodología BPM, Norma Técnica de Administración de Proceso	Notificación de pruebas de cambios Correo de confirmación de paso a producción

ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Lider del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-C2-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

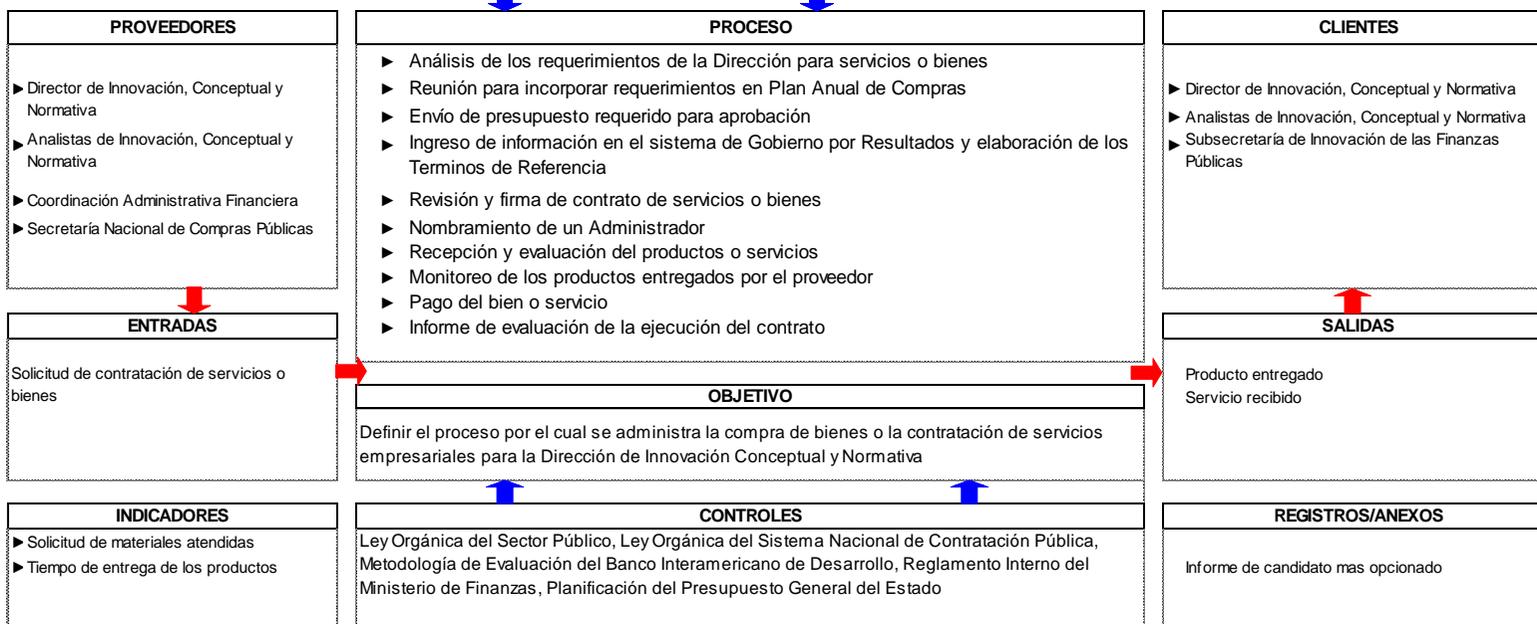
NOMBRE DEL MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS
NOMBRE DEL PROCESO: RECURSOS HUMANOS
PROPIETARIO DEL PROCESO: ASESOR ADMINISTRATIVO DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN
RECURSOS
FSICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina. ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet RRHH: Director del área, Administrador y Analista



ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			Código: DICN-CR-C2-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 12/05/2014	Fecha de versión: 12/05/2014	Versión: 1
				Página: 1

NOMBRE DEL MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	
NOMBRE DEL PROCESO: RECURSOS MATERIALES	
PROPIETARIO DEL PROCESO: ASESOR ADMINISTRATIVO DE LA SUBSECRETARÍA DE INNOVACIÓN	
RECURSOS	
FISICOS: Computador, escritorio, teléfono, insumos de oficina.	ECONOMICOS: Recursos financieros proporcionados por el Presupuesto General del Estado
TECNICOS: Software, Hardware e Internet	RRHH: Director del área, Administrador y Analista

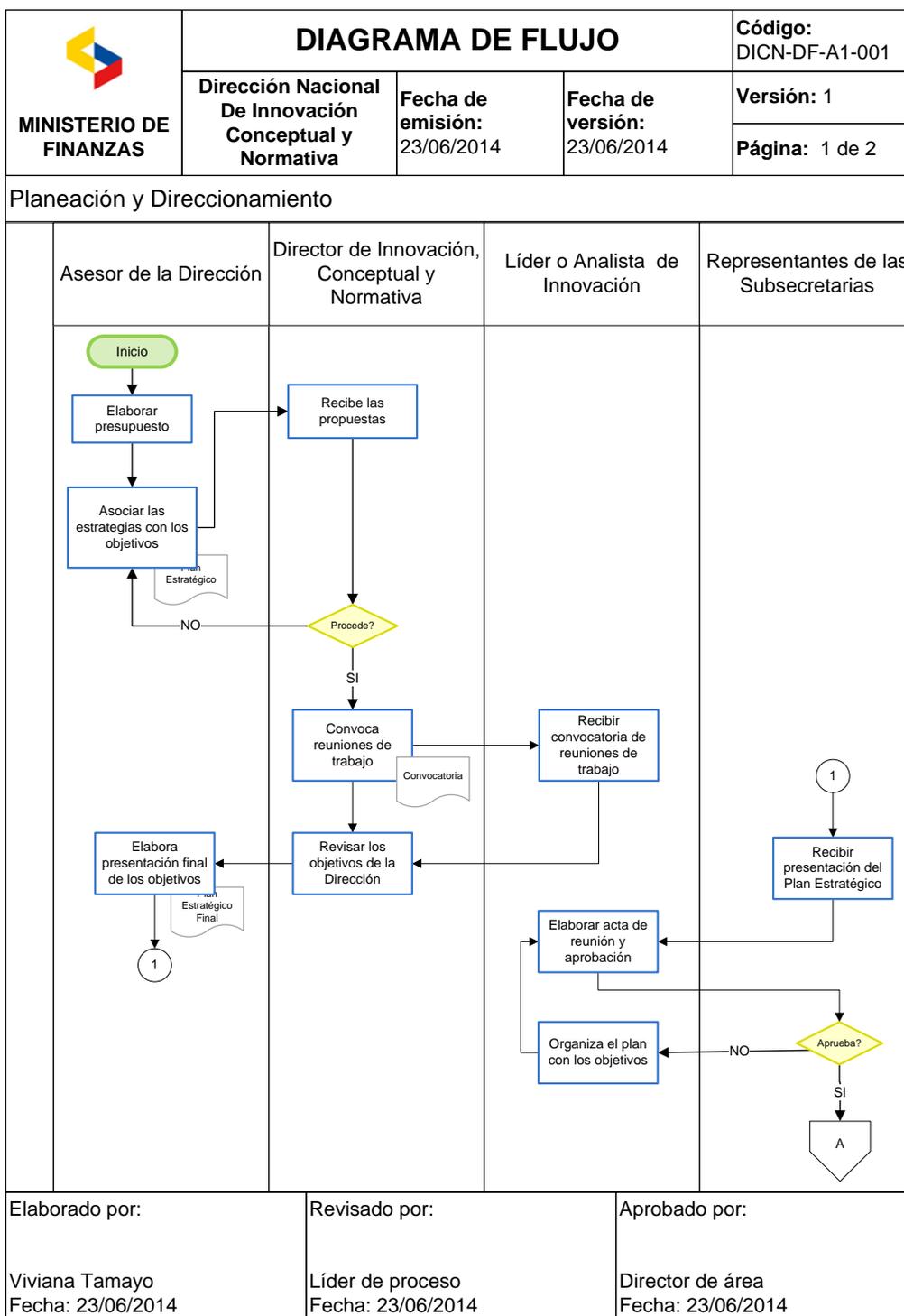


ELABORADO POR: Vivian Tamayo Torres FECHA: 12/05/2014	REVISADO POR: Líder del Proceso FECHA: 12/05/2014	APROBADO POR: Director del Área FECHA: 12/05/2014
---	---	---

3.2.4 DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

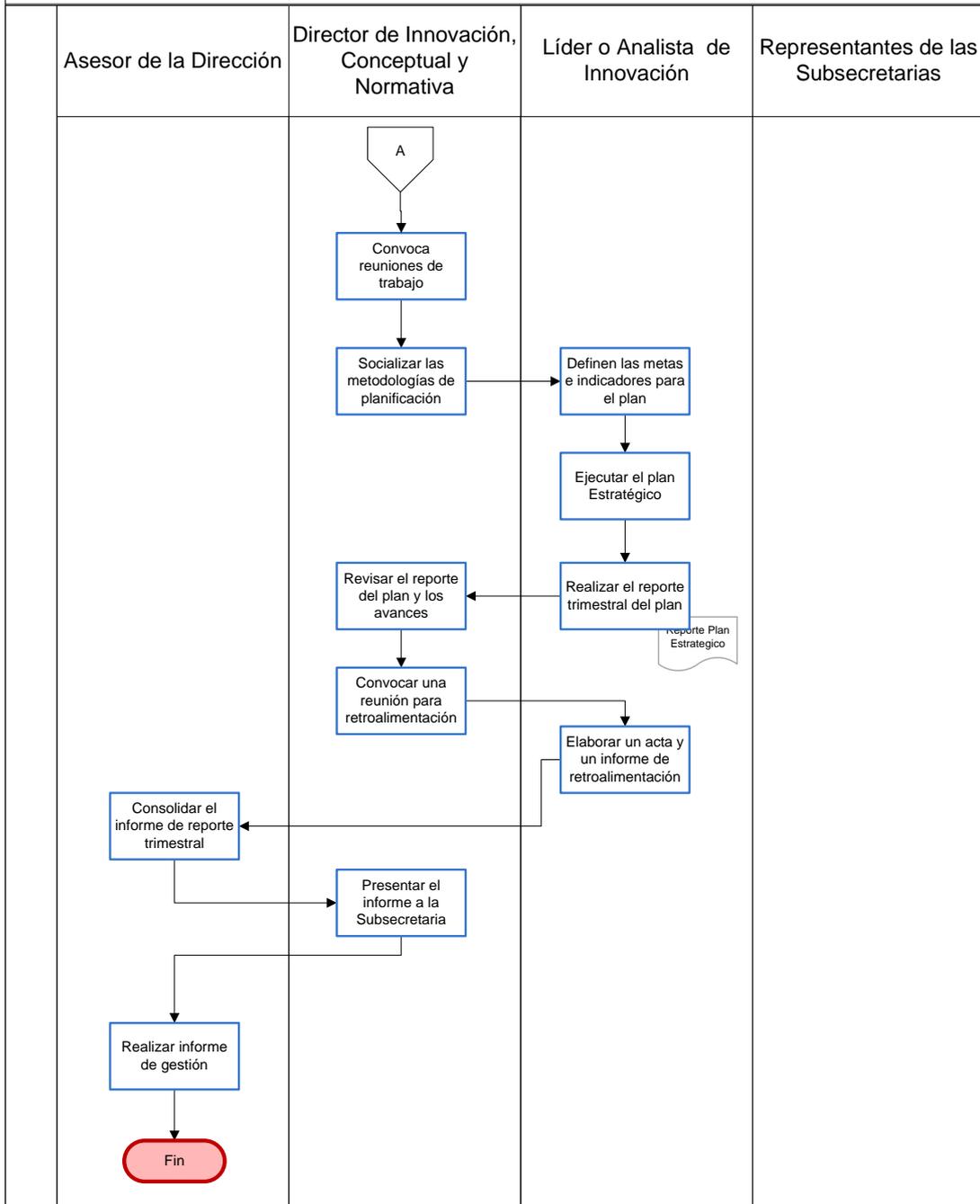
Las siguientes son las representaciones gráficas de cada uno de los procesos que permitirá el conocimiento general de las funciones de los mismos y un análisis más claro para evitar la duplicidad de las tareas:

PROCESOS GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS



 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1

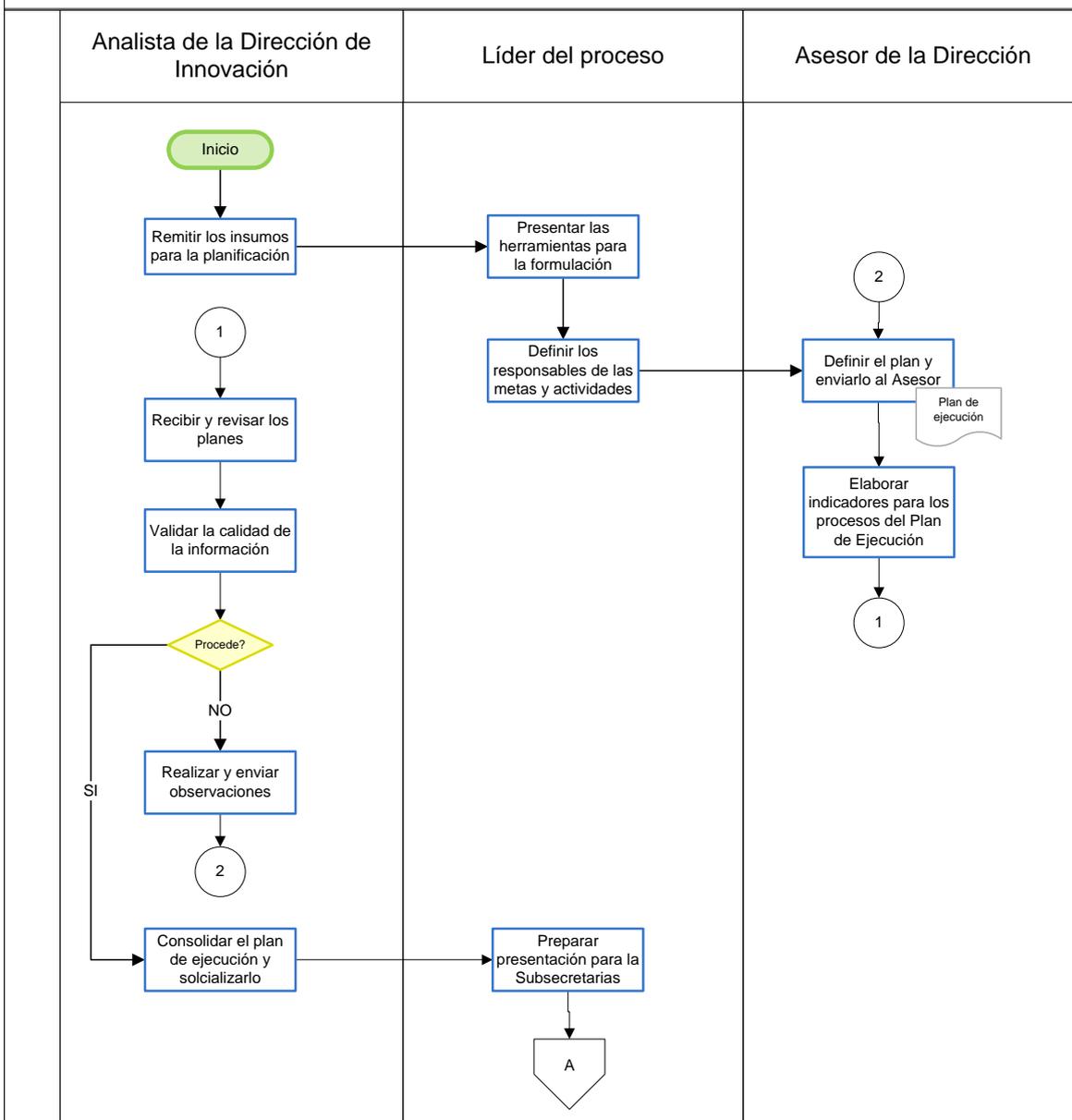
Planeación y Direccionamiento



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A1-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
	Página: 1 de 2			

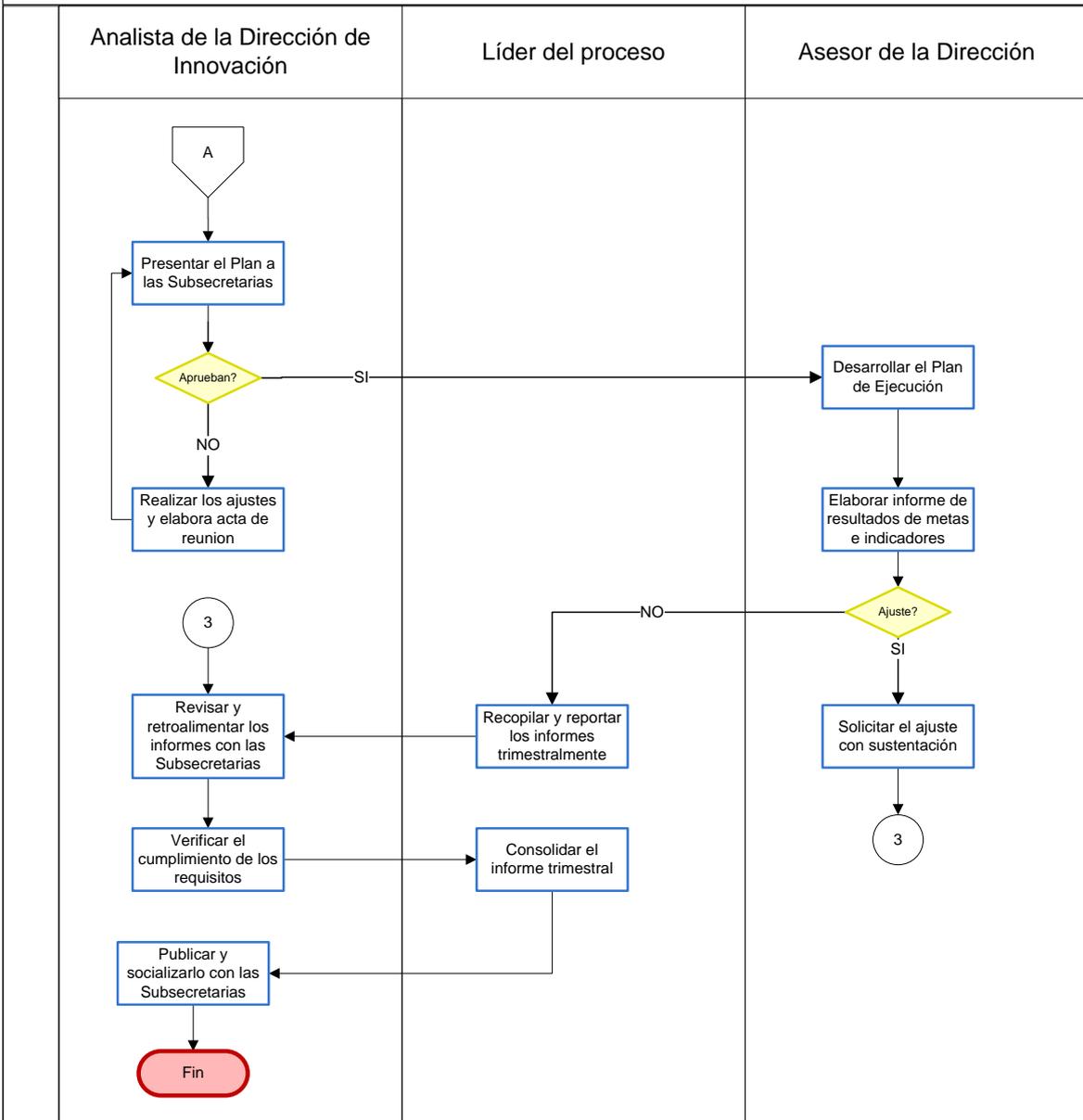
Ejecución de la Planificación



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A1-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 2 de 2

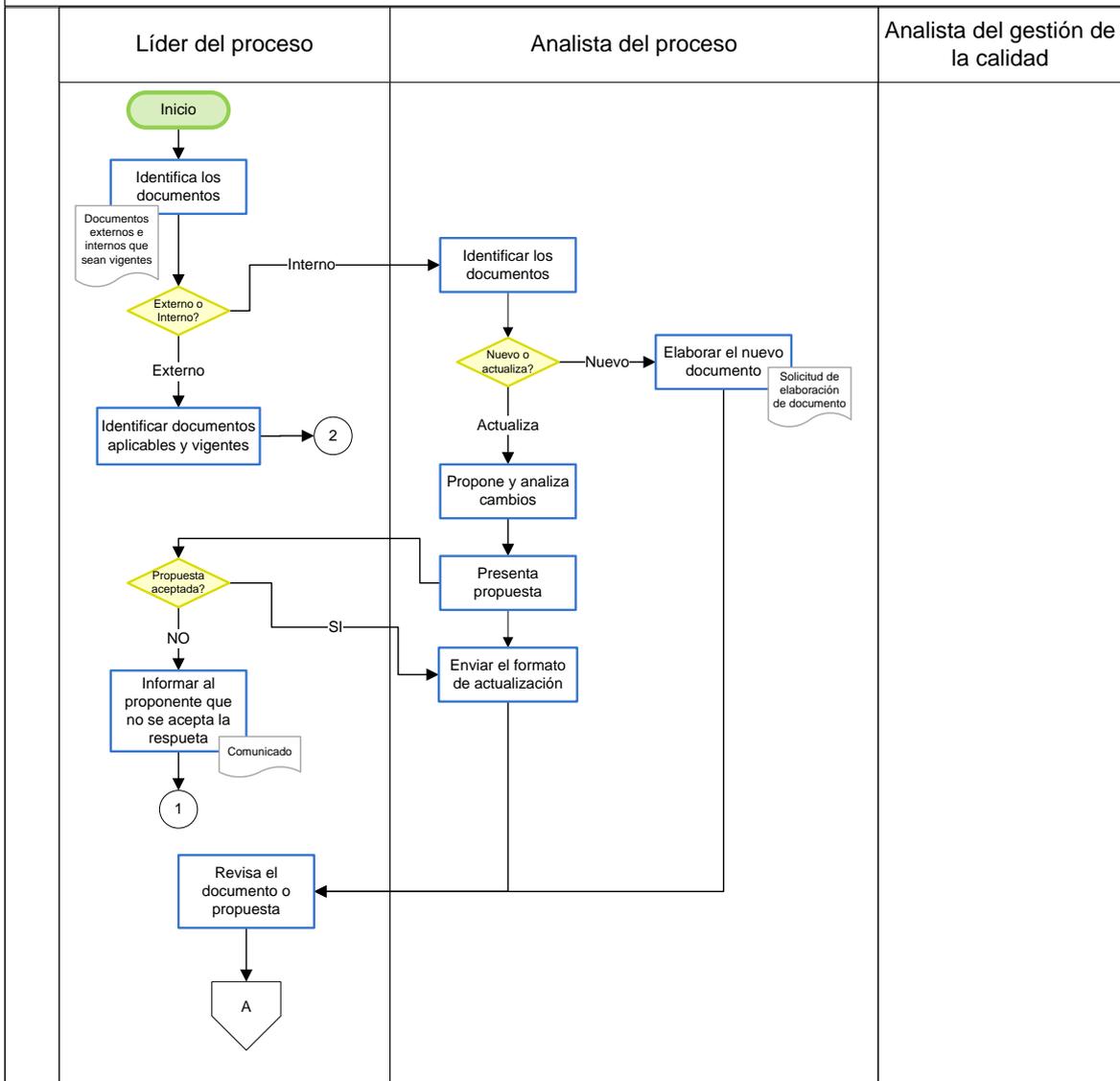
Ejecución de la Planificación



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 2

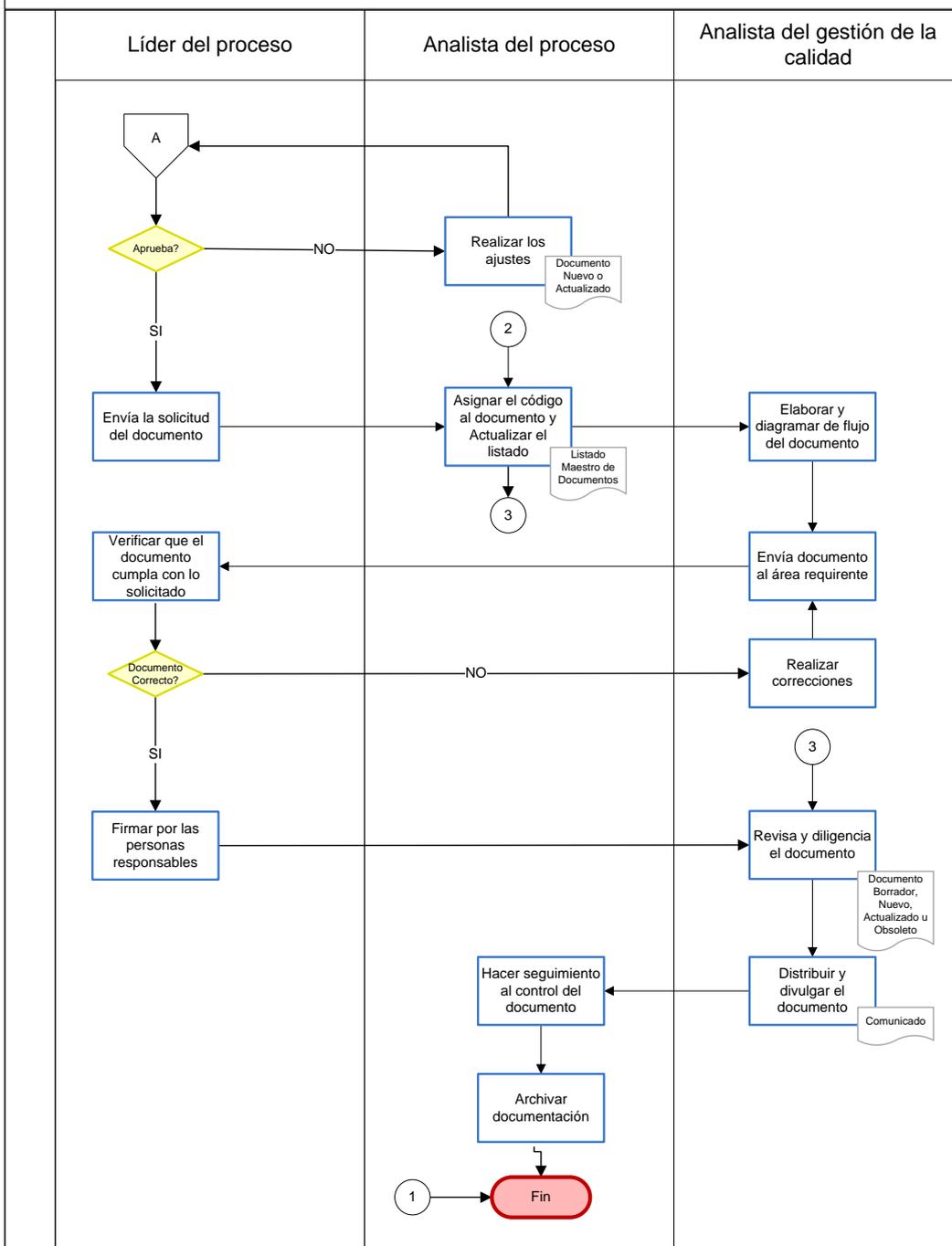
Control de Documentos



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1 Página: 2 de 2

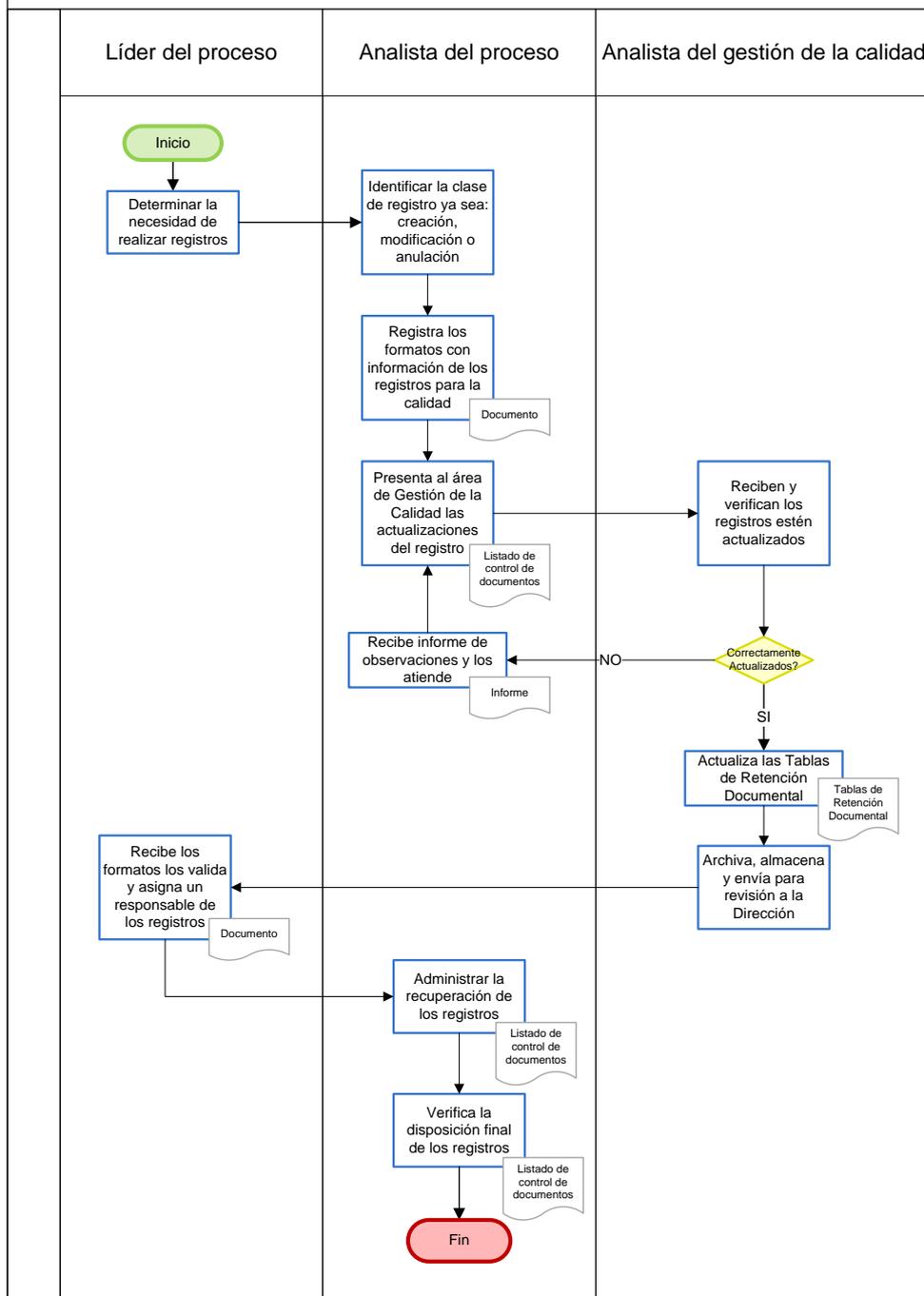
Control de Documentos



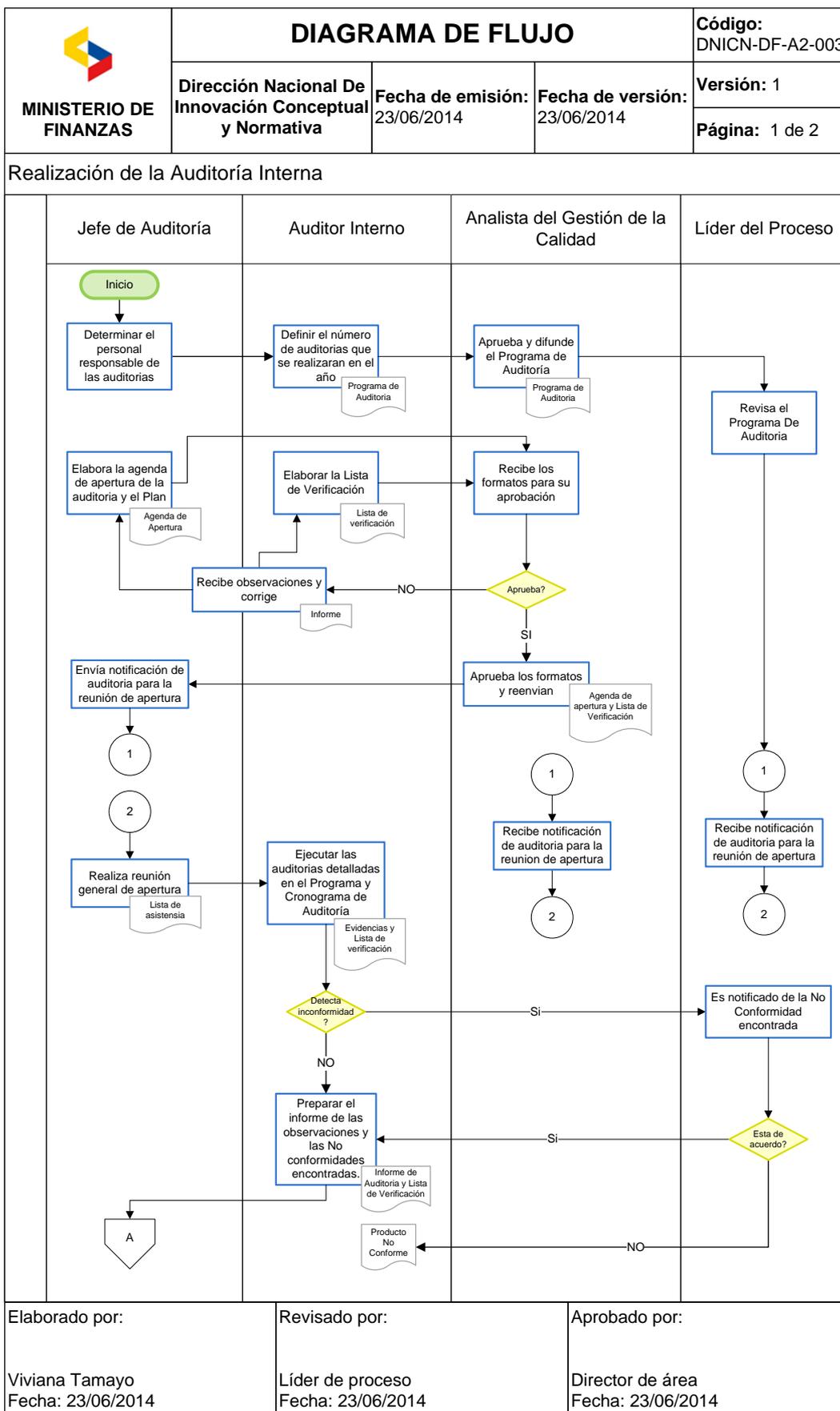
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

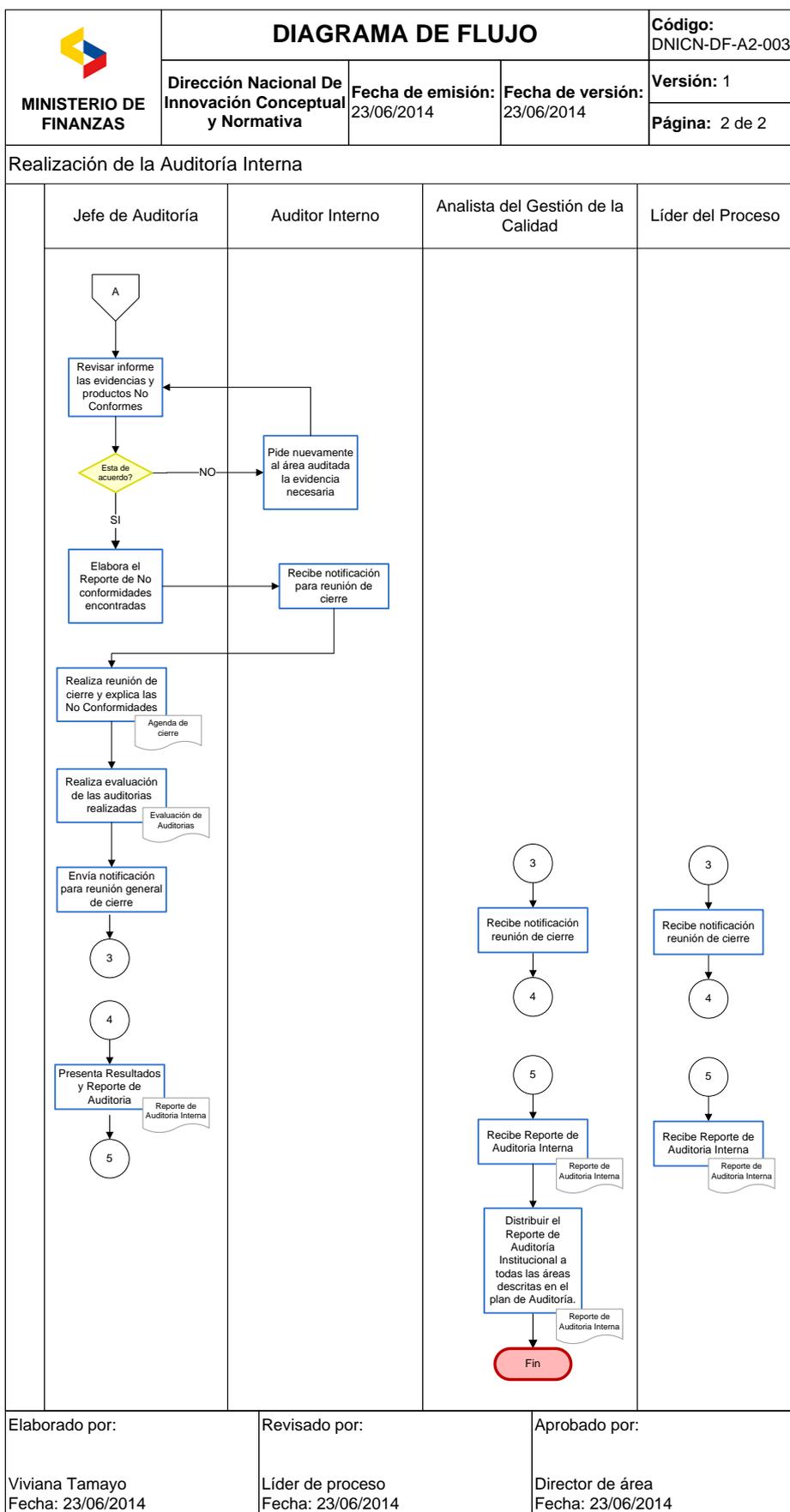
 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DNICN-DF-A2-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 1

Control de Registros



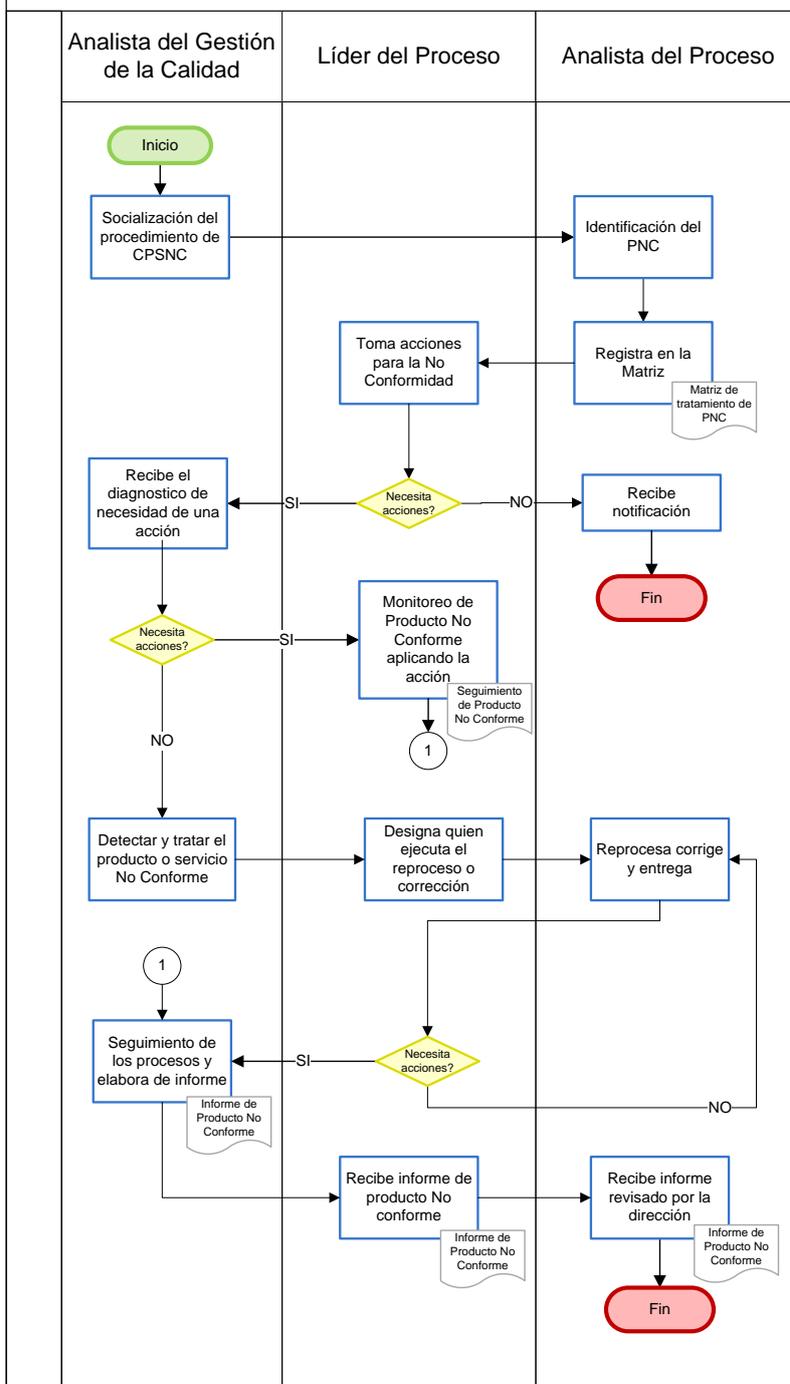
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---





 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DNICN-DF-A2-004
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
	Página: 1 de 1			

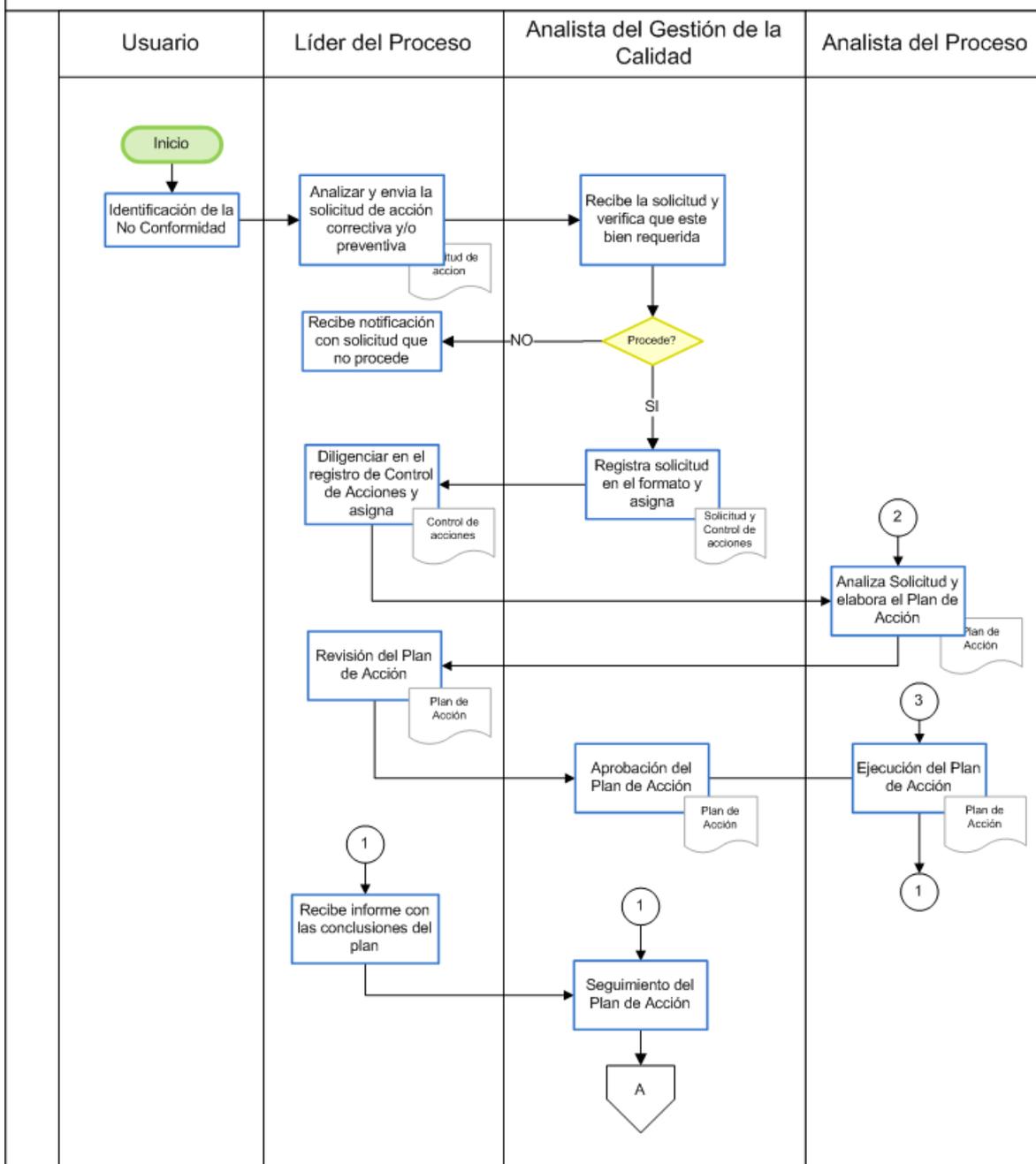
Control de Producto o Servicio No Conforme



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A2-005
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 2

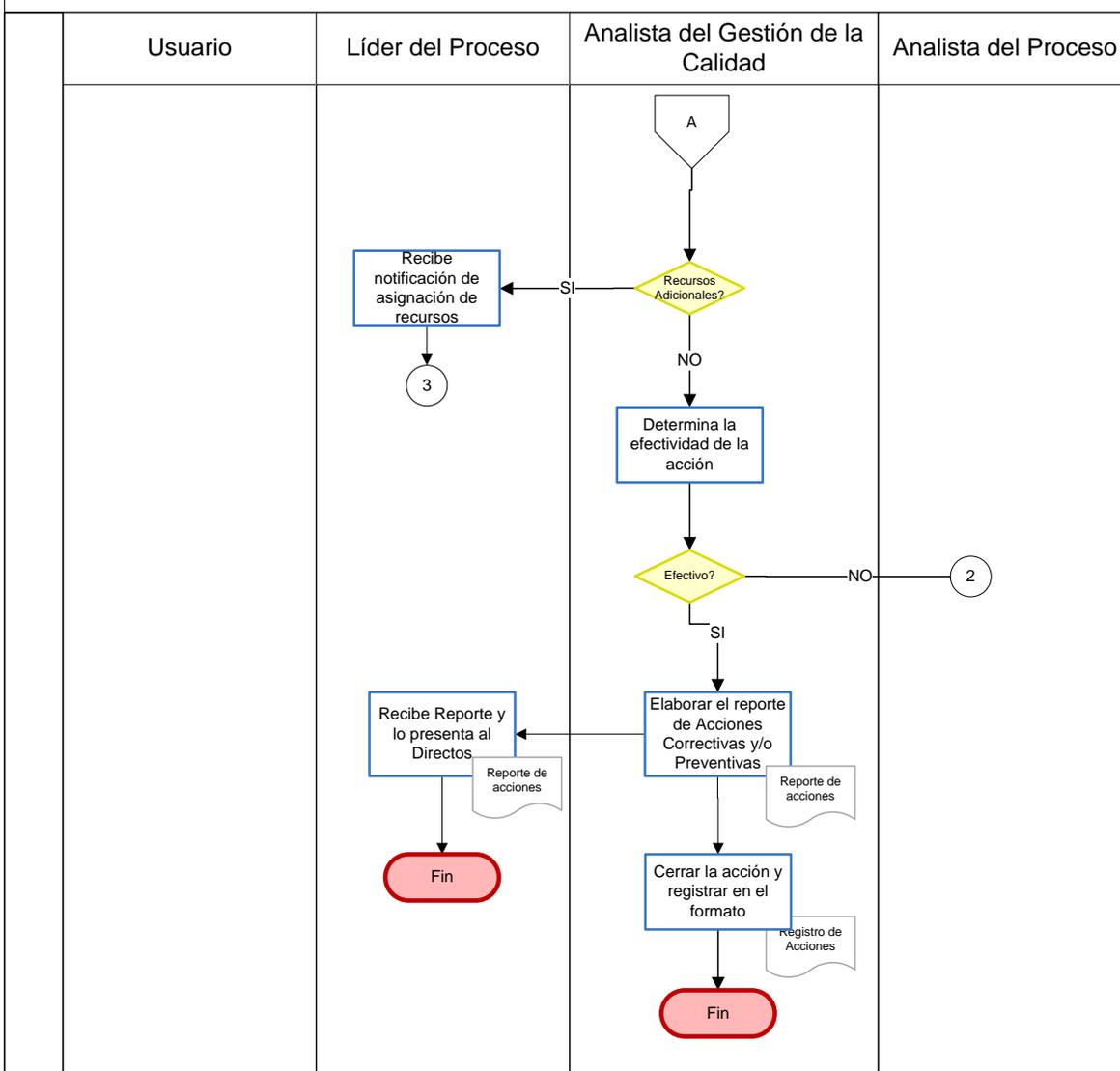
Manejo de Acciones correctivas y preventivas



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
---	--	--

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-A2-005
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 2 de 2

Manejo de Acciones correctivas y preventivas

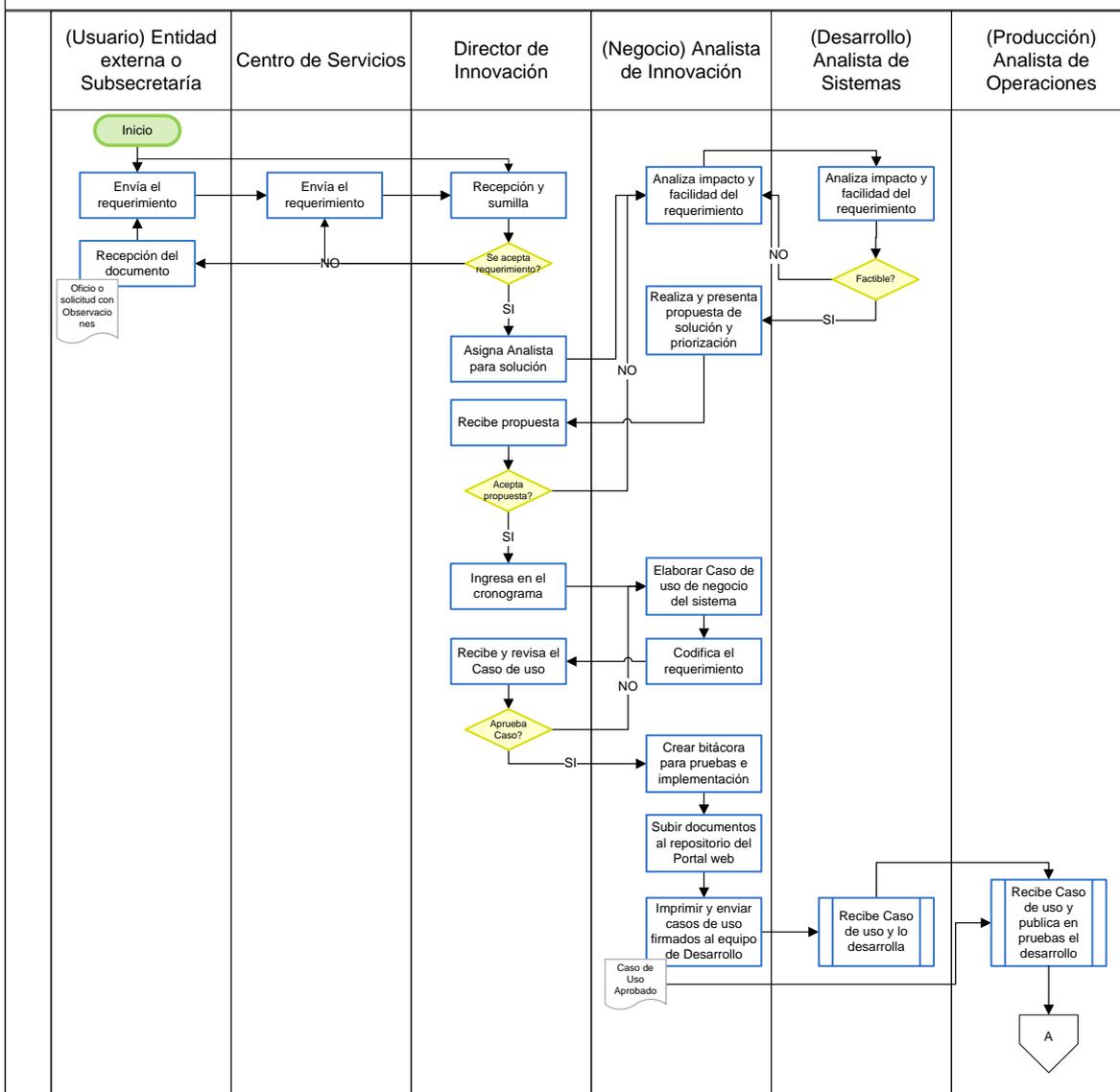


Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

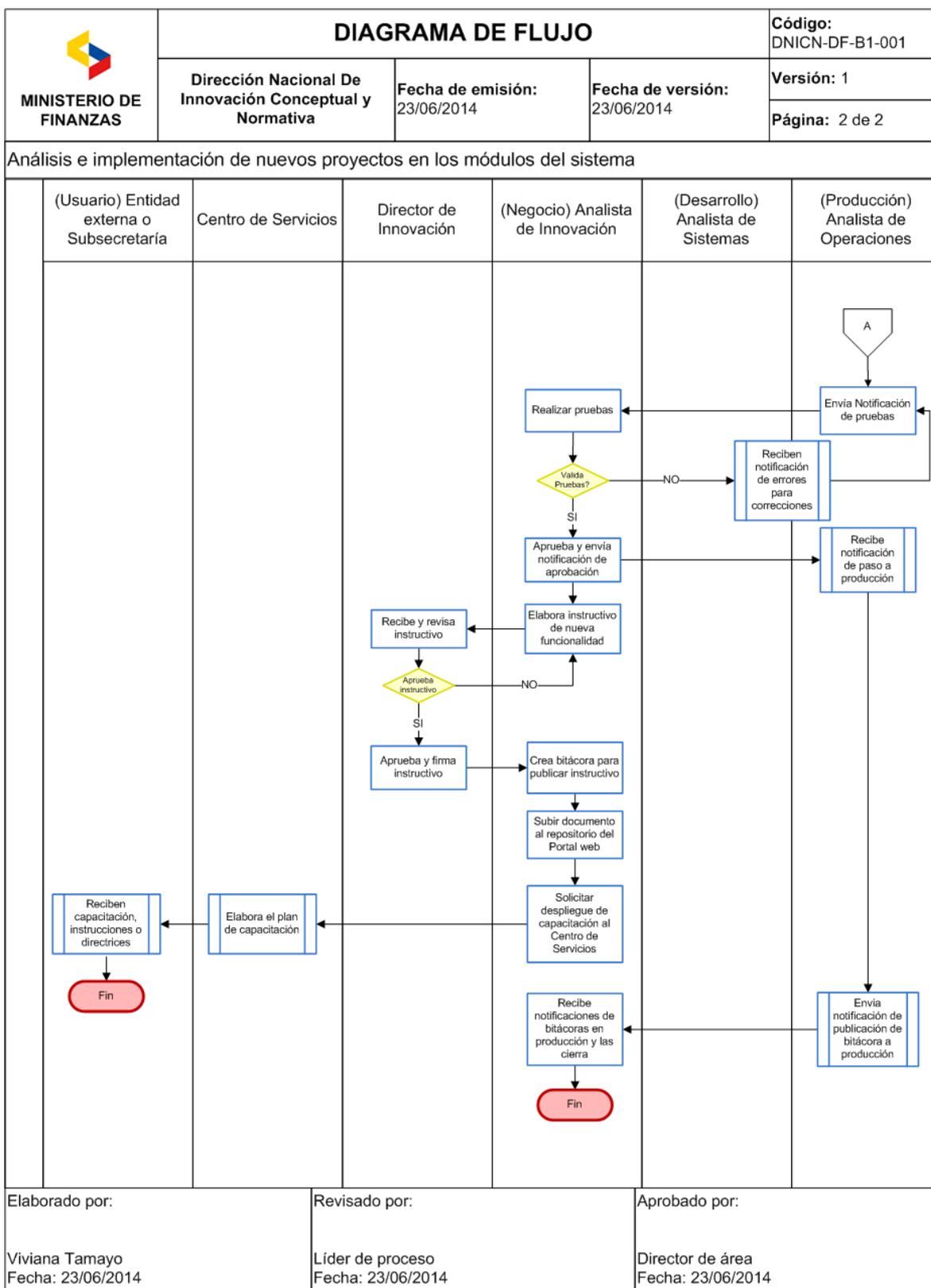
PROCESOS SUSTANTIVOS U OPERACIONALES

 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DNICN-DF-B1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1

Análisis e implementación de nuevos proyectos en los módulos del sistema

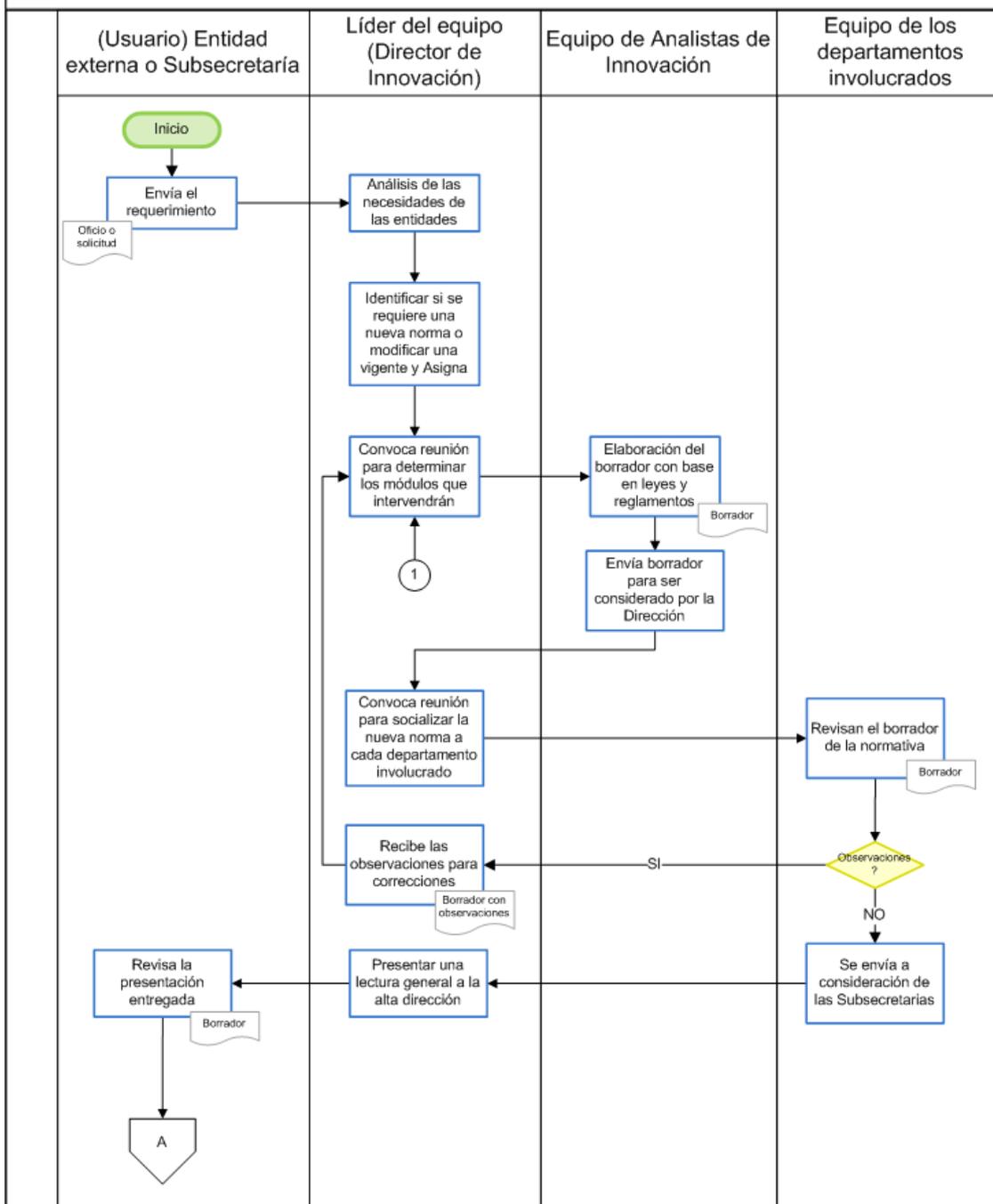


Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---



 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO		Código: DICN-DF-B2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014
			Versión: 1
			Página: 1 de 2

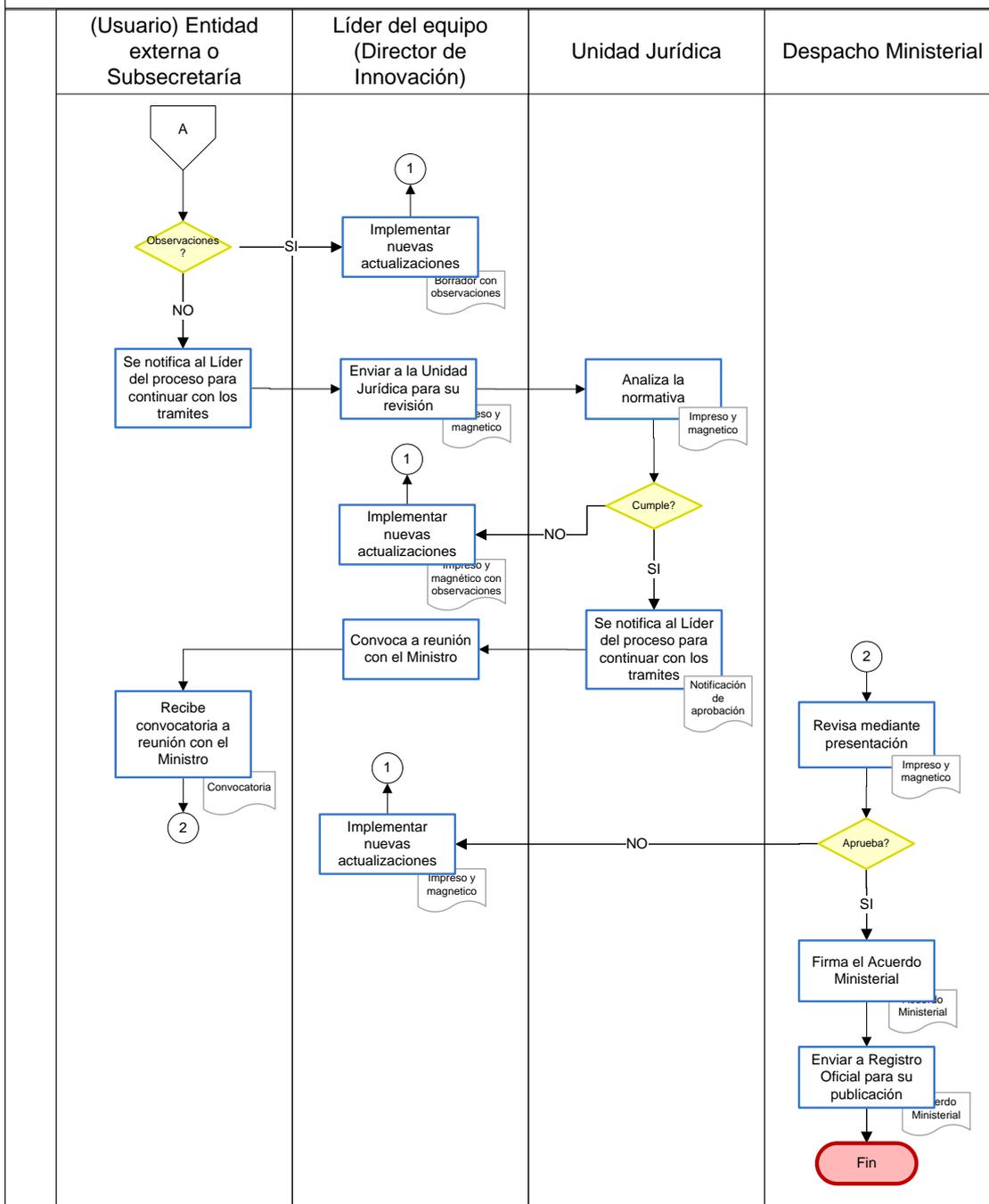
Creación y actualización de normativa y metodologías



Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

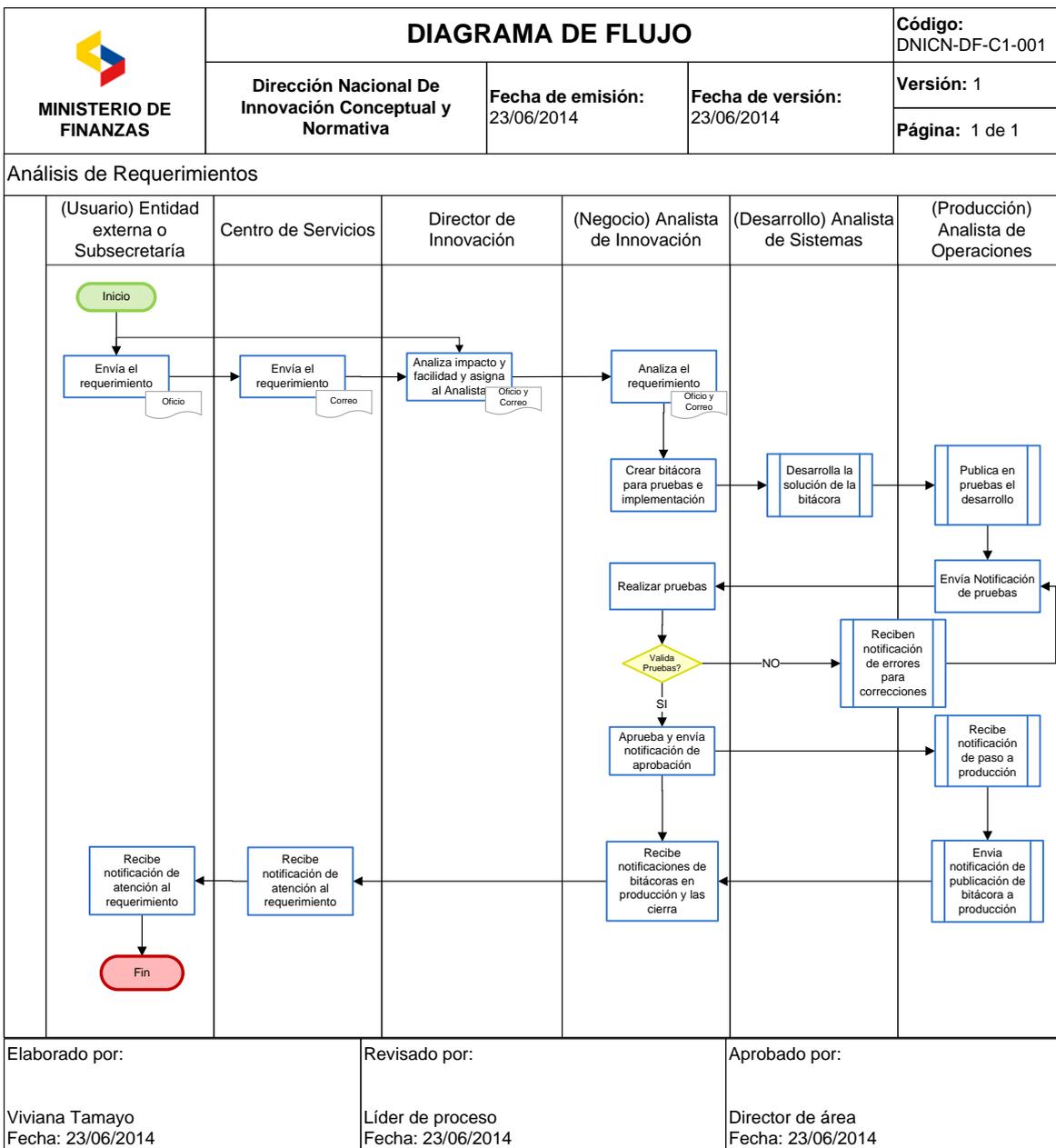
 MINISTERIO DE FINANZAS	DIAGRAMA DE FLUJO			Código: DICN-DF-B2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 23/06/2014	Fecha de versión: 23/06/2014	Versión: 1
				Página: 2 de 2

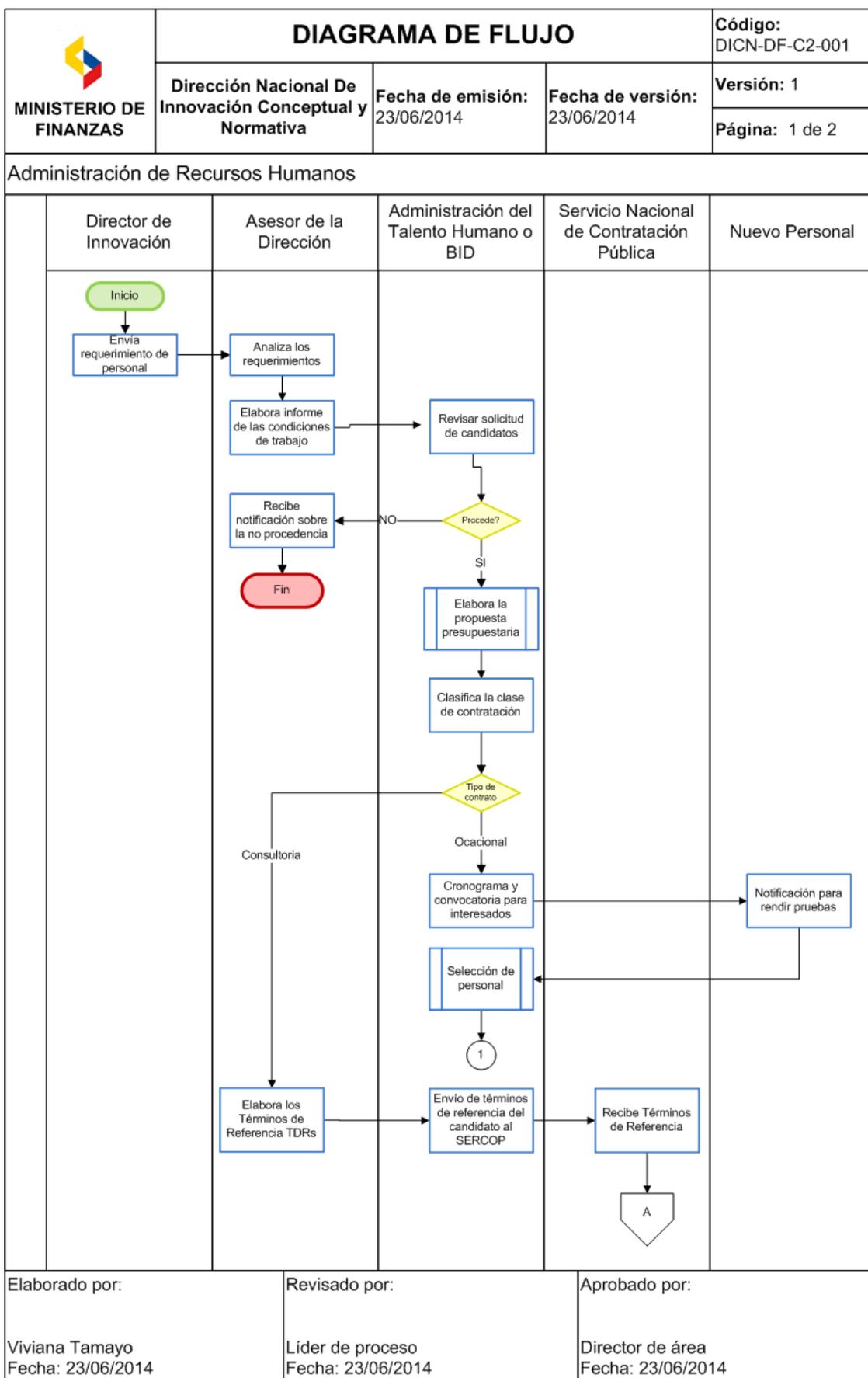
Creación y actualización de normativa y metodologías

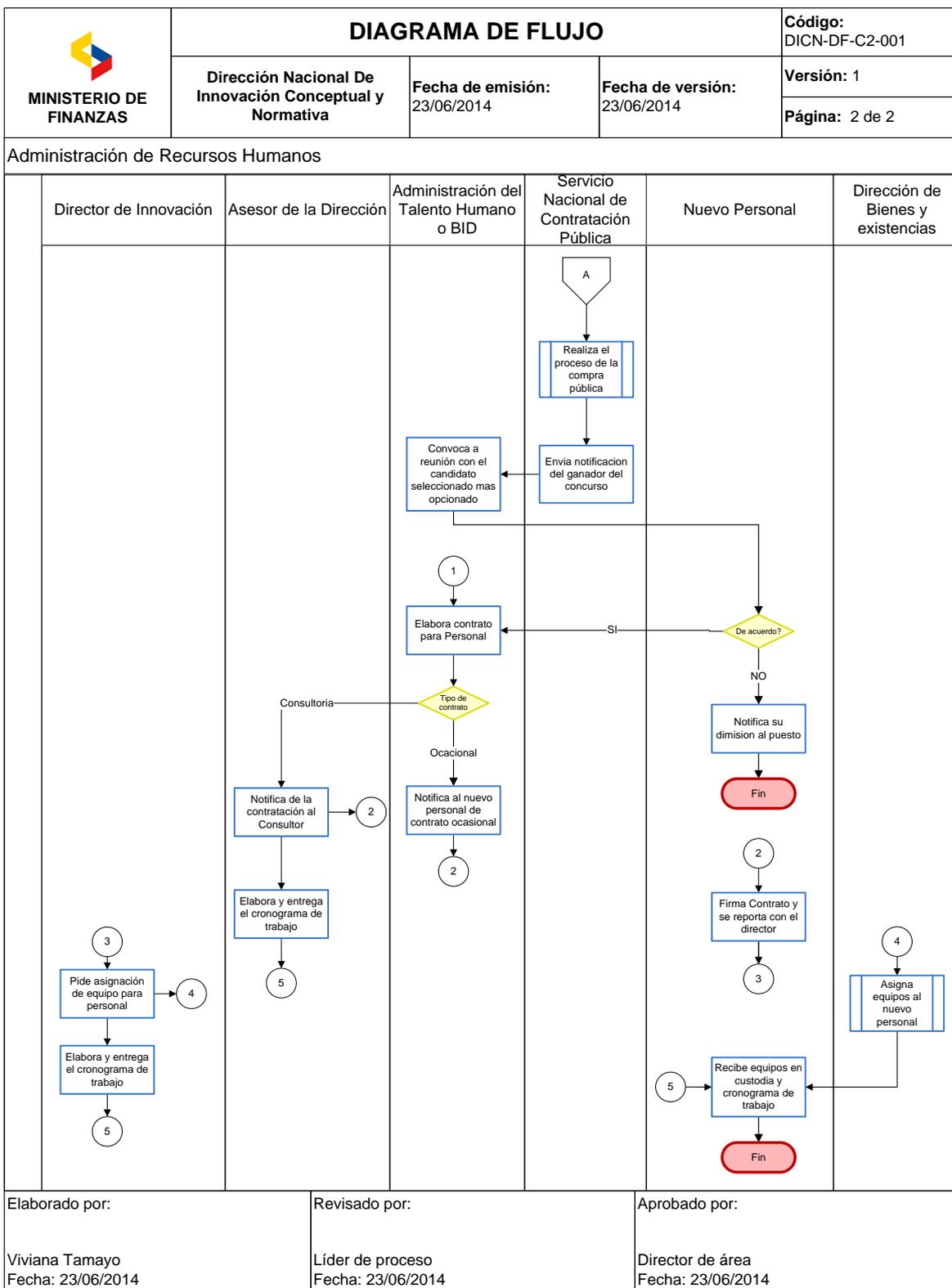


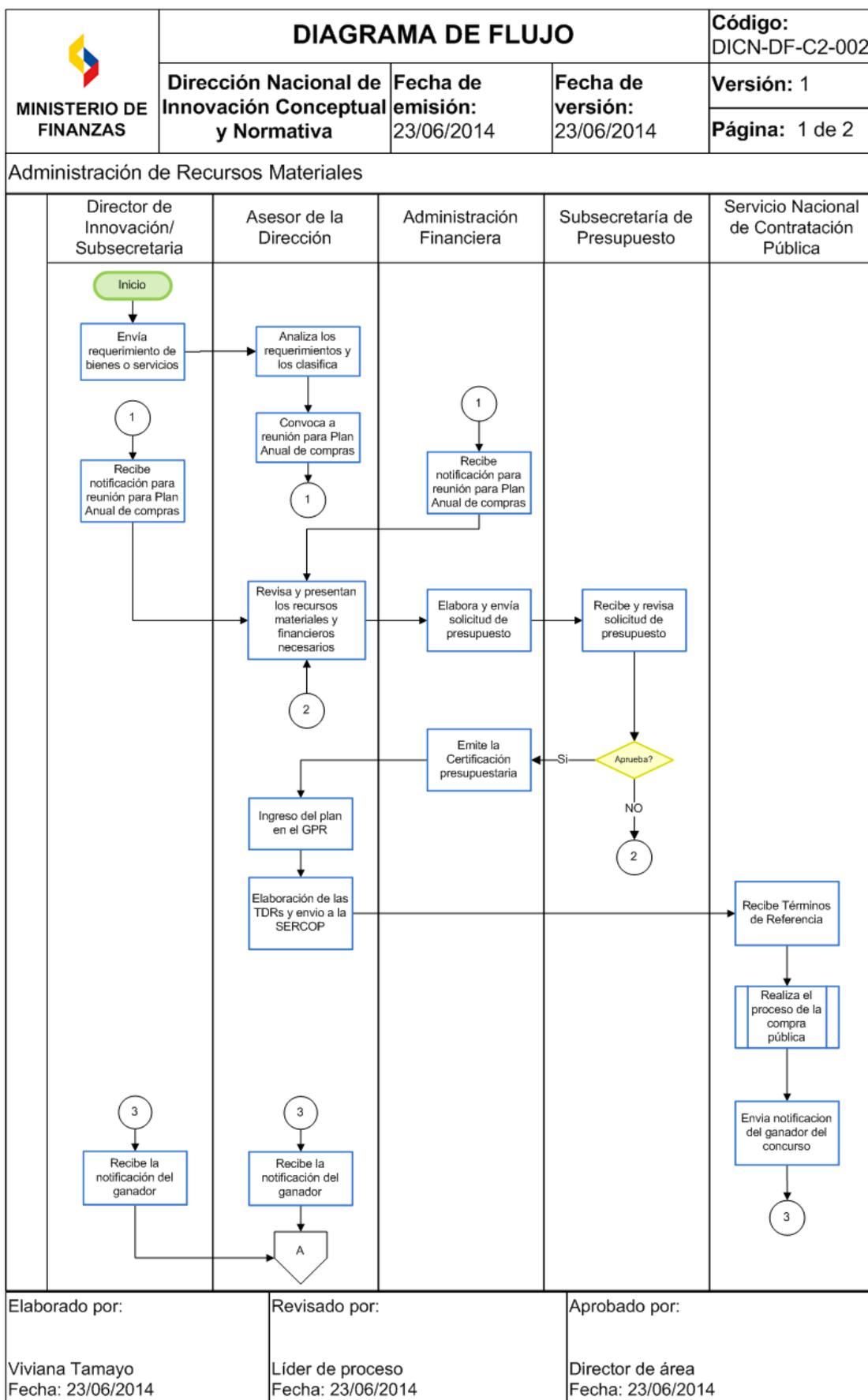
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 23/06/2014	Revisado por: Líder de proceso Fecha: 23/06/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 23/06/2014
--	---	---

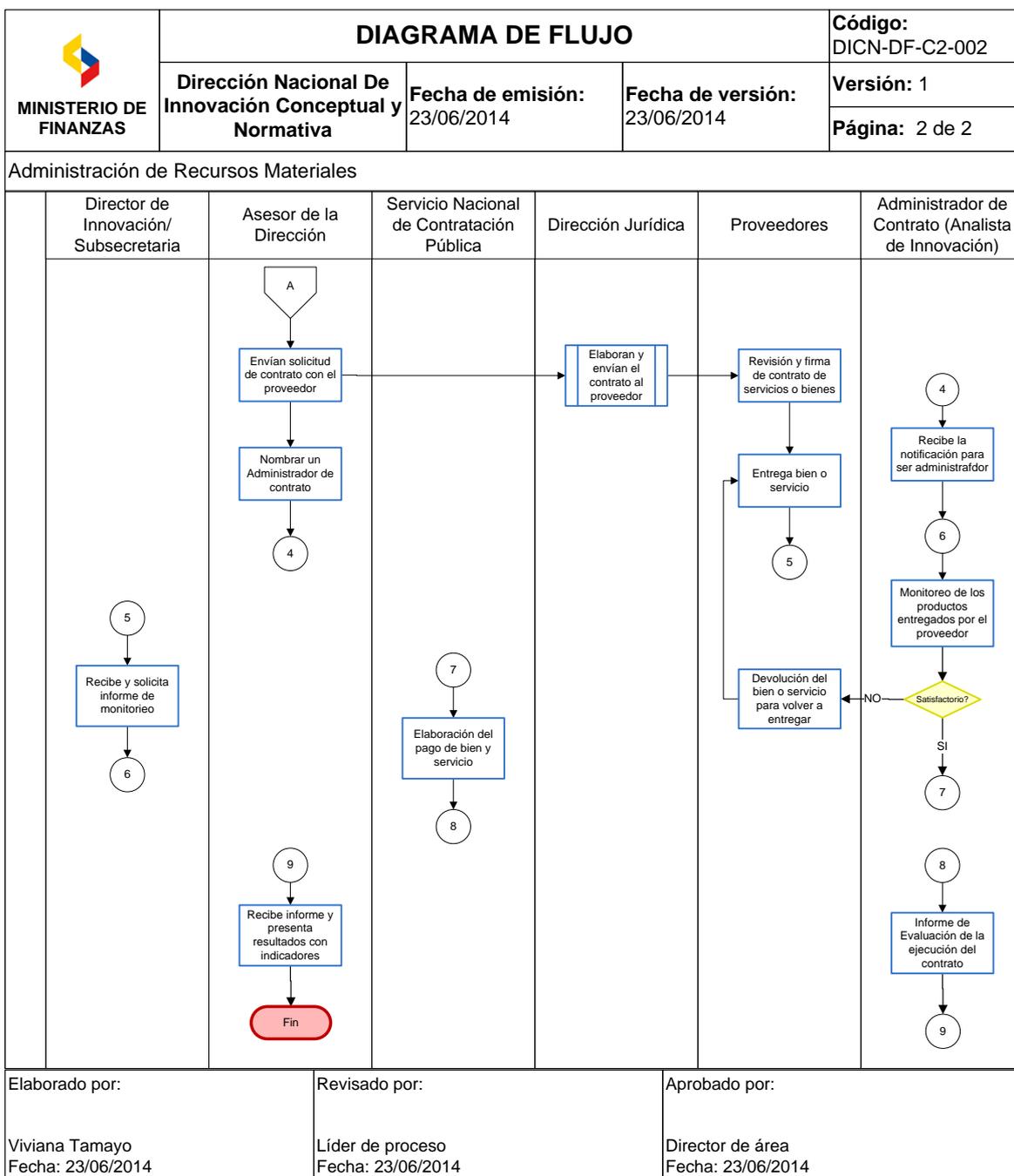
PROCESOS ADJETIVOS O DE APOYO











3.2.5 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

A continuación se presenta la descripción de los procesos identificados, en donde se describen cada una de las actividades necesarias para desarrollarlos de manera correcta:

Tabla 5: Descripción de las Actividades de los Procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa

PROCESOS GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		
PROCESO:		PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Elaborar presupuesto	Identificar las necesidades de presupuesto de los procesos de la Dirección, las cuales son el insumo para consolidar el anteproyecto de presupuesto.		Asesor de la Dirección
2	Asesorar la formulación de los proyectos y planear la programación de los procesos	Identificar en el Plan Estratégico del Ministerio de Finanzas las estrategias o componentes que involucran a la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, revisar y asociar los objetivos vigentes y elaborar una propuesta de nuevos objetivos. Realizar reuniones de trabajo con los Líderes de proceso para revisar los objetivos de la dirección. Elaborar la presentación final de los objetivos de la Dirección Presentar a la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas, los objetivos de la Dirección para aprobación. Elaborar Acta de aprobación.		Director de área Asesor de la Dirección Líder del proceso
3	Formular el Plan Estratégico de la Dirección	Organizar el Plan estratégico incluyendo los objetivos institucionales para revisión y aprobación del Ministerio y de las Subsecretarías Realizar reuniones de trabajo para definir las Metas e indicadores del Plan Estratégico		Director de área Analista de la Dirección
4	Difundir la información de la planificación estratégica	Socializar las metodologías de planeación adoptadas institucionalmente para la formulación y/o actualización de los planes, programas y proyectos		Director de área
5	Ejecutar el Plan Estratégico	Realizar las actividades requeridas para el cumplimiento de cada una de las metas de acuerdo con lo programado.		Director de área Asesor de la Dirección Analista de la Dirección

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
		Página: 2 de 2		
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		
PROCESO:		PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
6	Realizar seguimiento a los Planes Estratégicos	Para el seguimiento del Plan estratégico correspondiente a la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, se elaborará el seguimiento trimestralmente y reportar a la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa los avances de gestión y resultados de las metas de acuerdo con los indicadores previstos, en el Plan Estratégico.		Analista de la Dirección
		Revisar y retroalimentar con los líderes de los módulos del Sistema de Administración Financiera y las Subsecretarías del Ministerio de Finanzas.		Director de área Líderes de procesos Representantes de las subsecretarías
		Consolidar el informe trimestral de seguimiento del Plan Estratégico de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa		Director de área Asesor de la Dirección
		Presentar a la Subsecretaría de Innovación y Desarrollo el seguimiento del trimestre.		Director de área
7	Realizar informe de gestión del proceso	Elaborar actas de reuniones y consolidar en un informe final sobre el seguimiento de los planes estratégicos		Asesor de la Dirección Analista de la Dirección
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 30/06/2014		Revisado por: Líder de proceso Fecha: 30/06/2014		Aprobado por: Director de área Fecha: 30/06/2014

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A1-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN		
PROCESO:		EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Formular el Plan de Ejecución	Remitir a las áreas operativas y de apoyo los insumos y recursos que deben considerarse en la formulación del plan de ejecución para la elaboración del plan, los proyectos de inversión, los programas operativos de los módulos del Sistema de Administración Financiera	Asesor de la Dirección	
		Presentar al asesor, al Director y funcionarios encargados, en la formulación del plan y el uso de la herramienta para elaborar el plan	Líder de procesos	
		Definir el plan de ejecución del módulo respectivo y remitirlo al Asesor de la Dirección. Así mismo definir los responsables tanto de las metas como de las actividades.	Líder del proceso Analista de la dirección	
2	Consolidar y publicar el Plan de Ejecución	Recibir y revisar los planes formulados por los analistas de los componentes y realizar las observaciones pertinentes para obtener calidad de la información Verificar el cumplimiento de los requisitos y validar la calidad de la información Consolidar el plan de ejecución y socializarlo	Asesor de la Dirección	
3	Controlar los Indicadores	Diligenciar y remitir al Asesor de la Dirección en el Formato de Indicadores para cada uno de los procesos en el Plan de Ejecución	Analista de la Dirección	
4	Aprobación del Plan de Ejecución	Preparar las presentaciones de los planes para someter a consideración de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas y realizar las respectivas convocatorias. Presentar el plan de ejecución para aprobación de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas. Realizar los ajustes y elaborar acta de reuniones.	Líder del proceso Analista de la Dirección Asesor de la Dirección	
5	Desplegar el Plan de Ejecución	Realizar las actividades de cada una de las metas de acuerdo con lo programado.	Analista de la Dirección	
6	Realizar Seguimiento y Publicar el Informe del Plan de Ejecución	Recopilar y reportar trimestralmente al Asesor de la Dirección los avances de gestión y resultados de las metas de acuerdo con los indicadores previstos en el Plan. Revisar y retroalimentar con las Subsecretarías del Ministerio de Finanzas los informes de los avances. Verificar el cumplimiento de los requisitos y validar la calidad de la información. En caso de modificación y/o ajuste a las metas, el Analista de Innovación solicitará por escrito al Asesor de la Dirección el respectivo ajuste con la sustentación. Consolidar el informe trimestral de seguimiento Publicar el informe de seguimiento y socializarlo con las diferentes Subsecretarías del Ministerio de Finanzas.	Líderes de procesos Asesor de la Dirección Analista de la Dirección	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1 Página: 1 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD DE INNOVACIÓN		
PROCESO:		CONTROL DE DOCUMENTOS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificar y clasificar los documentos entre internos y externos	Con base en la estructura de la Dirección, determinar los procesos que conforman el mismo lo cual determinara si son externos o internos. Se clasificará los documentos según normas: legales, organizacionales, de gestión de calidad, ambiental, seguridad, técnicas, etc.	Líder del proceso	
2	Elaborar el documento	La elaboración se lo realizará cuando se crea un nuevo documento o un documento que no está controlado. Debe seguir los procedimientos del formato de Elaboración de documentos	Líder del proceso Analista del proceso	
3	Modificar o Actualizar Documento	Proponer y analizar cambios y el impacto que estos tendrán si existiera una anulación del documento	Analista del proceso	
4	Revisar el documento o la propuesta entre los responsables	Se revisará la propuesta de las partes interesadas, por lo cual, se llevaran a cabo reuniones donde se determinaran los puntos críticos del documento y se aclararan dudas con respecto a la propuesta	Líder, analista y clientes del proceso	
5	Realizar los ajustes del documento y presentarlo	Se añadirán todas las observaciones y correcciones que se determinaron en la revisión del documento	Analista del proceso	
6	Aprobar la elaboración del documento	Los documentos tendrán la aprobación del Director de Innovación Conceptual y Normativa	Líder del proceso	
7	Asignar el código al documento o realizar los cambios	Asignar la respectiva codificación del documento según el manual de calidad y registrarlo en el Listado de documentos del procesos	Analista del proceso	
8	Elaborar y diagramar de flujo del documento	Diseñar el diagrama de flujo según lo señalado en el formato de elaboración o modificación del documento	Analista de Gestión de la Calidad	
9	Verificar que el documento cumpla con lo solicitado	Se deberá verificar que el documento cumpla con lo establecido en el Manual de Calidad	Líder del proceso	
10	Firmar por las personas responsables	Se deberá registrar las firmas del responsable de la documentación del proceso "Elaborado por". Del jefe de dependencia del proceso "Revisado por" y del líder del proceso "Aprobado por"	Analista, Líder del proceso, Analista de gestión de calidad	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa		Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014
				Versión: 1 Página: 2 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD DE INNOVACIÓN		
PROCESO:		CONTROL DE DOCUMENTOS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
11	Enviar el formato de elaboración o actualización de la documentación, aprobado al área de calidad para su revisión y diligencia.	En el área de revisión del documento se debe colocar "Borrador" cuando es un nuevo documento a entregar o "Modificado" cuando es un documento a actualizar o colocar la marca de sello de agua de "Obsoleto" en el caso de anular el documento. Debe entregarse impreso en tres copias.	Analista de Gestión de la Calidad	
12	Distribuir y divulgar el documento	Los documentos serán distribuidos dejando evidencia de los documentos vigentes y anulando por lo menos el 25% de los documentos no vigentes. La divulgación se deberá realizar a través de la comunicación organizacional, mediante boletines o cualquier otro medio entendible para el personal.	Analista de Gestión de la Calidad	
13	Hacer seguimiento al control del documento	El seguimiento al control de los documentos se lo realizará de una manera periódica a través de las auditorías y con la verificación de que los documentos y formatos estén incluidos en el Listado de documentos del proceso.	Líder y Analista del proceso	
14	Archivar documentación	Para almacenar los registros de la calidad se deben tener en cuenta lo siguiente: Almacenar en carpetas, se guardaran en archivadores o escritorios, se prohibirá retirarlos de la Dirección sin autorización y se solicitará autorización al responsable de la información para autorizarlos.	Analista del proceso y Analista de gestión de la calidad	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		CONTROL DE REGISTROS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Determinar la necesidad de realizar los registros	Se deberá determinar si el registro será para uso del proceso o del sistema que lo compone Determinar si se está utilizando formatos iguales o similares.	Líder del proceso	
2	Identificar la clase de registro ya sea: creación, modificación o anulación	Para la creación de un nuevo registro se debe determinar cuál es la necesidad del formato y su utilización para presentarlo a los interesados. Cuando se presente la necesidad se debe actualizar los registros. Para la anulación de un registro se deberá realizar un análisis de la utilidad de los registros. Para realizar estas clases de registro se deberá seguir los procedimientos de control de documentos	Analista del Proceso	
3	Diligenciar los registros en el Listado de control de los Registros	Se deberá elaborar los registros de manera legible para que no dificultar la lectura de los mismos, por lo que se deberá evitar los tachones y las	Líder, analista y clientes del proceso	
4	Presentar a la área de Gestión de la Calidad las actualizaciones del registro	Se deberá presentar al área de Gestión de la Calidad el formato nuevo o actualizado del registro para su definir el tiempo de retención, la conservación y la disposición final	Analista del proceso	
5	Archivar y almacenar los registros	Los registros deben ser almacenados en el área encargada de gestionar los registros, los cuales pueden se pueden conservar en medio físico o magnético	Analista de Gestión de la Calidad	
6	Administrar la recuperación de los registros	Cada una de las áreas involucradas en los procesos, deberá determinar al funcionario que será el responsable de almacenamiento de los registros y de administrar el control de permanencia en los archivos	Analista del proceso como Jefe de archivo	
7	Disposición de los registros en el listado de control	Cuando se cumplan los tiempos de retención, se dará tratamiento de acuerdo a la disposición final establecida.	Analista del proceso como Jefe de archivo	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-003
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1 Página: 1 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Elaborar, aprobar y difundir el programa de Auditoría	Definir el número de auditorías que se realizarán en el año. Determinar el personal que será responsable de realizar las auditorías internas mediante una evaluación y capacitación Incluir esta información en el formato de Programa de Auditorías	Jefe de auditoría, Auditor interno y Analista de Gestión de la Calidad	
2	Elaborar el Plan de Auditoría en cada proceso	Elaborar la documentación que permita desarrollar la auditoría, estos documentos son: - Plan de auditorías - Agenda para apertura de auditoría - Lista de verificación (Formato de diagnóstico de la organización)	Jefe de auditoría, Auditor interno	
3	Realizar la reunión general de apertura	Elaborar la agenda de apertura de la auditoría, se deberá notificar al responsable de cada proceso que se auditará y los analistas de gestión de la calidad y los auditores para que asistan a la reunión, donde: - Se explica el plan de auditoría - Se asigna a los auditores el área a auditar - Entregar y aclara dudas sobre el entendimiento y aplicación de la Lista de verificación - Explicar los criterios de la auditoría a realizar - Explicar la entrega de reportes o informes de auditoría	Jefe de auditoría, Líder del proceso, Analista del Proceso, Analista de gestión de la calidad y auditores	
4	Ejecutar las actividades detalladas en el Programa y Cronograma de Auditoría	Iniciar las actividades de la auditoría con el personal del área asignada a auditar, siguiendo la agenda establecida para el caso. Establecer los muestreos del proceso, actividades y personal del área. Ejecutar la auditoría, con base a los conocimientos adquiridos en auditorías previas, Reportes de auditoría pasada de cada unidad administrativa (si las hubiera) y a la Lista de Verificación, obteniendo evidencia objetiva y de los requerimientos de la norma. Si se detecta alguna no conformidad, la da a conocer en ese momento al personal del área que se está auditando, y las asienta en la Lista de Verificación.	Auditor Interno	
5	Preparar, elaborar y revisar el informe de las observaciones y las No conformidades encontradas en la Auditoría	Preparar el informe de los hallazgos y las No conformidades encontradas. Entregar la Lista de Verificación de la auditoría del área asignada al Jefe de Auditores. Debe registrarse en el formato del Informe de Auditoría.	Auditor interno, Jefe de auditoría y Líder del proceso	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-003
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 2 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
5	Preparar, elaborar y revisar el informe de las observaciones y las No conformidades encontradas en la Auditoría	Se revisa que la auditoria tenga la evidencia de cada clausura de la norma, la evidencia debe ser objetiva, si no hay evidencia escrita u objetiva se deberá pedir nuevamente al área auditada para obtenerla, además si existe no conformidad se debe indicar el requerimiento no cumplido y la justificación en el Reporte de No Conformidades encontradas	Auditor interno, Jefe de auditoría y Líder del proceso	
6	Reunión de cierre de la realización de la Auditoría	A esta reunión asiste el personal que intervino en la apertura de la realización de la auditoria del proceso. El Auditor Líder presenta en forma precisa, concisa y clara el informe de hallazgos encontrados en la auditoria. Se realiza el Reporte de Auditoria	Jefe de auditoría, Auditor interno	
7	Evaluación de las auditorías realizadas	El líder del grupo auditor evaluara al acompañante y al observador, los criterios que se establecen para la evaluación son: Ejecución de la auditoria, organización del grupo, la puntualidad en la ejecución de las tareas establecidas, el conocimiento del funcionario, la participación del integrante en la ejecución de la auditoria. Se consolidan las evaluaciones y se las entrega al Jefe de auditoria	Jefe de auditoria y Auditores internos	
8	Reunión general de cierre	Entregar el reporte al titular del área auditada, al Representante de la Dirección al Jefe de Auditores, al responsable del área de gestión de la calidad y se distribuye el Reporte de la Auditoria Institucional a todas las áreas implicadas en el plan de auditorias	Jefe de auditoría, Auditor interno, Líder del proceso, Analista de Gestión de la Calidad	
9	Presentación de Resultados	En áreas donde no se detectó ninguna no conformidad, en el reporte se anota la leyenda "Auditoría Cerrada". Informar a los titulares de las áreas auditadas, las oportunidades de mejora, los puntos fuertes encontrados, el tiempo de respuesta del plan de acción correctiva y las observaciones o comentarios finales y el estado para el sistema de gestión de la calidad.	Jefe de archivo, Analista del proceso	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-004
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Socialización del procedimiento de Control de Producto o Servicio No Conforme	Se realiza una capacitación una vez al año o cuando ingresa un nuevo personal	Analista de Gestión de la calidad	
2	Identificación del producto y Requisito en la Matriz de producto y tratamiento de Producto No Conforme	Se lo puede detectar o identificar en cualquier momento en que se realiza el proceso o en los puntos de control comparándolos con los requisitos determinados para cada proceso ya sea porque el proceso no cumplió con la elaboración del producto o servicio o porque los documentos entregados por los clientes para elaborar el producto, no cumplen con los requisitos necesarios	Líder del proceso, Analista del Proceso y personal involucrado en el proceso	
3	Monitoreo de Producto No Conforme	Para eliminar o verificar la corrección de la no conformidad según la acción que se haya tomado, se debe registrar en el formato de Seguimiento de Producto No Conforme	Analista del proceso y Analista de Gestión de la Calidad	
4	Detectar y tratar el producto o servicio No Conforme	Se determina una acción para tratar el producto no conforme clasificándolo por: La gravedad La frecuencia con la que ocurre La delegación de la corrección a otra área Se analiza la propuesta de la corrección y se evalúa la necesidad de requerir la acción correctiva o preventiva Se entrega el producto no conforme al dueño del proceso para reprocesarlo	Líder del proceso, Analista del proceso y Analista de Gestión de la Calidad	
5	Seguimiento de los procesos, elabora y presenta el informe	Se verifica el reproceso del producto y/o servicio trabajado si cumple o no con los requerimientos del proceso. Se anota en el formato de seguimiento de producto o servicio no conforme las acciones tomadas posteriormente en el caso que los hubiera. Se elabora el informe sobre producto no conforme para la Dirección con la información sobre el producto o servicio no conforme.	Analista de gestión de la calidad y Líder del proceso	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-005
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Analizar envía la solicitud de acción correctiva y/o preventiva	Identifica la no conformidad y analiza la información existente de las auditorias para determinar la necesidad de elaborar una solicitud de acción correctiva o preventiva.	Usuario, Líder del proceso, Analista del Proceso	
2	Evaluar si procede o no la solicitud	Se analiza la solicitud para determinar si procede o no la solicitud y asignar a la persona que lo atenderá y registrando en el formato de Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora y así asentar el inicio de la acción	Analista de gestión de la calidad	
3	Diligenciar en el registro de control de Acciones Correctivas y/o Preventivas y asigna	Analizan y determinan las causas reales de la no conformidad o de la problemática, analizando el impacto o efecto que surtirá contemplando los procesos que estén involucrados, el tiempo estimado en que se implantará y los recursos que deben destinarse para ello. Se registra en el formato.	Analista de Gestión de la Calidad	
4	Recibe la solicitud para la elaboración del Plan de Acción	El Analista asignado para el proceso analiza la solicitud y lo requisita en el formato de solicitud de acción para elaborar el Plan de Acción donde se expondrá el alcance o magnitud de la no conformidad así como su posible solución para someterlo a aprobación y lo envía al Líder del proceso del área correspondiente para su validación.	Analista del proceso	
5	Revisión y aprobación del Plan de Acción	El Líder del proceso y el Analista de Gestión de la Calidad reciben el Plan de acción elaborado y lo revisa para aprobarlo para su ejecución o lo regresar para que se realicen las respectivas correcciones en el plan.	Líder del Proceso y Analista de Gestión de la Calidad	
6	Ejecución y seguimiento del Plan de Acción	Lleva al cabo el plan de acción e informa al líder del proceso sobre la conclusión del plan de acción correctiva o preventiva	Analista del proceso y Analista de Gestión de la calidad	
7	Gestionar y dar seguimiento a la asignación de recursos para la atención a la solicitud	Evaluar y determinar la necesidad de gestionar recursos adicionales para cumplir con el plan de acción y de seguimiento a los compromisos establecidos.	Analista de gestión de la calidad	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-A2-005
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD		
PROCESO:		MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
8	Determinar la efectividad de la acción correctiva/preventiva	Se da seguimiento al plan de acción, verificando con el auditor, el analista asignado para atender la acción y el líder del proceso, la efectividad de la acción correctiva o preventiva, la cual se enviara a la reporte de Acciones correctivas para la revisión de la dirección En el caso que se determine la No Efectividad se reasignara al analista de procesos la solicitud de acción correctiva o preventiva para un replanteo y volver a realizar el proceso desde el paso 4.	Líder del Proceso, Analista del proceso, Auditor	
9	Elaborar el reporte de Acciones Correctivas y/o Preventivas para revisión de la dirección	El Analista de Gestión de la Calidad elabora el reporte de las conclusiones del Plan de acciones correctivas y o preventivas para enviarlo al Líder del proceso y presentarlo al Director y el formato completo del control de acciones correctivas y preventivas para presentarlo al Auditores.	Analista de Gestión de la Calidad, Líder del proceso	
10	Archivar las solicitudes cerradas y se las registra	Cuando la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas se las considera como efectivas, se cierra la solicitud y se la archiva con la firma del líder del proceso y se registra el resultado en el de la implantación de las acciones correctivas tomadas en el Reporte que será presentado a la alta dirección.	Analista de Gestión de la Calidad	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

PROCESOS SUSTANTIVOS U OPERACIONALES

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-B1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS		
PROCESO:		ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Recepción y sumilla del requerimiento	Los usuarios (clientes) externos o internos de la entidad envían los requerimientos a través de un oficio. La Subsecretaría envía el oficio a la Dirección correspondiente En el caso de recibir el Director de Innovación, determina a que modulo debe ir el oficio para su análisis, por lo que lo sumilla y asigna al analista correspondiente para su solución	Director de innovación	
2	Analizar impacto y factibilidad del requerimiento	El Analista de innovación recibe la solicitud de los requerimientos tanto de los usuarios internos como externos y se dispone a determinar la clase de impacto y factibilidad para atender el requerimiento conjuntamente con el Analista de Sistemas.	Analista de innovación y Analista de sistemas	
3	Realizar y presentar propuesta de solución y priorización	El Analista de innovación elabora una propuesta para exponerla al Director y, en el caso que el cliente sea interno, realiza una reunión de explicación de la posible solución con el personal de la Subsecretaría implicada y acoger sus opiniones u observaciones	Analista de innovación	
4	Ingresar las priorizaciones en el cronograma	Si el Director acepta la propuesta de solución, la ingresa en el cronograma de proyectos determinar los recursos necesarios y su nivel de prioridad para ser atendido.	Director de innovación	
5	Elaborar Caso de uso de negocio del sistema o Ajustar casos de uso	El Analista de Innovación despliega la propuesta en el documento determinado Caso de uso de sistema, elaborándolo en el respectivo formato de este documento. Diligencia el documento colocando la respectiva codificación que también será registrado en el listado maestro de documentos de los casos de uso	Analista de innovación	
6	Recibe y revisa el Caso de uso para su aprobación	El Director de Innovación revisa el caso de uso y determina si lo aprueba o lo devuelve al analista para realizar las respectivas correcciones	Director de innovación	
7	Crear bitácora para pruebas e implementación	Una vez aprobado el caso de uso por parte del Director, el Analista de Innovación crea y asigna el número de bitácora en el sistema de Control de Cambios para registrar el caso de uso y posteriormente realizar las pruebas e implementación.	Analista de innovación	
8	Subir documentos al repositorio web	El Analista de Innovación guarda digitalmente el documento del caso de uso en el repositorio del Portal web de la Subsecretaría de Innovación en el directorio correspondiente al módulo y tema por el cual se creó el caso de uso.	Analista de innovación	
9	Imprimir y enviar casos de uso firmados al equipo de Desarrollo y Release	Se imprimen dos copias, las cuales deben ir con la firma de quien elaboró (Analista de Innovación), del desarrollador (Analista de Sistemas) y del aprobador (Director de Innovación) para entregar una copia a Release y otra a Desarrollo y desplegar el sistema.	Director de Innovación, Analista de innovación, de sistemas y de Operaciones	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-B1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 2 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS		
PROCESO:		ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
10	Realizar pruebas del nuevo proyecto de servicio	El área de operaciones elabora sus respectivos procedimientos para publicar los cambios, del área de Desarrollo, en el ambiente de pruebas y envía un correo de notificación para realizar las pruebas. El Analista de Innovación realiza las pruebas e ingresa los respectivos registros en el formulario de Control de Pruebas Realizadas, según el caso de uso	Analista de innovación	
11	Notificar errores o aprobación de pruebas	Una vez realizadas las pruebas, el Analista de Innovación valida si las pruebas fueron o no exitosas. Si no fueron exitosas, el Analista de Innovación enviará un correo notificando a Desarrollo y a Producción indicando que las pruebas tuvieron errores adjuntando las novedades ingresadas en el formato de Control de pruebas realizadas. Adicionalmente se registran estas novedades en la respectiva Bitácora. En el caso que las pruebas fueron exitosas, el Analista de innovación enviará un correo notificando a Desarrollo y a Producción indicando que las pruebas fueron aprobadas y las pueden desplegar en producción.	Analista de innovación	
12	Elabora instructivo de nueva funcionalidad	El Analista de Innovación elabora el borrador del instructivo de la nueva funcionalidad según el formato para elaboración de instructivos	Analista de innovación	
13	Revisar, aprobar y firmar instructivo	El Director de Innovación revisa el instructivo y determina si lo aprueba o lo devuelve al analista para realizar las respectivas correcciones	Director de innovación	
14	Crear bitácora para publicar instructivo	Una vez aprobado el instructivo por parte del Director, el Analista de Innovación crea y asigna el número de bitácora en el sistema de Control de Cambios para registrar el instructivo y posteriormente publicarlo en producción.	Analista de innovación	
15	Subir instructivo al repositorio web	El Analista de Innovación guarda digitalmente el documento del instructivo en el repositorio del Portal web de la Subsecretaría de Innovación en el directorio correspondiente al módulo y tema por el cual se creó el caso de uso.	Analista de innovación	
16	Solicitar despliegue de capacitación al Centro de Servicios	El Analista de Innovación instruye el funcionamiento del proyecto que se está desplegando a los Analistas del Centro de Servicios, a quienes se les entrega el respectivo instructivo para que realicen la capacitación a las entidades del sector público.	Analista de innovación, Analistas del Centro de Servicios	
17	Recibir notificaciones de bitácoras en producción y cerrarlas	Una vez que el área de Producción haya desplegado en el sistema la nueva funcionalidad, el Analista de Operaciones envía la notificación indicando que ya se encuentra en producción. El Analista de Innovación procede a comentar la fecha en que salió la nueva funcionalidad a producción y coloca en estado "Cerrado" la bitácora en el sistema de Control de Cambios.	Analista de innovación, Analista de Operaciones	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-B2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 2
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS		
PROCESO:		CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Análisis y priorización de las necesidades de las entidades	El Líder del Equipo revisar el o los requerimientos emitidos por varias entidades y determina la necesidad de elaborar una normativa para la solución y cumplimiento de las mismas en el sistema e-SIGEF o determina si se debe modificar una normativa vigente Asigna al líder del proceso encargado para la elaboración		Líder del equipo (Director de Innovación)
2	Elaboración del borrador con base en leyes y reglamentos	El Líder convoca a una reunión con los analistas del procesos implicado para el análisis de los requerimientos y asigna al equipo de analistas para la elaboración del borrador de la nueva normativa Los analistas elaboran el borrador de la nueva normativa		Líder del equipo, Equipo de innovación
3	Socializar la nueva norma a cada departamento involucrado	El equipo de analistas que elaboraron la nueva normativa conjuntamente con el Líder, convocan a una reunión para presentar el borrador de la nueva normativa a las áreas implicadas en la normativa, quienes emitirán sus observaciones		Líder del equipo, Equipo de los departamentos involucrados
4	Presentar una lectura general a la alta dirección	Añadidas o corregidas las normativas por las observaciones determinadas por los analistas, se realiza una presentación general a los directores de la Subsecretaría que se encargara de implementar la normativa para su aprobación o corrección en el caso de haber observaciones o se procederá a enviar a la Unidad Jurídica		Líder del equipo, Equipo de Innovación y Subsecretarías
5	Implementar las nuevas actualizaciones	Se colocan las nuevas correcciones en la normativa y se envía nuevamente para revisión con los analistas del equipo de innovación del área implicada		Líder del equipo, Equipo de Innovación
6	Enviar a la Unidad Jurídica para su revisión	Se realiza una última reunión en donde revisar el Líder del proceso con el equipo encargado de realizar la norma y lo envían en formato magnético e impreso para la revisión de la Unidad Jurídica. La Unidad Jurídica determinará si la normativa cumple o no con los reglamentos y leyes aplicables en la normativa para realizar las respectivas correcciones y presenta nuevamente a las Subsecretarías implicadas o continuar con el proceso		Líder del equipo y Unidad Jurídica

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-B2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS		
PROCESO:		CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
7	Reunión con el Ministro	En el caso que la normativa sea aprobada por la Unidad Jurídica, se convocará a una reunión con el Despacho Ministerial, los Directores y Subsecretarios implicados, quienes conjuntamente con el Líder del equipo que realizó la normativa, expondrán la nueva normativa o sus modificaciones.		Líder del equipo, Equipo de Innovación, Subsecretarías y equipo de Despacho Ministerial
8	Revisa y firma el Acuerdo Ministerial	El Ministro revisa el documento de la nueva normativa o sus modificaciones mediante la presentación del Líder del equipo El Ministro firma el documento y la sumilla con la fecha desde la que será vigente mediante un Acuerdo Ministerial		Despacho Ministerial
9	Enviar a Registro Oficial para su publicación	El Despacho del Ministro envía el Acuerdo Ministerial y lo envía al Registro Oficial para su publicación y vigencia de aplicación.		Despacho Ministerial
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Viviana Tamayo		Líder de proceso		Director de área
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014

PROCESOS ADJETIVOS O DE APOYO

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-C1-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
MACROPROCESO:		MANTENIMIENTO DEL SISTEMA		
PROCESO:		ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Analizar impacto y factibilidad del requerimiento y asigna Analista	Los clientes externos o internos notifican por medio del Centro de Servicios o por correo electrónico un requerimiento. El Director de Innovación analiza y asigna al analista correspondiente para su solución	Director de Innovación	
2	Analiza el requerimiento	El Analista de Innovación analiza el incidente en el sistema financiero y determina la solución genérica.	Analista de Innovación	
3	Crear bitácora para cambios	El Analista de Innovación crea y asigna el número de bitácora en el sistema de Control de Cambios para registrar la solución del incidente que será notificado por correo electrónico al Desarrollador para posteriormente realizar las pruebas para pasar a producción	Analista de Innovación	
4	Realizar pruebas del cambio implementado o ajustar	El área de operaciones elabora sus respectivos procedimientos para publicar los cambios, del área de Desarrollo, en el ambiente de pruebas y envía un correo de notificación para realizar las pruebas al en el ambiente de pruebas asignado.	Analista de Innovación, Analista de Operaciones	
5	Notificar errores o aprobación de pruebas a Desarrollo	El Analista de Innovación valida si las pruebas fueron o no exitosas. Si no fueron exitosas, el Analista de Innovación enviará un correo notificando a Desarrollo y a Producción indicando que las pruebas tuvieron errores registrando las novedades en la respectiva Bitácora. En el caso que las pruebas fueron exitosas, el Analista de innovación enviará un correo notificando a Desarrollo y a Producción indicando que las pruebas fueron aprobadas para pasar a producción	Analista de Innovación, Analista de Operaciones, Analista de Desarrollo	
6	Recibir notificaciones de bitácoras en producción y cerrarlas	El Analista de Operaciones envía la notificación indicando que el cambio ya se encuentra en producción. El Analista de Innovación procede a comentar la fecha en que salió el cambio a producción colocando la bitácora en estado "Cerrado" en el sistema de Control de Cambios y notifica al cliente interno o externo de la solución del problema para que continúe con sus operaciones. Notifica al Centro de Servicios o al usuario final o en el sistema Quipux la atención entregada al requerimiento	Analista de Innovación	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo Fecha: 30/06/2014		Líder de proceso Fecha: 30/06/2014	Director de área Fecha: 30/06/2014	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-C1-002
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 1
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
PROCESO:		ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1	Análisis de los requerimientos de la Dirección para personal	El Asesor de la Dirección recibe los requerimientos del Director de Innovación y los analiza los requerimientos del perfil que necesitan para el puesto de trabajo		Asesor de la Dirección
2	Elaboración del informe de las condiciones de trabajo	El Asesor del Director elabora el informe con los términos de referencia para el perfil del personal solicitado por la Dirección de Innovación incluyendo las condiciones en las que el nuevo personal trabajará		Asesor de la Dirección
3	Solicitud de candidato a la Coordinación Administrativa o al BID	El Asesor de la Dirección envía el informe del perfil del personal que se necesita, adjuntando los posibles candidatos para el puesto en el caso que existan postulantes. En el caso que sea a través de financiamiento con el BID, se enviara el informe del perfil con los antecedentes y el plazo de la contratación La Administración de Talento Humano conjuntamente con el Administrador Financiero elaboran la propuesta presupuestaria de la fuente de financiamiento propuesto.		Coordinación de Administración de Talento Humano
4	Envío de términos de referencia del candidato al SERCOP	Con la guía del Asesor de la Dirección de Innovación, la Coordinación Administrativa de Talento Humano se encarga de realizar los trámites de los términos de referencia que determine el Asesor o el BID para ingresarlos en el sistema SERCOP de compras públicas		Analista de Talento Humano, Asesor de la Dirección
5	Reunión con el candidato seleccionado más opinado	Una vez que se haya determinado el candidato por el sistema SERCOP, el Asesor será notificado del ganador del concurso para la contratación de personal ocasional. El Asesor se contacta con el personal contratado y los convoca a una reunión para la respectiva inducción sobre el trabajo que realizará		Asesor de la Dirección y Contratados
6	Aprobación de términos y firma del contrato	Si el nuevo personal está de acuerdo con las condiciones de trabajo, firma el contrato con el Asesor de la Dirección en caso de que sea una consultoría ya que el Asesor será su administrador de contrato o en el caso que sea una personal para contrato ocasional, firmará el contrato con la Coordinación Administrativa de Talento Humano		Asesor de la Dirección, Coordinación de Administración de Talento Humano y Contratados
7	Asignación de equipos y plan de trabajo	El Director de Innovación, notifica a la Dirección de Bienes y existencias para la asignación de equipos para el nuevo personal. La dirección de bienes entrega los respectivos bienes en custodia al nuevo personal Adicionalmente el Director entrega el cronograma de trabajo al personal para su ejecución en el periodo establecido.		Director de Innovación, Dirección de Bienes y Existencias y personal contratado
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Viviana Tamayo		Líder de proceso		Director de área
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-C2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 2
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
PROCESO:		ADMINISTRACIÓN RECURSOS MATERIALES		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Análisis de los requerimientos de la Dirección para servicios o bienes	El Director de Innovación presenta la solicitud de adquisición de bienes y servicios al Asesor de la dirección de innovación para su análisis El Asesor de la Dirección realiza el análisis y los clasifica por material para presentar en el plan anual de compras	Asesor de la Dirección y Director de Innovación	
2	Reunión para incorporar requerimientos en Plan Anual de Compras	El Asesor de la Dirección pide una reunión al Coordinador de la Administración Financiera y los Directores de la Subsecretaría de Innovación para elaborar el Plan anual de compras, donde se determinara tanto los recursos materiales requeridos como los recursos financieros necesarios	Asesor de la Dirección y Coordinación Administrativa Financiera	
3	Envío de presupuesto requerido para aprobación	El Coordinador de Administración Financiera envía la solicitud de presupuesto requerido a la Subsecretaría de Presupuesto, quienes aprobarán el presupuesto o no. En el caso de no aprobarlo lo remitirán al Asesor de la Dirección para una nueva revisión. En el caso de aprobar la solicitud, la Coordinación Administrativa Financiera emitirá la Certificación presupuestaria respectiva	Coordinación Administrativa Financiera, Asesor de la Dirección, Subsecretaría del Presupuesto	
4	Ingreso de información en el sistema de Gobierno por Resultados y elaboración de los Términos de Referencia	Cuando la Coordinación Administrativa Financiera emita la Certificación Presupuestaria, el Asesor de la Dirección realizará el ingreso del plan de compra en el sistema de Gobierno por Resultados, donde indicara los plazos a convenir para realizar los pagos del bien o servicio. Adicionalmente elabora los Términos de Referencia para enviarlas al SERCOP	Asesor de la Dirección	
5	Revisión y firma de contrato de servicios o bienes	Cuando se haya seleccionado al proveedor que haya ganado el concurso, el Asesor, conjuntamente con el Director de Innovación serán notificados del proveedor seleccionado. El Asesor de la Dirección solicita la elaboración del contrato a la Dirección Jurídica quienes entregaran el contrato para la revisión y firmas del contrato con el proveedor.	Asesor de la Dirección, Director de Innovación, Dirección Jurídica	
6	Nombrar un Administrador de contrato	El Asesor de la Dirección con el Director de Innovación determinan al administrador del contrato, quien presentará el informe de los cumplimientos u observaciones del contrato con el proveedor.	Asesor de la dirección	

 MINISTERIO DE FINANZAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: DICN-DA-C2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 30/06/2014	Fecha de versión: 30/06/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 2
MACROPROCESO:		ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
PROCESO:		ADMINISTRACIÓN RECURSOS MATERIALES		
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
7	Recepción y evaluación de los productos o servicios	El Proveedor entrega el bien o servicio, conjuntamente con la factura a la Dirección de Innovación, quien a su vez solicita al administrador del contrato que realice el respectivo informe del monitoreo del producto entregado.	Administrador del contrato y Director de Innovación	
8	Monitoreo de los productos entregados por el proveedor	EL Administrador del contrato elabora un informe de los productos entregados por el proveedor. Cada informe emitirá una resolución favorable sobre el producto o caso contrario emitirá las respectivas observaciones para la corrección de estos productos. El Asesor de la Dirección deberá registrar la ejecución del contrato en el sistema de Gobierno por resultado, ingresando indicadores mensuales.	Administrador del contrato	
9	Pago de producto o servicio	La Administración Financiera recibe la factura y elabora el pago del bien o servicio. Si el contrato es de un bien el contrato se ejecutará de manera inmediata, realizando el pago por parte de la Coordinación Administrativa Financiera en contra entrega del producto. Si el contrato es de un servicio el pago se lo realizará dependiendo del plazo de los productos parciales que entregara en el tiempo estimado el proveedor.	Administrador del contrato y Coordinación Administrativa Financiera	
10	Informe de evaluación de la ejecución del contrato	El Administrador del contrato emitirá un informe de evaluación de la ejecución del contrato, con juntamente con el Asesor de la Dirección de Innovación, quien presentará los resultados de los indicadores sobre los productos del servicio ejecutado.	Asesor de la Dirección y Administrador del contrato	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo		Líder de proceso	Director de área	
Fecha: 30/06/2014		Fecha: 30/06/2014	Fecha: 30/06/2014	

3.2.6 MANUALES DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Tanto el Manual de Calidad (Anexo K) como el Manual de Funciones (Anexo L) fueron elaborados y se encuentran en el capítulo de Anexos.

En el Manual de Calidad se podrá encontrar el cumplimiento que debe realizar la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa aplicando el cumplimiento a los requisitos de la Norma Internacional, donde se incluye el alcance, identificación de procesos, la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y referencia de documentos.

En el Manual de Funciones se describe la clasificación de puestos que contiene la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa cumpliendo con los requisitos de la cláusula 6.2 de la Norma ISO 9001:2008.

3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2008

Con base en el diagnóstico previamente realizado, a continuación se presenta un cronograma de implementación piloto de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Figura 19, donde se desplegará las acciones para mejorar y poder cumplir con los requisitos de la Norma Internacional. Adicionalmente se detallan las actividades que se deben realizar para cumplir el cronograma.

3.3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para cubrir las brechas que se diagnosticaron con anterioridad para la implementación piloto de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, a continuación se presenta una propuesta de actividades por cada requisito

de la norma; es decir: Sistema de Gestión de la Calidad; Responsabilidad de la Dirección; Gestión de los Recursos; Realización del Servicio; Medición, Análisis y Mejora.

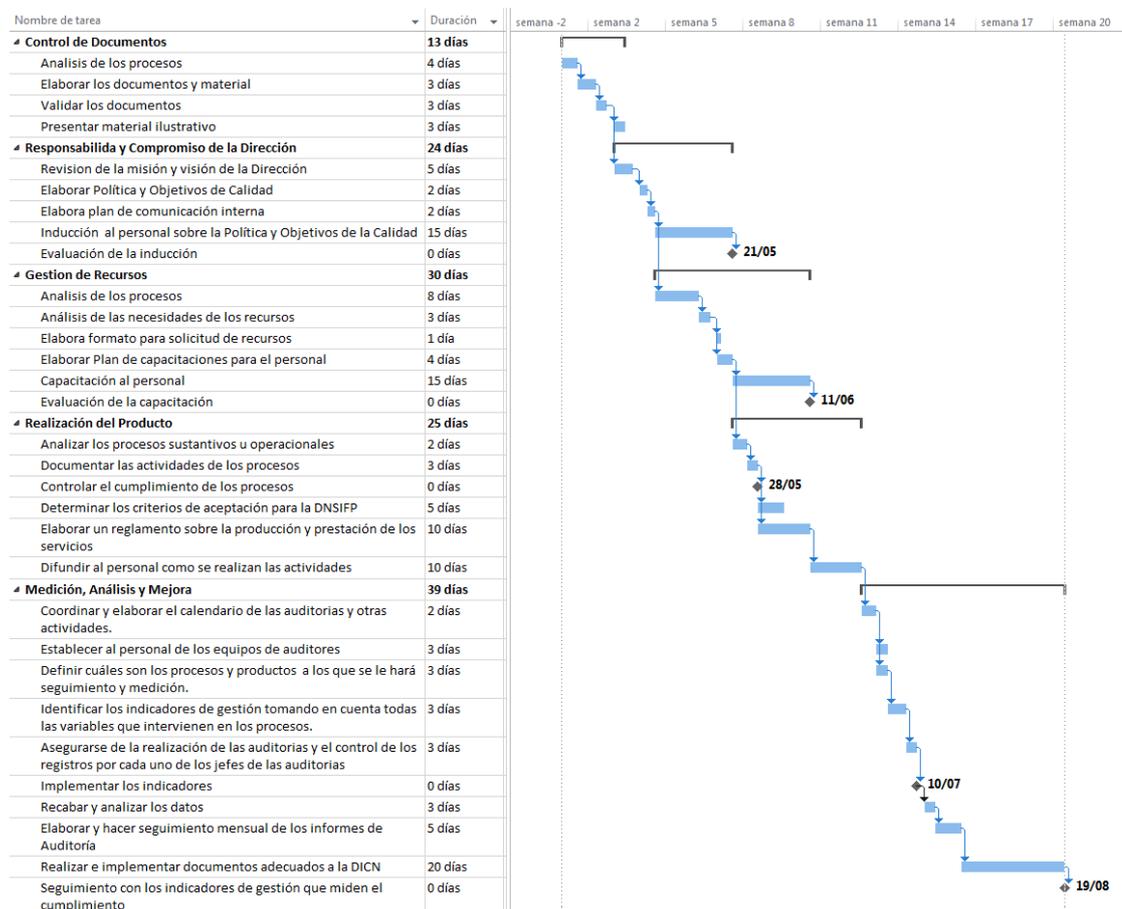


Figura 19: Cronograma de Implementación Piloto de un Sistema de Gestión de la Calidad

A. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (NUMERAL 4)

Se deben realizar reuniones con el personal de la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa con el fin de analizar los procesos que se están realizando. Se debe revisar el documento con los procesos de la Dirección.

Se deben validar los procesos que se proponen en el mapa de procesos, se encuentren bajo la exigencia de la norma, a través de la caracterización de los procesos, que se elaborarán mediante reuniones con el personal de la Dirección para finalmente difundir, explicar y dar a conocer información

acerca de la implementación de los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Luego se deben realizar trípticos ilustrativos con información acerca del mapa de procesos, la caracterización de los procesos, la descripción de las actividades, los diagramas de flujo, el Manual de calidad, la política y los objetivos de la calidad los cuales serán entregados a todo el personal de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa.

B. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (NUMERAL 5)

Al no existir un Sistema de Gestión de la Calidad se presenta la siguiente propuesta para que la alta Dirección evidencie el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, para ello debe:

- Publicar la política y objetivos de calidad en el manual de calidad y por diferentes medios.
- Socializar el sistema de gestión de la calidad con la finalidad de mejorar la atención al usuario o cliente final.
- Realizar una inducción al nuevo personal sobre el sistema de gestión de la calidad.

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa actualmente cuenta con una misión, sin embargo se está revisando para determinar su propia visión de la Dirección, la cual está actualmente alineada a la visión del Ministerio de Finanzas, además se ha elaborado la política y objetivos de la Calidad de la Dirección, la cual se encuentra descrita en el Manual de Calidad y deben ser válidas por parte de la Subsecretaria de Innovación de las Finanzas Públicas.

El Director debe asegurar la difusión de la Política y Objetivos de la Calidad, cuando corresponda para garantizar el Sistema de Gestión de la Calidad, además se debe determinar las responsabilidades y autoridades

de la Dirección, la cual estará descrita, principalmente, en el Manual de Funciones de la siguiente manera:

Responsabilidades:

- ✓ Lograr que el Sistema de Gestión de la Calidad se constituya, implemente y mantenga de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008
- ✓ Promover concientización para satisfacer los requisitos del cliente
- ✓ Convocar y presidir a una reunión periódica para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Autoridades:

- ✓ Autorizar cambios en el Manual de Calidad y los procesos vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Revisar los mecanismos y metodologías para la mejora continua, así como su vigencia.
- ✓ Revisar y autorizar el Programa de Auditoría Interna.

Además se propone que la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa implemente un plan de comunicación interna al personal, el cual se lo desplegará mensualmente mediante los siguientes canales:

- ✓ Correos electrónicos masivos
- ✓ Cartelera
- ✓ Reuniones de Trabajo
- ✓ Boletines informativos de Calidad

C. GESTIÓN DE LOS RECURSOS (NUMERAL 6)

Para que la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa tenga un manejo adecuado de los recursos informáticos y de personal que efectúan el desarrollo de los proyectos de los procesos de la Gestión Pública Financiera que cumplan con la satisfacción del cliente se propone la implementación de acciones de mejora en el proceso de la obtención de los recursos, mediante

solicitudes formales sobre los recursos requeridos, detallando los términos de referencia tanto de los recursos informáticos como de las capacidades que debe tener el personal contratado para desarrollar el nuevo proyecto, además de proporcionar personal que maneje el negocio del proyecto a tratar.

Los proyectos para los componentes de la Gestión Pública Financiera deberán ser aprobados con una certificación presupuestaria antes de realizar su adquisición y desarrollo.

Con respecto a los requerimientos de la cláusula 6.2 sobre los Recursos Humanos, la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa conjuntamente con la Coordinación de Talento Humano del Ministerio de Finanzas, podrían implementar un formulario para diagnosticar sobre los conocimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, y para ello, se han planificado una serie de cursos y charlas de inducción, las cuales tienen como finalidad, informar al personal sobre el uso e importancia de Sistema de Gestión de la Calidad, su alcance, características y funcionamiento, poniendo a disposición de todo el personal, los conocimientos técnicos necesarios para el correcto desempeño de sus tareas en el marco de este sistema.

El Sistema de Gestión de la Calidad deberá tener un Plan de Capacitación para el personal de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, en el cual se debe acordar con la Dirección y el personal, el horario de los cursos de capacitación tanto para personal de nombramiento y de contrato ocasional. Es recomendable que estos cursos sean dictados en grupos donde exista al menos un representante de cada componente de las Finanzas Públicas (presupuesto, contabilidad, tesorería, nómina) para no interferir con las funciones y las actividades propias de la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa.

La asistencia a dichos cursos conlleva a la obtención de algún Certificado como aval de asistencia o aprobación. Estos cursos tendrán como base una

ayuda visual, en archivo electrónico, formato PowerPoint, y serán almacenados como un documento para ser ofrecidos en el futuro a todo el personal de que no haya podido acceder al curso y para el nuevo personal como parte de los cursos de inducción.

La medición de la formación del personal en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad puede realizarse por medio de evaluaciones cada cierto tiempo hasta que el personal esté totalmente identificado con el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la Dirección.

D. REALIZACIÓN DEL SERVICIO (NUMERAL 7)

Para que los servicios cumplan con las especificaciones de los clientes se debe elaborar un plan de calidad que por lo menos cuente con los siguientes aspectos:

- Definir los alcances, objetivos de la calidad y requerimientos a cumplir por el servicio.
- Identificar y definir las responsabilidades en los procesos sustantivos y adjetivos que hacen que el producto o servicio se elabore e incorpore los atributos que se requieren y exigen.
- Documentar y difundir al personal cómo se realizan las actividades, así como los registros de los procesos necesarios para guiar al personal involucrado en la correcta ejecución del trabajo.
- Determinar los recursos necesarios para la realización del servicio con sus criterios de aceptación
- Controlar los requisitos que evidencien el cumplimiento de los procesos y que el servicio prestado cumple con las especificaciones requeridas por los clientes y usuarios.

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa solo realiza el diseño de los servicios mas no el desarrollo de los mismos, por lo que se deberá detallar cuáles son los requerimientos puntuales de los servicios que se han diseñado en la Dirección, estos requerimientos deben ser documentados y

entregados de forma explícita como un elemento de entrada a la Dirección de Sistemas de la Información de las Finanzas Públicas.

Para cumplir con los requisitos de la norma con respecto a los criterios de aceptación del servicio se elaborará un formulario por cada uno de ellos para especificar los criterios de aceptación para dar cumplimiento a los requisitos de la Normativa.

Para mantener un control sobre la prestación de los servicios, se deberá elaborar un reglamento donde se defina el alcance, límites del diseño y prestación de los servicios, las obligaciones de los prestadores de los servicios, las obligaciones de los clientes y usuarios, las metas de la calidad de los servicios. Este documento será una referencia para el seguimiento y medición de la prestación del servicio mediante la auditoría interna de los procesos de elaboración de los servicios.

Adicionalmente para la verificación y validación de los servicios se deberá elaborar un plan de negocios de la prestación de los servicios donde se detalle la determinación de las necesidades para elaborar el servicio, las políticas del proceso, los servicios de calidad, los recursos necesarios para desarrollar los productos o servicios. Cuando se lleve a cabo el cumplimiento del plan de negocios se verificará y validará con las pruebas funcionales de los proyectos implementados, aplicando los criterios de revisión y aprobación del servicio.

E. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (NUMERAL 8)

La Alta Dirección de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas deberá otorgar la autoridad para la gestión del desarrollo del programa de auditoría para establecer, desarrollar, realizar el seguimiento, revisar, mejorar el programa de auditoría y para identificar los recursos necesarios y asegurarse de que sean proporcionados.

Se deberá realizar el seguimiento y medición de los procesos y sus productos o servicios asociados al sistema de gestión de la calidad para

controlar los procesos y los productos, mediante la implementación de la auditoría interna y entrar en la mejora continua mediante las siguientes actividades:

- Coordinar y elaborar el calendario de las auditorías y otras actividades.
- Establecer al personal de los equipos de auditores.
- Asegurarse de la realización de las auditorías y el control de los registros por cada uno de los jefes de las auditorías.
- Definir cuáles son los procesos y productos a los que se le hará seguimiento y medición.
- Identificar los indicadores de gestión tomando en cuenta todas las variables que intervienen en los procesos.
- Implementar los indicadores.

Para analizar los datos que se hayan obtenido de la ejecución de los procesos y del sistema de gestión de la calidad, y así identificar las áreas de oportunidad de mejora e interpretar confiablemente la conformidad del servicio y del sistema de gestión de la calidad, se podrá implementar con las siguientes actividades:

- Capacitar al personal en lo referente al uso de herramientas estadísticas para el análisis de datos.
- Recabar y analizar los datos correspondientes en conformidad con los requisitos, características y eficiencia de los procesos, del producto o servicio, satisfacción del cliente y usuarios y logro de los objetivos de calidad y mejora del desempeño, utilizando técnicas estadísticas.
- Hacer el seguimiento mensual de los informes de Auditoría control y seguimiento del producto o servicio no conforme del proceso, y análisis correspondientes a cada uno de los aspectos señalados.

Una vez que los procesos se encuentren documentados e implementados, se podrá entrar en un proceso de mejora continua mediante las siguientes actividades:

- Elaborar, implementar y actualizar todos los documentos adecuados a la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa. , que anteriormente fueron aprobados
- Realizar seguimiento a la implementación de los documentos y ponerlos en conocimiento del personal de la Dirección.
- Implementar los indicadores de gestión que miden el cumplimiento. De los procesos documentados.

3.3.2 PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los procedimientos para la implementación piloto del sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, se detallan de acuerdo al formato del punto 2.3.1.1 de este texto. Estos documentos que se encuentran en los Anexos, de acuerdo al siguiente detalle:

Anexo M: Procedimiento de Control de Documentos

Anexo N: Procedimiento de Control de Registros

Anexo O: Procedimiento de Auditoría Interna

Anexo P: Procedimiento de Control de producto o servicio no conforme

Anexo Q: Procedimiento de Manejo de acciones correctivas y preventivas

3.4 GESTIÓN DE CONTROL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA

3.4.1 GESTIÓN DE CONTROL

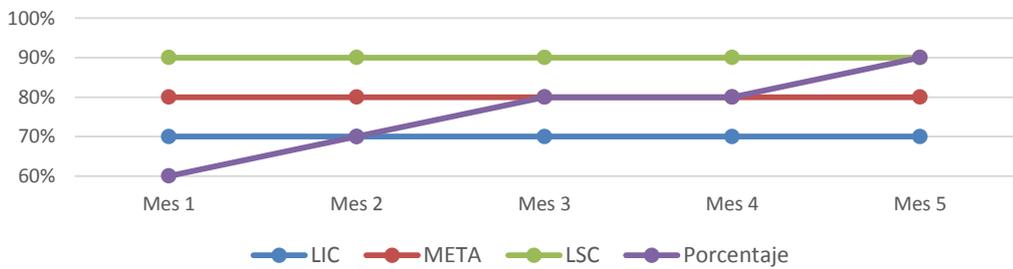
La evaluación del desempeño se realizó mediante el monitoreo de los indicadores de gestión de acuerdo a la frecuencia que se define en cada indicador y la realización de las auditorías internas que se realizan de acuerdo al Programa del Sistema de Gestión de Calidad, estas actividades nos permitirán cumplir con los objetivos de calidad.

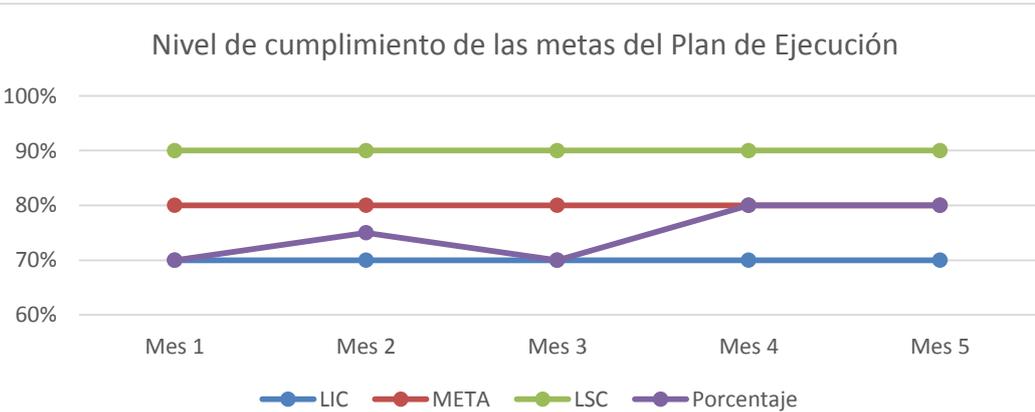
3.4.1.1 INDICADORES DE LOS PROCESOS APLICADOS A LA DIRECCIÓN

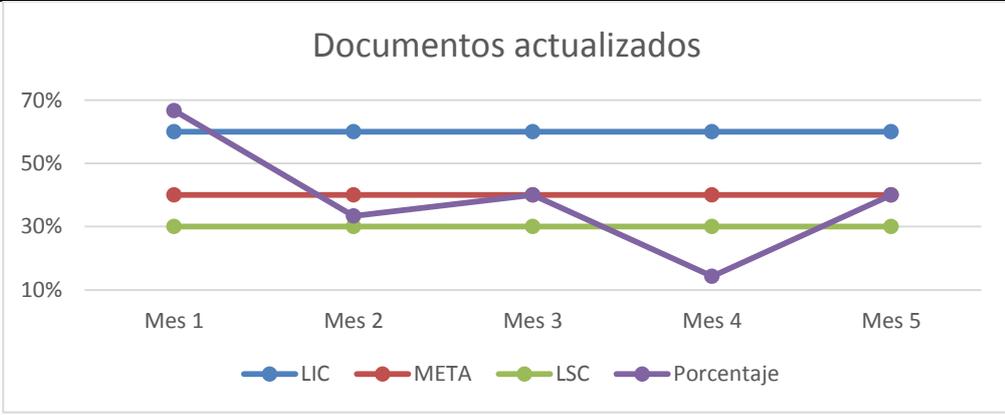
Los siguientes son los indicadores que se proponen para cada uno de los procesos que se han levantado:

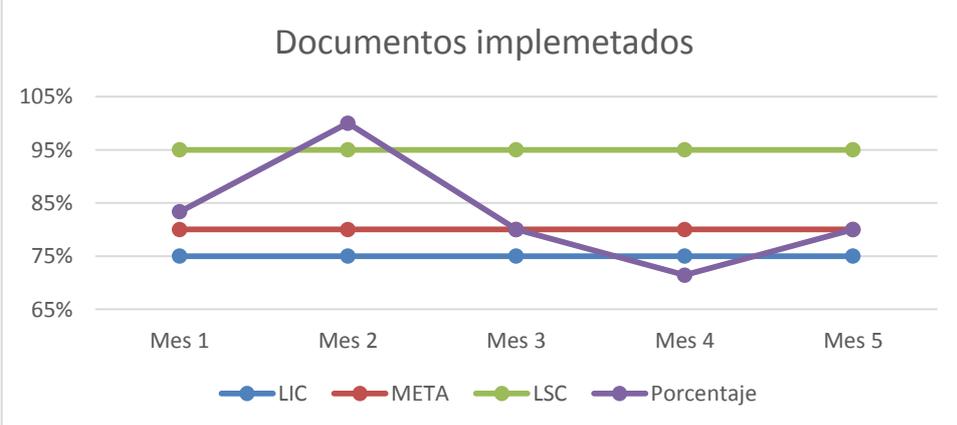
Tabla 6: Indicadores de gestión por Tipo de Procesos

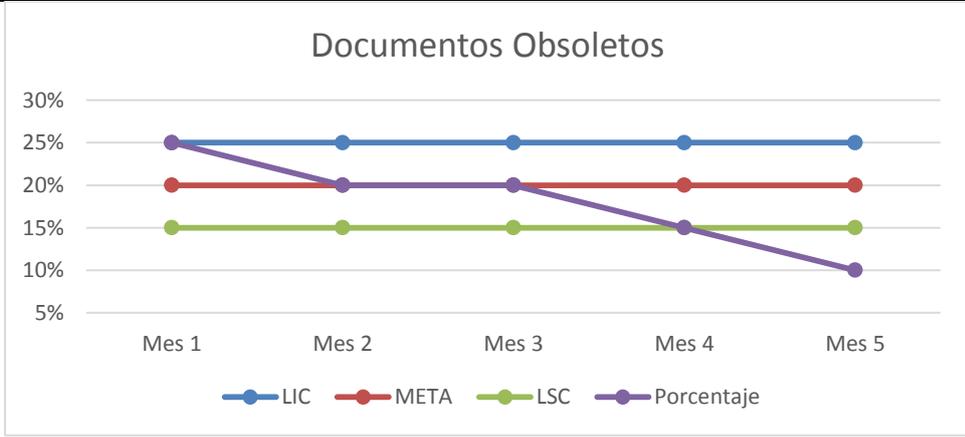
PROCESOS GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS

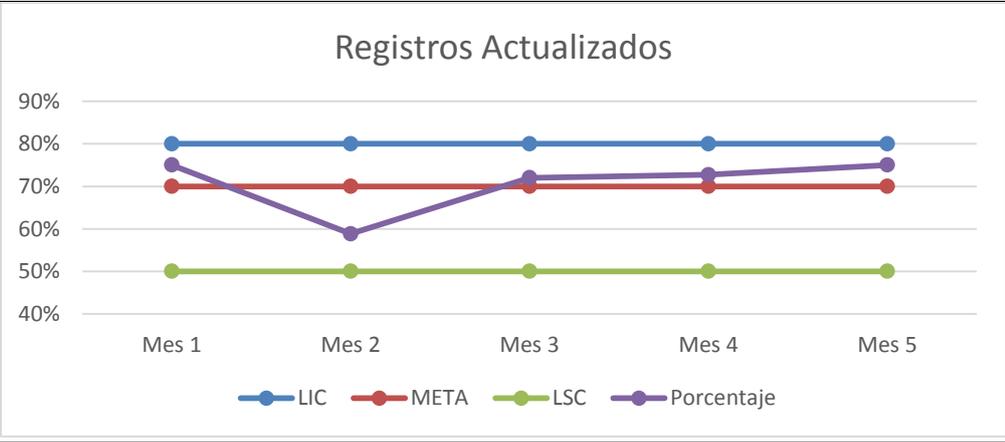
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A11-001
	Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN			
PROCESO	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO			
RESPONSABLE	Director de Área			
INDICADOR	Nivel de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de la Dirección			
FORMA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Metas cumplidas del Plan Estratégico}}{\text{Metas propuestas del Plan Estratégico}} \times 100$				
DEFINICIÓN	Determinar la brecha en el alcance que se ha logrado con las metas impuestas en el Plan Estratégico			
FUENTE DE INFORMACIÓN	Plan estratégico, indicadores de gestión			
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 80% de las metas del Plan Estratégico en cumplimiento	Mensual
70%	80%	90%		
GRÁFICO DE MEDICIÓN				
<p style="text-align: center;">Nivel de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de la Dirección</p> 				
OBSERVACIONES				
Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014	Revisado por: Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 20/08/2014		

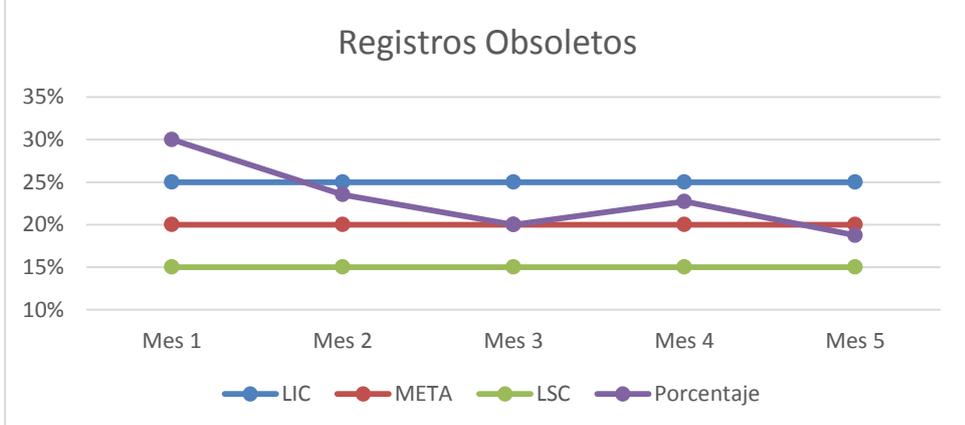
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A12-001																														
	Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																														
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN																																	
PROCESO	EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN																																	
RESPONSABLE	Director de Área																																	
INDICADOR	Nivel de cumplimiento de las metas del Plan de Ejecución																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Metas cumplidas del Plan de Ejecución}}{\text{Metas propuestas del Plan de Ejecución}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar la brecha en el alcance que se ha logrado con las metas impuestas en el Plan de Ejecución de la Dirección																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Plan de Ejecución, Indicadores de eficacia y eficiencia																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 80% de las metas del Plan de Ejecución	Mensual																														
70%	80%	90%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Nivel de cumplimiento de las metas del Plan de Ejecución</p>  <table border="1"> <caption>Data for the Line Graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	70%	80%	90%	70%	Mes 2	70%	80%	90%	75%	Mes 3	70%	80%	90%	70%	Mes 4	70%	80%	90%	80%	Mes 5	70%	80%	90%	80%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	70%	80%	90%	70%																														
Mes 2	70%	80%	90%	75%																														
Mes 3	70%	80%	90%	70%																														
Mes 4	70%	80%	90%	80%																														
Mes 5	70%	80%	90%	80%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014	Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																															

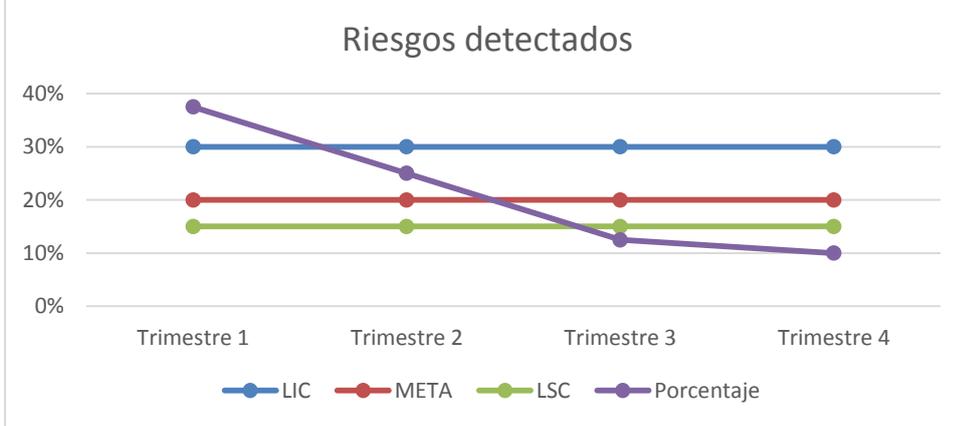
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A21-001																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1																														
				Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																																	
PROCESO	CONTROL DE DOCUMENTOS																																	
RESPONSABLE	Analista del proceso																																	
INDICADOR	Documentos actualizados																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Documentos Actualizados}}{\text{Documentos Creados}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar la cantidad de documentos que necesitan actualización sobre los documentos que se crean como nuevos																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Documentos elaborados y modificados por los Analistas de Innovación																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener menos del 70% de documento actualizados	Mensual																														
80%	70%	60%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Documentos actualizados</p>  <table border="1"> <caption>Data for Documentos actualizados graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>60%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>60%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>60%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>60%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>60%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	60%	40%	30%	65%	Mes 2	60%	40%	30%	35%	Mes 3	60%	40%	30%	40%	Mes 4	60%	40%	30%	15%	Mes 5	60%	40%	30%	40%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	60%	40%	30%	65%																														
Mes 2	60%	40%	30%	35%																														
Mes 3	60%	40%	30%	40%																														
Mes 4	60%	40%	30%	15%																														
Mes 5	60%	40%	30%	40%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																															

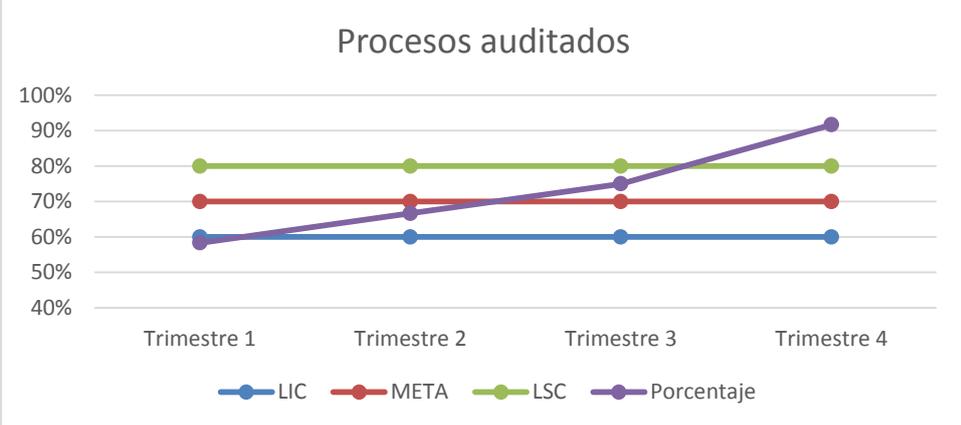
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A21-002																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																																	
PROCESO	CONTROL DE DOCUMENTOS																																	
RESPONSABLE	Analista del proceso																																	
INDICADOR	Documentos implementados																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Documentos Implementados}}{\text{Documentos Creados}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar el número de documentos implementados mediante la distribución y divulgación de los documentos creados.																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Evaluación de entendimiento de los documentos implementados																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener implementado el 80% de los documentos creados para su uso	Mensual																														
75%	80%	95%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Documentos implemetados</p>  <table border="1"> <caption>Data for Documentos implemetados graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>95%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	75%	80%	95%	80%	Mes 2	75%	80%	95%	100%	Mes 3	75%	80%	95%	80%	Mes 4	75%	80%	95%	70%	Mes 5	75%	80%	95%	80%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	75%	80%	95%	80%																														
Mes 2	75%	80%	95%	100%																														
Mes 3	75%	80%	95%	80%																														
Mes 4	75%	80%	95%	70%																														
Mes 5	75%	80%	95%	80%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																														
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																														

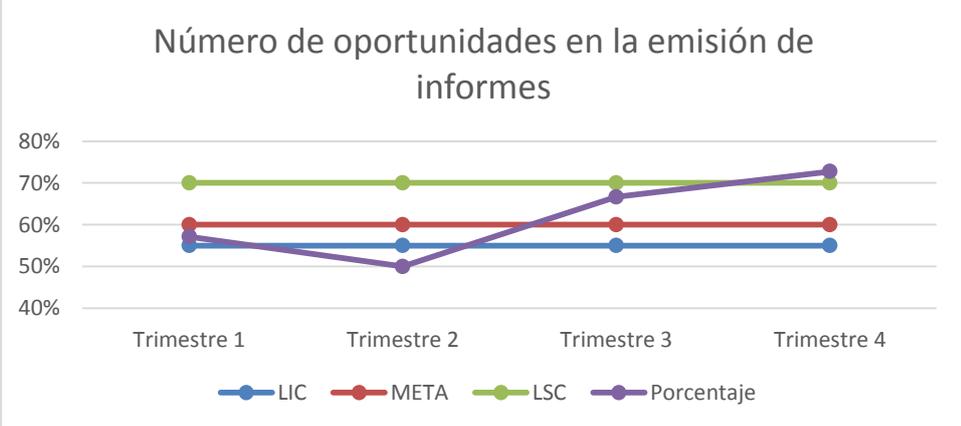
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A21-003																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE INNOVACIÓN																																	
PROCESO	CONTROL DE DOCUMENTOS																																	
RESPONSABLE	Analista del proceso																																	
INDICADOR	Documentos obsoletos																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Documentos Obsoletos}}{\text{Documentos Actualizados}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinación de la validez y efectividad de los documentos que se han ido actualizando pero han llegado a ser obsoletos																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Documentos elaborados y modificados por los Analistas de Innovación que llegaron a ser determinados como obsoletos																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener menos del 20% de los documentos obsoletos	Mensual																														
25%	20%	15%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
 <p style="text-align: center;">Documentos Obsoletos</p> <table border="1"> <caption>Data for Documentos Obsoletos Graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	25%	20%	15%	25%	Mes 2	25%	20%	15%	20%	Mes 3	25%	20%	15%	20%	Mes 4	25%	20%	15%	15%	Mes 5	25%	20%	15%	10%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	25%	20%	15%	25%																														
Mes 2	25%	20%	15%	20%																														
Mes 3	25%	20%	15%	20%																														
Mes 4	25%	20%	15%	15%																														
Mes 5	25%	20%	15%	10%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																														
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																														

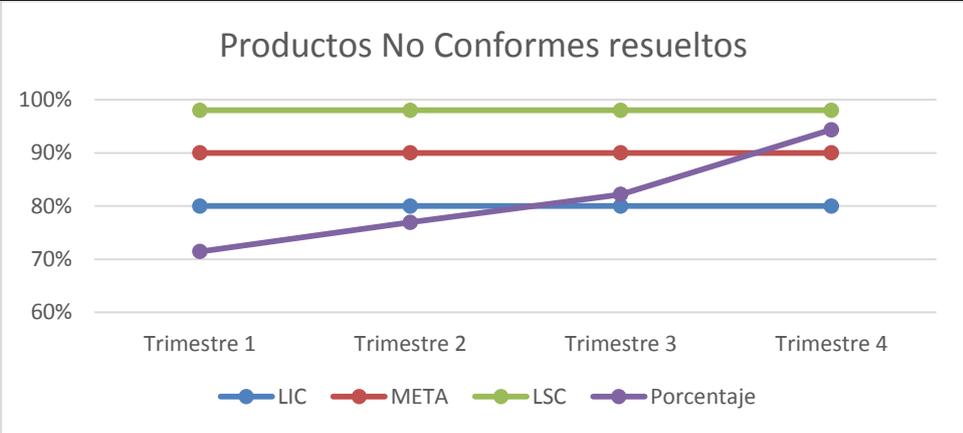
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A22-001																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1																														
				Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE INNOVACIÓN																																	
PROCESO	CONTROL DE DOCUMENTOS																																	
RESPONSABLE	Analista del proceso																																	
INDICADOR	Registros actualizados																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Registros Actualizados}}{\text{Versiones de los Documentos}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar cuántos números de registro se han actualizado frente al número de versiones que se han registrado en los documentos																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros elaborados y modificados por los Analistas de Innovación																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 70% de los registros actualizados	Mensual																														
80%	70%	50%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
 <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for Registros Actualizados Graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>80%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	80%	70%	50%	75%	Mes 2	80%	70%	50%	60%	Mes 3	80%	70%	50%	72%	Mes 4	80%	70%	50%	73%	Mes 5	80%	70%	50%	75%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	80%	70%	50%	75%																														
Mes 2	80%	70%	50%	60%																														
Mes 3	80%	70%	50%	72%																														
Mes 4	80%	70%	50%	73%																														
Mes 5	80%	70%	50%	75%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																															

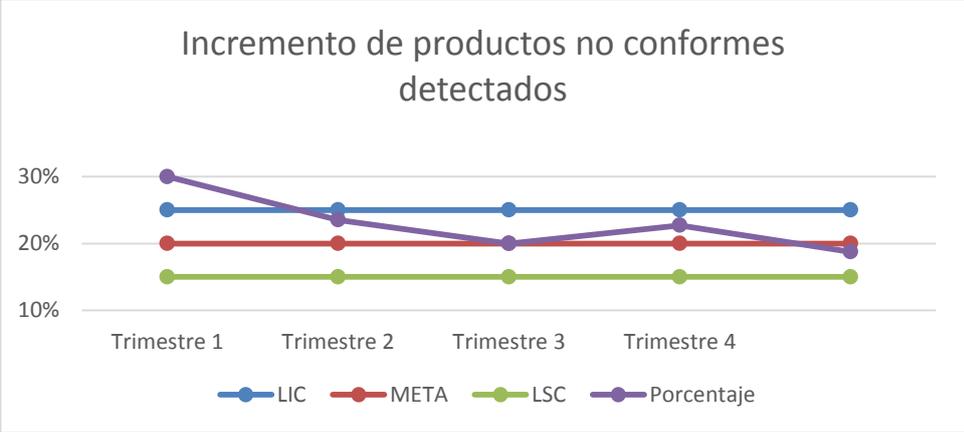
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A22-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD			
PROCESO	CONTROL DE REGISTROS			
RESPONSABLE	Analista del proceso			
INDICADOR	Registros obsoletos			
FORMA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Registros Obsoletos}}{\text{Versiones de los Documentos}} \times 100$				
DEFINICIÓN	Determinar cuántos registros llegaron a determinarse como obsoletos			
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros elaborados y modificados por los Analistas de Innovación que llegaron a ser obsoletos			
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Acceptable	L.S	Tener el menos del 20% de los registros en estado obsoleto	Mensual
25%	20%	15%		
GRÁFICO DE MEDICIÓN				
				
OBSERVACIONES				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014

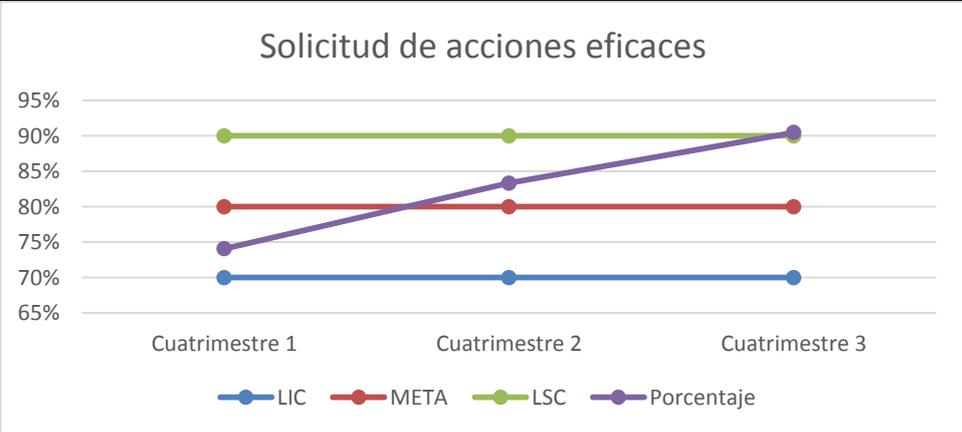
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A23-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD			
PROCESO	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS			
RESPONSABLE	Analista del proceso			
INDICADOR	Número de Riesgos detectados			
FORMA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Riesgos Detectados}}{\text{Total de Auditorias Realizadas}} \times 100$				
DEFINICIÓN	Número de riesgos detectados durante la realización de las auditorías, las cuales se describieron en los respectivos informes			
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informes de Auditoria elaborados por el equipo de auditores internos			
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Acceptable	L.S	Tener menos del 20% de riesgos detectados	Trimestre
30%	20%	15%		
GRÁFICO DE MEDICIÓN				
				
OBSERVACIONES				
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014	

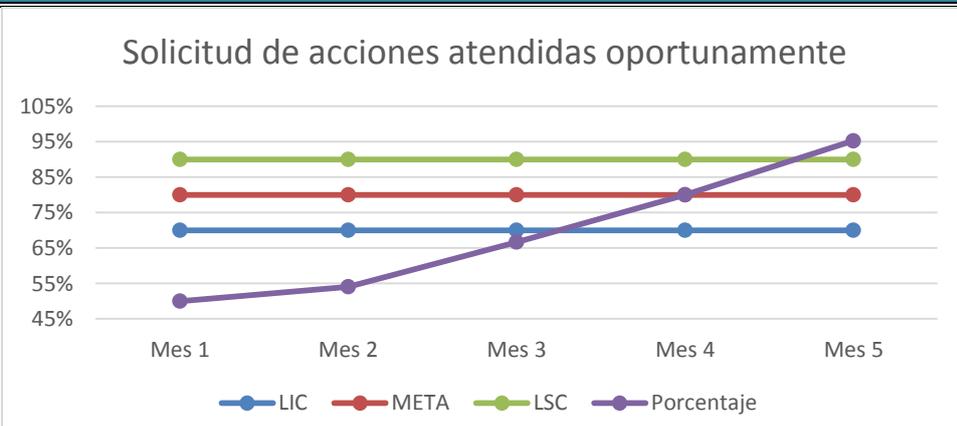
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A23-002
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1
				Página: 1 de 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD			
PROCESO	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS			
RESPONSABLE	Analista del proceso			
INDICADOR	Procesos auditados			
FORMA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Auditorias Realizadas}}{\text{Total de Auditorias Programadas}} \times 100$				
DEFINICIÓN	Determinar el avance o porcentaje de los procesos que han sido auditados según las auditorias programadas			
FUENTE DE INFORMACIÓN	Programa de auditorías e Informes de Auditoría entregados al Jefe de Auditorias			
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 70% de los procesos auditados	Trimestral
60%	70%	80%		
GRÁFICO DE MEDICIÓN				
				
OBSERVACIONES				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A23-003																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1																									
					Página: 1 de 1																								
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																												
PROCESO	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS																												
RESPONSABLE	Analista del proceso																												
INDICADOR	Número de oportunidades en la emisión de informes																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de Recomendaciones emitidas}}{\text{Total de Auditorias Realizadas}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar el potencial de oportunidades de mejora emitidas en las recomendaciones de los informes de Auditoría Interna																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informes de Auditoría entregados al Jefe de Auditorias																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el a menos el 60% de verificación en oportunidades	Trimestre																									
55%	60%	70%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p>Número de oportunidades en la emisión de informes</p>  <table border="1"> <caption>Data for the Line Graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>55%</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>55%</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>55%</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>55%</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	55%	60%	70%	55%	Trimestre 2	55%	60%	70%	50%	Trimestre 3	55%	60%	70%	65%	Trimestre 4	55%	60%	70%	70%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	55%	60%	70%	55%																									
Trimestre 2	55%	60%	70%	50%																									
Trimestre 3	55%	60%	70%	65%																									
Trimestre 4	55%	60%	70%	70%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																										
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																										

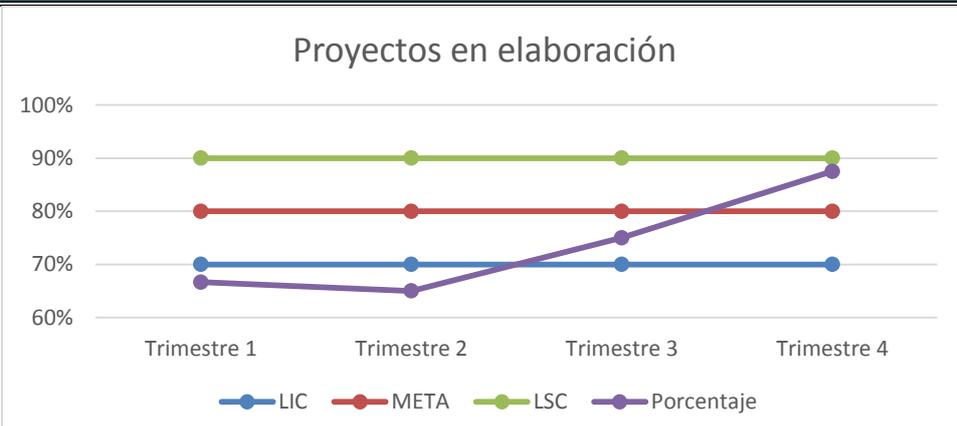
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A24-001
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD			
PROCESO	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME			
RESPONSABLE	Analista del proceso			
INDICADOR	Productos No Conformes resueltos			
FORMA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Número de productos no conformes resueltos}}{\text{Número de productos no conformes detectados}} \times 100$				
DEFINICIÓN	Determinar cuántos productos no conformes han sido tratados adecuadamente con resultados positivos			
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informe de seguimiento de productos no conformes			
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 90% de los productos no conformes resueltos	Trimestral
80%	90%	98%		
GRÁFICO DE MEDICIÓN				
				
OBSERVACIONES				
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014	

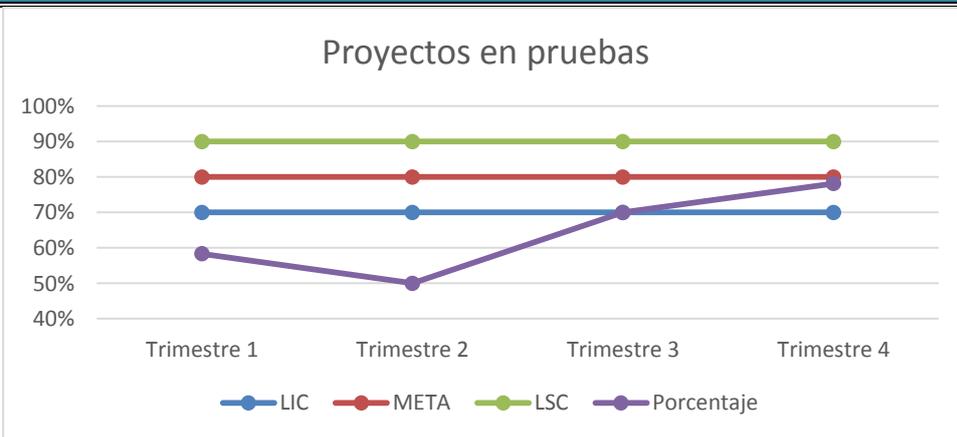
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A24-002																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1																									
					Página: 1 de 1																								
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																												
PROCESO	CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME																												
RESPONSABLE	Analista del proceso																												
INDICADOR	Incremento de productos no conformes detectados																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Productos no conformes detectados en el primer periodo} - \text{segundo periodo}}{\text{Productos no conformes detectados en el segundo periodo}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar la existencia de un incremento de productos no conformes detectados después de ser tratados y monitoreados																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Informe de seguimiento de productos no conformes																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener menos del 20% de incremento de productos no conformes	Trimestral																									
25%	20%	10%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p>Incremento de productos no conformes detectados</p>  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for Incremento de productos no conformes detectados</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	25%	20%	15%	30%	Trimestre 2	25%	20%	15%	25%	Trimestre 3	25%	20%	15%	23%	Trimestre 4	25%	20%	15%	20%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	25%	20%	15%	30%																									
Trimestre 2	25%	20%	15%	25%																									
Trimestre 3	25%	20%	15%	23%																									
Trimestre 4	25%	20%	15%	20%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

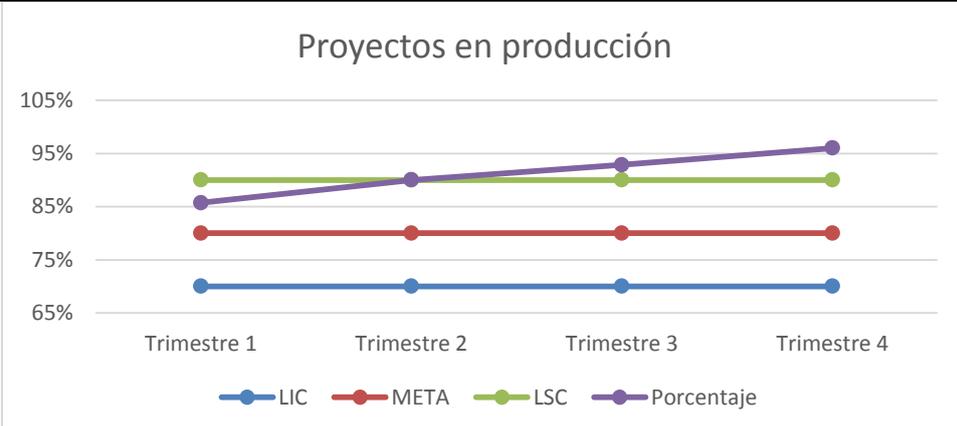
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DNICN-DI-A25-001																				
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																				
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																								
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																							
PROCESO	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS																							
RESPONSABLE	Analista del proceso																							
INDICADOR	Solicitud de acciones eficaces																							
FORMA DE CÁLCULO																								
$\frac{\text{Total de acciones eficaces}}{\text{Total de solicitud de acciones registradas}} \times 100$																								
DEFINICIÓN	Determinar el porcentaje de acciones implementadas que han sido eficaces con respecto a todas las acciones registradas																							
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitud de acciones preventivas/correctivas y Reporte de acciones preventivas/correctivas																							
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																				
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 80% de las solicitudes de acciones implementadas que sean eficaces	Cuatrimestral																				
70%	80%	90%			Porcentaje																			
GRÁFICO DE MEDICIÓN																								
<p>Solicitud de acciones eficaces</p>  <table border="1"> <caption>Data for Solicitud de acciones eficaces</caption> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cuatrimestre 1</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>Cuatrimestre 2</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Cuatrimestre 3</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>					Cuatrimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Cuatrimestre 1	70%	80%	90%	74%	Cuatrimestre 2	70%	80%	90%	83%	Cuatrimestre 3	70%	80%	90%	90%
Cuatrimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																				
Cuatrimestre 1	70%	80%	90%	74%																				
Cuatrimestre 2	70%	80%	90%	83%																				
Cuatrimestre 3	70%	80%	90%	90%																				
OBSERVACIONES																								
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																				
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																				

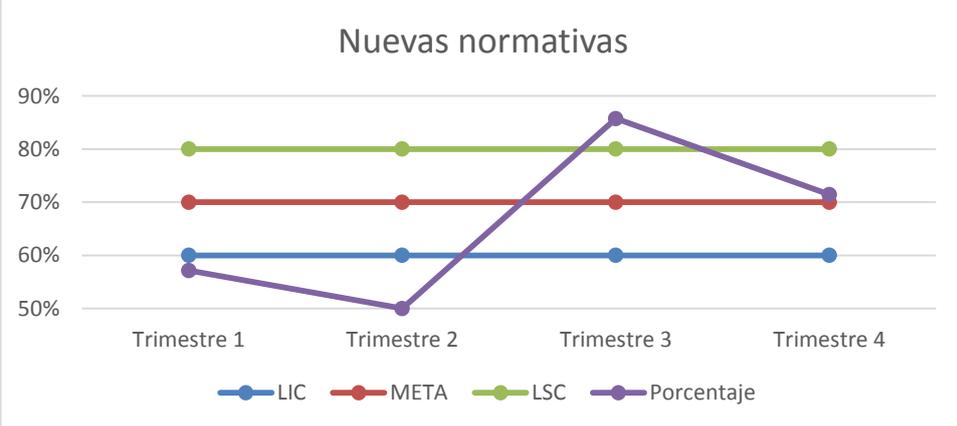
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-A25-002																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																														
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD																																	
PROCESO	MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS																																	
RESPONSABLE	Analista del proceso																																	
INDICADOR	Solicitud de acciones atendidas oportunamente																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Tiempo programado de atención a la solicitud por periodo}}{\text{Tiempo Real de Atención en el periodo}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar el tiempo que demora realmente en ser atendida una solicitud de acción correctiva o preventiva																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitud de acciones preventivas/correctivas y Reporte de acciones preventivas/correctivas																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Cumplir con el 80% de solicitudes atendidas dentro del periodo programado	Mensual																														
70%	80%	90%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Solicitud de acciones atendidas oportunamente</p>  <table border="1"> <caption>Data for the line graph: Solicitud de acciones atendidas oportunamente</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	70%	80%	90%	48%	Mes 2	70%	80%	90%	52%	Mes 3	70%	80%	90%	65%	Mes 4	70%	80%	90%	80%	Mes 5	70%	80%	90%	95%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	70%	80%	90%	48%																														
Mes 2	70%	80%	90%	52%																														
Mes 3	70%	80%	90%	65%																														
Mes 4	70%	80%	90%	80%																														
Mes 5	70%	80%	90%	95%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																															

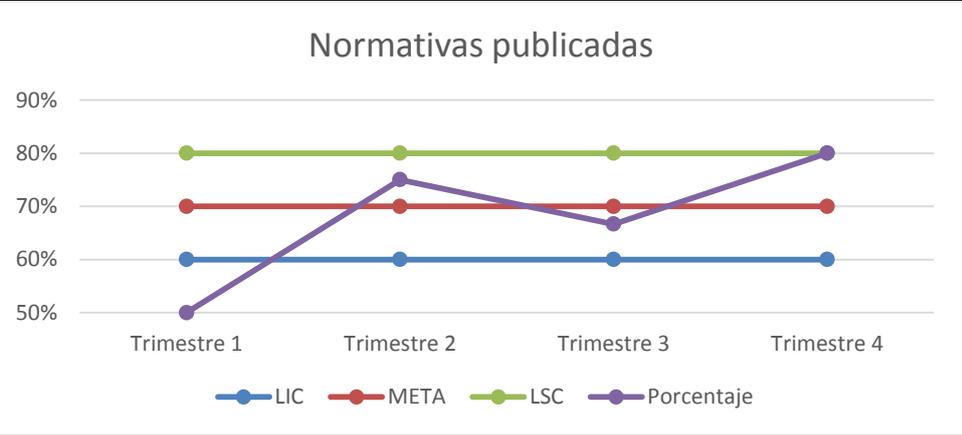
PROCESOS SUSTANTIVOS U OPERACIONALES

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-B11-001	
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1	
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1	
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES					
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS				
PROCESO	ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA				
RESPONSABLE	Director de Innovación				
INDICADOR	Proyectos en elaboración				
FORMA DE CÁLCULO					
$\frac{\text{Número de proyectos en elaboración}}{\text{Número de Proyectos Requeridos}} \times 100$					
DEFINICIÓN	Establecer el progreso en la elaboración de los proyectos que han sido requeridos ya que esto significaría que los proyectos ya comenzaron a desarrollarse				
FUENTE DE INFORMACIÓN	Cronograma de los proyectos y casos de usos registrados				
METAS					
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 80% de los proyectos requeridos en elaboración	Trimestral	UNIDAD DE MEDICIÓN Porcentaje
70%	80%	90%			
GRÁFICO DE MEDICIÓN					
					
OBSERVACIONES					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014	

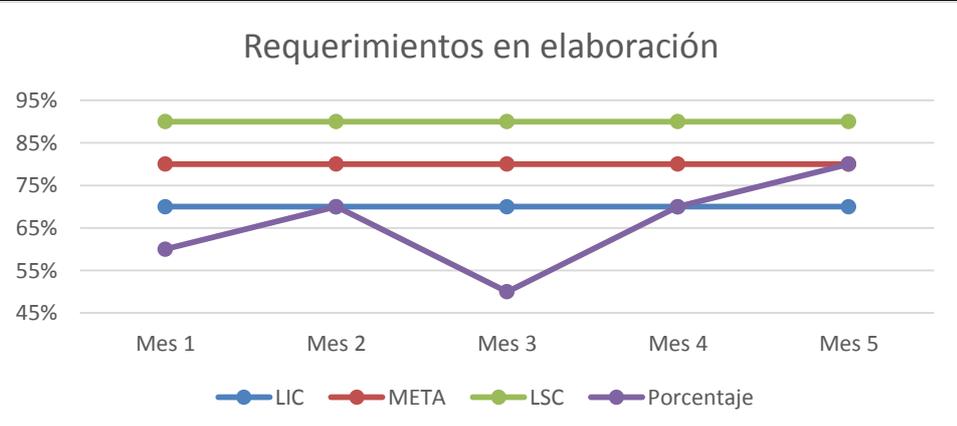
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-B11-002																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																									
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS																												
PROCESO	ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA																												
RESPONSABLE	Director de Innovación																												
INDICADOR	Proyectos en pruebas																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de proyectos en pruebas}}{\text{Número de Proyectos Requeridos}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Establecer el número de proyectos que se encuentran en proceso de prueba con respecto a los proyectos que se han requerido para verificar cuantos proyectos ya se encuentran en desarrollo técnico																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Cronograma de los proyectos y bitácoras registradas en pruebas																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 80% de los proyectos requeridos en pruebas por desarrollo técnico	Trimestral																									
70%	80%	90%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
 <p style="text-align: center;">Proyectos en pruebas</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Data for 'Proyectos en pruebas' graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC (%)</th> <th>META (%)</th> <th>LSC (%)</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)	Trimestre 1	70	80	90	58	Trimestre 2	70	80	90	50	Trimestre 3	70	80	90	70	Trimestre 4	70	80	90	78
Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)																									
Trimestre 1	70	80	90	58																									
Trimestre 2	70	80	90	50																									
Trimestre 3	70	80	90	70																									
Trimestre 4	70	80	90	78																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

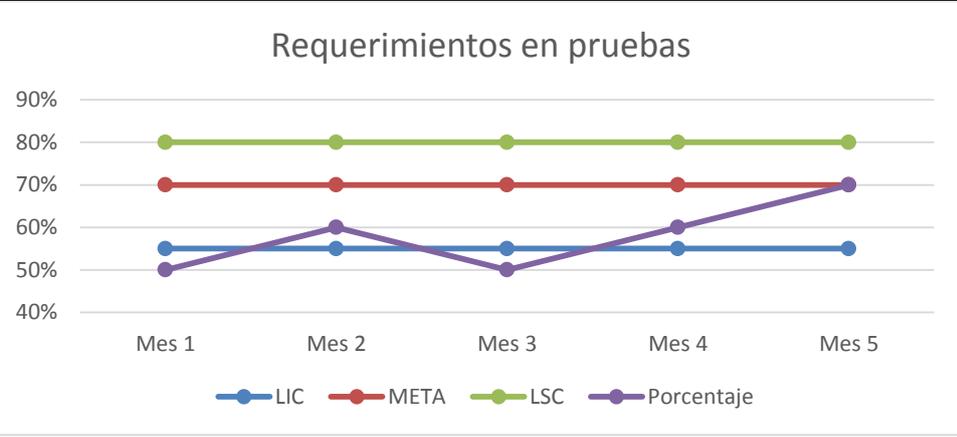
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-B11-003																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																									
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS																												
PROCESO	ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EN LOS COMPONENTES DEL SISTEMA																												
RESPONSABLE	Director de Innovación																												
INDICADOR	Proyectos en producción																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de proyectos en Producción}}{\text{Número de Proyectos en Pruebas}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Establecer el número de proyectos que se han implementado y se encuentran en producción del sistema administrativo financiero																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Cronograma de los proyectos y bitácoras cerradas puestas en producción																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 90% de los proyectos implementados en producción	Trimestral																									
80%	90%	95%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
 <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for 'Proyectos en producción' graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC (%)</th> <th>META (%)</th> <th>LSC (%)</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)	Trimestre 1	70	80	90	85	Trimestre 2	70	80	90	90	Trimestre 3	70	80	90	93	Trimestre 4	70	80	90	95
Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)																									
Trimestre 1	70	80	90	85																									
Trimestre 2	70	80	90	90																									
Trimestre 3	70	80	90	93																									
Trimestre 4	70	80	90	95																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

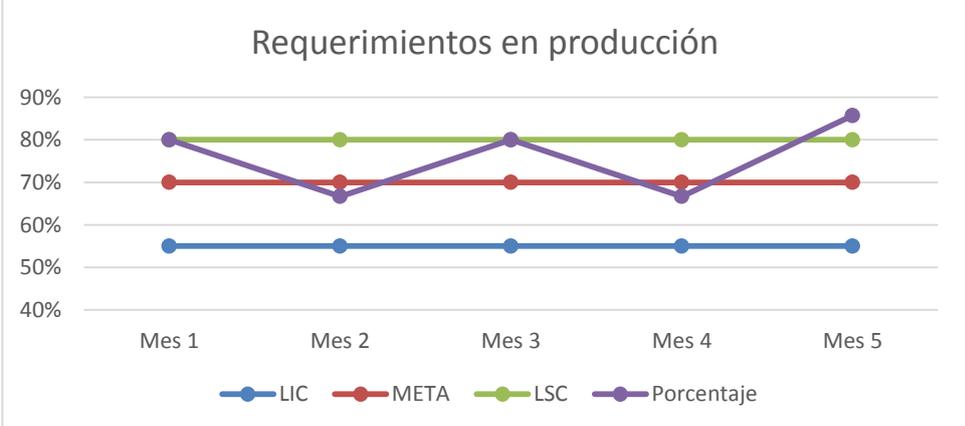
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-B22-001																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																									
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS																												
PROCESO	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS																												
RESPONSABLE	Director de Innovación																												
INDICADOR	Nuevas normativas																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de normativas aprobadas}}{\text{Número de normativas requeridas}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar la cantidad de normativas que han sido efectivamente elaboradas y aprobadas con respecto al número de normativas que se han requerido para el uso del sistema de las finanzas públicas																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Normativas sumilladas por el Ministerio, Normativas planificadas en el cronograma																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 70% de las normativas aprobadas	Trimestral																									
60%	70%	80%																											
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p>Nuevas normativas</p>  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for 'Nuevas normativas' graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	60%	70%	80%	58%	Trimestre 2	60%	70%	80%	50%	Trimestre 3	60%	70%	80%	85%	Trimestre 4	60%	70%	80%	70%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	60%	70%	80%	58%																									
Trimestre 2	60%	70%	80%	50%																									
Trimestre 3	60%	70%	80%	85%																									
Trimestre 4	60%	70%	80%	70%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

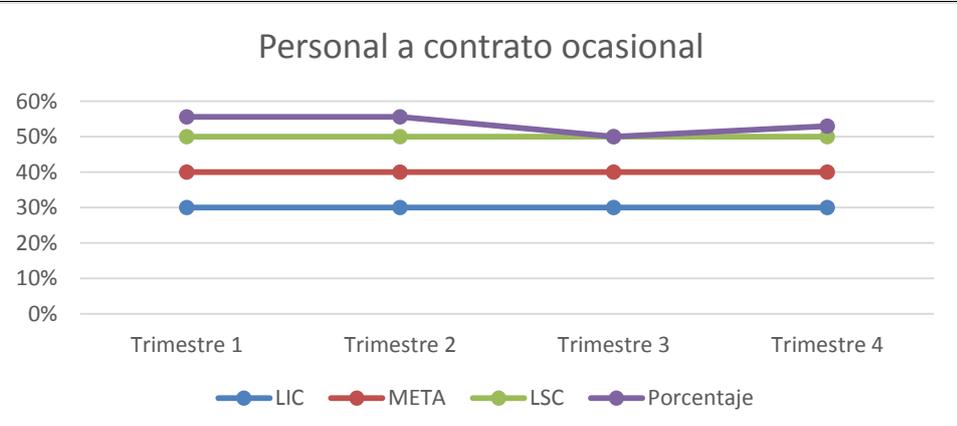
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-B22-002																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																									
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	GESTIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS																												
PROCESO	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA Y METODOLOGÍAS																												
RESPONSABLE	Director de Innovación																												
INDICADOR	Normativas publicadas																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de normativas difundidas}}{\text{Número de normativas aprobadas}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar la cantidad de normativas que han sido aprobadas y publicadas en el Registro Oficial para su difusión con respecto al número de normativas que se han requerido																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Normativas registradas en el Registro Oficial, Normativas planificadas en el cronograma																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 70% de las normativas difundidas	Trimestral																									
60%	70%	80%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p style="text-align: center;">Normativas publicadas</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Data for Normativas publicadas graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>60%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	60%	70%	80%	50%	Trimestre 2	60%	70%	80%	75%	Trimestre 3	60%	70%	80%	65%	Trimestre 4	60%	70%	80%	80%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	60%	70%	80%	50%																									
Trimestre 2	60%	70%	80%	75%																									
Trimestre 3	60%	70%	80%	65%																									
Trimestre 4	60%	70%	80%	80%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

PROCESOS ADJETIVOS O DE APOYO

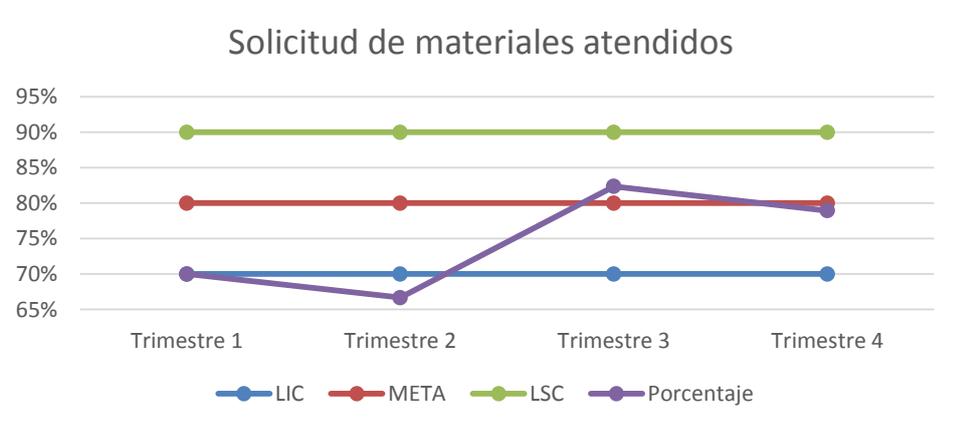
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C11-001																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																														
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA																																	
PROCESO	ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS																																	
RESPONSABLE	Director de Innovación																																	
INDICADOR	Requerimientos en elaboración																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Número de requerimientos en elaboración}}{\text{Número de requerimientos solicitados}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Determinar la cantidad de requerimientos que se están atendiendo con el número de requerimientos que se han solicitado																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Numero de oficios o requerimientos adicionales asignados																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 80% de los requerimientos para mantenimiento del sistema en elaboración	Mensual																														
70%	80%	90%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<div style="text-align: center;"> <h3>Requerimientos en elaboración</h3>  <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Datos del Gráfico de Medición</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table> </div>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	70%	80%	90%	60%	Mes 2	70%	80%	90%	70%	Mes 3	70%	80%	90%	50%	Mes 4	70%	80%	90%	70%	Mes 5	70%	80%	90%	80%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	70%	80%	90%	60%																														
Mes 2	70%	80%	90%	70%																														
Mes 3	70%	80%	90%	50%																														
Mes 4	70%	80%	90%	70%																														
Mes 5	70%	80%	90%	80%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																														
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																														

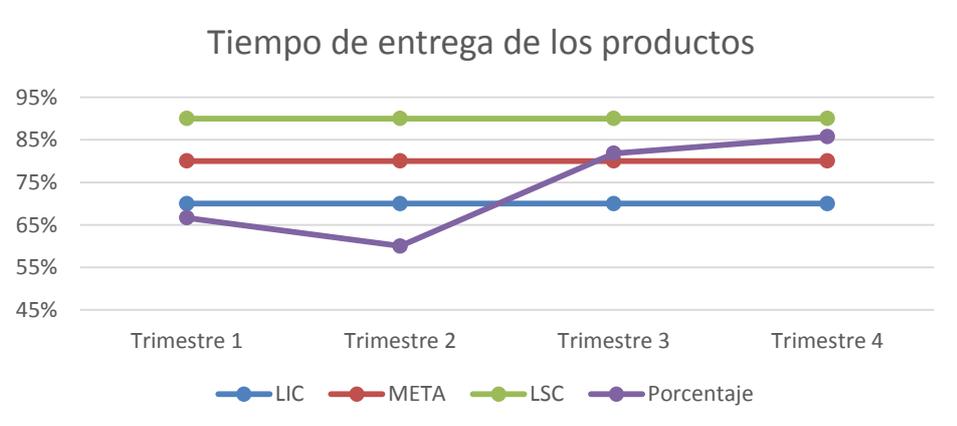
 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C11-002																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																														
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA																																	
PROCESO	ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS																																	
RESPONSABLE	Director de Innovación																																	
INDICADOR	Requerimientos en pruebas																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Número de requerimientos en pruebas}}{\text{Número de requerimientos solicitados}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Establecer el número de requerimientos que se encuentran en prueba con respecto a los requerimientos que se han solicitado para verificar cuantos se encuentran en desarrollo técnico																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Bitácoras creadas y notificaciones de paso a pruebas																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 70% de los requerimientos para mantenimiento del sistema en pruebas	Mensual																														
55%	70%	80%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Requerimientos en pruebas</p>  <table border="1"> <caption>Data for 'Requerimientos en pruebas' graph</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	55%	70%	80%	50%	Mes 2	55%	70%	80%	60%	Mes 3	55%	70%	80%	50%	Mes 4	55%	70%	80%	60%	Mes 5	55%	70%	80%	70%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	55%	70%	80%	50%																														
Mes 2	55%	70%	80%	60%																														
Mes 3	55%	70%	80%	50%																														
Mes 4	55%	70%	80%	60%																														
Mes 5	55%	70%	80%	70%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																															

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C11-003																														
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																														
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																																		
MACROPROCESO	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA																																	
PROCESO	ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS																																	
RESPONSABLE	Director de Innovación																																	
INDICADOR	Requerimientos en producción																																	
FORMA DE CÁLCULO																																		
$\frac{\text{Número de requerimientos en producción}}{\text{Número de requerimientos en pruebas}} \times 100$																																		
DEFINICIÓN	Establecer el número de requerimientos que se han implementado y se encuentran en producción hasta cerrar las bitácoras																																	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Numero de requerimientos y bitácoras cerradas																																	
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																														
L.I	Aceptable	L.S	Tener el 70% de los requerimientos para mantenimiento del sistema atendidos en producción	Mensual																														
55%	70%	80%			Porcentaje																													
GRÁFICO DE MEDICIÓN																																		
<p>Requerimientos en producción</p>  <table border="1"> <caption>Data for Requerimientos en producción</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mes 1</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 2</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Mes 3</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Mes 4</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Mes 5</td> <td>55%</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje	Mes 1	55%	70%	80%	80%	Mes 2	55%	70%	80%	65%	Mes 3	55%	70%	80%	80%	Mes 4	55%	70%	80%	65%	Mes 5	55%	70%	80%	85%
Mes	LIC	META	LSC	Porcentaje																														
Mes 1	55%	70%	80%	80%																														
Mes 2	55%	70%	80%	65%																														
Mes 3	55%	70%	80%	80%																														
Mes 4	55%	70%	80%	65%																														
Mes 5	55%	70%	80%	85%																														
OBSERVACIONES																																		
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																															
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																															

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C21-001																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS																												
PROCESO	RECURSOS HUMANOS																												
RESPONSABLE	Asesor Administrativo																												
INDICADOR	Personal a contrato ocasional																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de personal a contrato ocasional}}{\text{Total de personal en la Dirección}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar el número de personal a contrato de servicio ocasionales que se encuentra dentro de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Manual de puestos, Contratos del personal																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el menos del 40% del personal a contrato a diferencia de nombramiento	Trimestral																									
30%	40%	50%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p>Personal a contrato ocasional</p>  <table border="1"> <caption>Data for Personal a contrato ocasional graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>55%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	30%	40%	50%	55%	Trimestre 2	30%	40%	50%	55%	Trimestre 3	30%	40%	50%	50%	Trimestre 4	30%	40%	50%	55%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	30%	40%	50%	55%																									
Trimestre 2	30%	40%	50%	55%																									
Trimestre 3	30%	40%	50%	50%																									
Trimestre 4	30%	40%	50%	55%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C21-002																										
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 1																										
		20/08/2014	20/08/2014	Página: 1 de 1																										
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																														
MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS																													
PROCESO	RECURSOS HUMANOS																													
RESPONSABLE	Asesor Administrativo																													
INDICADOR	Personal en consultorías																													
FORMA DE CÁLCULO																														
$\frac{\text{Número de consultores para proyectos}}{\text{Total de personal en la Dirección}} \times 100$																														
DEFINICIÓN	Determinar el número de personal que bajo consultoría se encuentra dentro de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa																													
FUENTE DE INFORMACIÓN	Manual de puestos, Contratos con consultorías																													
METAS		RESULTADO PLANIFICADO		FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el menos del 10% de consultores en la Dirección	Trimestral	Porcentaje																									
5%	10%	20%																												
GRÁFICO DE MEDICIÓN																														
<p>Personal en consultorias</p> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for Personal en consultorias Graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC (%)</th> <th>META (%)</th> <th>LSC (%)</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>						Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)	Trimestre 1	5	10	20	17	Trimestre 2	5	10	20	5	Trimestre 3	5	10	20	28	Trimestre 4	5	10	20	5
Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)																										
Trimestre 1	5	10	20	17																										
Trimestre 2	5	10	20	5																										
Trimestre 3	5	10	20	28																										
Trimestre 4	5	10	20	5																										
OBSERVACIONES																														
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																										
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																										

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C22-001																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS																												
PROCESO	RECURSOS MATERIALES																												
RESPONSABLE	Asesor Administrativo																												
INDICADOR	Solicitud de materiales atendidos																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes aprobadas en el plan de compras}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Determinar cuántas solicitudes de compra que la dirección presentó fueron aprobadas para formar parte del plan anual de compras y por lo tanto determinar con cuanto material se contará																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Solicitud de compras y Plan anual de compras																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO		FRECUENCIA																									
L.I	Acceptable	L.S	Tener el 800% de los pedidos aprobados en el plan de compras como atendidos	Trimestral																									
70%	80%	90%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p style="text-align: center;">Solicitud de materiales atendidos</p>  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for Solicitud de materiales atendidos</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC</th> <th>META</th> <th>LSC</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> <td>78%</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje	Trimestre 1	70%	80%	90%	70%	Trimestre 2	70%	80%	90%	65%	Trimestre 3	70%	80%	90%	82%	Trimestre 4	70%	80%	90%	78%
Trimestre	LIC	META	LSC	Porcentaje																									
Trimestre 1	70%	80%	90%	70%																									
Trimestre 2	70%	80%	90%	65%																									
Trimestre 3	70%	80%	90%	82%																									
Trimestre 4	70%	80%	90%	78%																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																									
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014		Director de área Fecha: 20/08/2014																									

 MINISTERIO DE FINANZAS	INDICADORES DE GESTIÓN			Código: DICN-DI-C22-002																									
	Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 20/08/2014	Fecha de versión: 20/08/2014	Versión: 1 Página: 1 de 1																									
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES																													
MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS																												
PROCESO	RECURSOS MATERIALES																												
RESPONSABLE	Asesor Administrativo																												
INDICADOR	Tiempo de entrega de los productos																												
FORMA DE CÁLCULO																													
$\frac{\text{Tiempo programado en el contrato para la entrega}}{\text{Tiempo real de entrega en el producto}} \times 100$																													
DEFINICIÓN	Estimar el tiempo real que se demoran los proveedores en entregar los productos con respecto al tiempo que se estipulo en el contrato.																												
FUENTE DE INFORMACIÓN	Contrato de compra de producto, Informe de despliegue del producto																												
METAS		RESULTADO PLANIFICADO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDICIÓN																									
L.I	Acceptable	L.S	Los proveedores deben cumplir con el 80% de productos entregados dentro del periodo programado	Trimestral																									
70%	80%	90%			Porcentaje																								
GRÁFICO DE MEDICIÓN																													
<p>Tiempo de entrega de los productos</p>  <table border="1"> <caption>Data for the 'Tiempo de entrega de los productos' graph</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>LIC (%)</th> <th>META (%)</th> <th>LSC (%)</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 1</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 3</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Trimestre 4</td> <td>70</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>85</td> </tr> </tbody> </table>					Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)	Trimestre 1	70	80	90	65	Trimestre 2	70	80	90	60	Trimestre 3	70	80	90	80	Trimestre 4	70	80	90	85
Trimestre	LIC (%)	META (%)	LSC (%)	Porcentaje (%)																									
Trimestre 1	70	80	90	65																									
Trimestre 2	70	80	90	60																									
Trimestre 3	70	80	90	80																									
Trimestre 4	70	80	90	85																									
OBSERVACIONES																													
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:																										
Viviana Tamayo Fecha: 20/08/2014		Líder del proceso Fecha: 20/08/2014	Director de área Fecha: 20/08/2014																										

3.4.1.2 AUDITORÍA DE SUFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

3.4.1.2.1 DIAGNÓSTICO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ORGANIZACIÓN.

Al realizar la implementación piloto del Sistema de Gestión de la Calidad se puede evaluar el parcial cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, del cual se puede tener el siguiente resultado:

Tabla 7: Diagnóstico de seguimiento y cierre del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008				Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2	Página: 1 de 15
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.1 Requisitos generales					
Se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	x				
Se ha determinado su secuencia e interacción?		x			
Se han determinado los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación como control son eficaces?	x				
Se ha asegurado la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	x				
Se realiza el seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos?	x				
Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		x			
Si existen procesos contratados externamente, éstos son controlados y definidos en el sistema de la calidad?	x				
4.2. Requisitos de la documentación					
4.2.1 Requisitos de la documentación					
La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:					
Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad?	x				
Un manual de calidad?	x				
Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001:2008?		x			

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 2 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?	x				
4.2.2 Manual de calidad					
Se ha definido el alcance, detalles y justificación de las exclusiones del sistema en el manual de calidad?	x				
Se incluyen o referencian los procedimientos documentados necesarios para el sistema de gestión de calidad?	x				
Se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad?	x				
4.2.3 Control de documentos					
Se ha establecido un procedimiento para control de documentos donde se defina:					
a) Aprobación de documentos antes de su emisión	x			Portal de Documentación de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas	
b) Revisión y actualización cuando requieran ser aprobados nuevamente?	x				
c) Identificación de cambios y estado de la versión vigente de los documentos	x				
d) Que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso	x				
e) Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables	x				
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución		x			
f) La forma de prevenir el uso no intencionado e identificar documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón		x			
4.2.4 Control de los registros					
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	x				revisar los registros

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 3 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1 Compromiso de la dirección					
Existe evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia?	x				No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
5.2 Enfoque al cliente					
La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen para aumentar la satisfacción del cliente?	x			Evaluaciones de desempeño	
5.3 Política de la calidad					
La política de la calidad es adecuada al propósito de la organización?	x				
La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	x				
La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	x				
La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?		x			
La política de calidad es revisada para su continua adecuación?		x			
5.4 Planificación					
5.4.1 Objetivos de calidad					
Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	x				
Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	x				
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad					
La alta dirección se asegura de que la planificación se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del apartado 4.1 y los objetivos de calidad?		x			
La alta dirección se asegura que cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad, éste mantiene su integridad?		x			
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad					
Se ha designado al representante de la dirección?	x			Nombramiento de la autoridad	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 4 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
5.5.2. Representante de la Dirección					
Representante de la Dirección debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:					
Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?		x			
Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora?	x			Informe de actividades e informe de requerimientos	
Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?	x			Plan operativo anual y mensual	
5.5.3 Comunicación de la dirección					
Se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad?		x			No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
5.6 Revisión por la dirección					
5.6.1 Generalidades					
La alta dirección realiza la revisión del sistema de gestión de calidad, a intervalos planificados, que incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política y objetivos de calidad?	x				No cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad
Se mantienen los registros de las revisiones por la dirección?		x			Actualmente la Dirección revisa los registros en los procesos actuales
5.6.2 Información de entrada para la revisión					
La información de entrada para la revisión incluye:					
a) Resultados de auditorías	x				
b) Retroalimentación del cliente	x				
c) Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio	x				
d) Estados de acciones correctivas y preventivas	x				
e) Cambios que podrían afectar al sistema de calidad		x			
f) Recomendaciones para la mejora	x				
5.6.3 Resultados de la revisión					
Incluyen los resultados de la revisión por la dirección:					

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 5 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?		x			
b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente	x			Casos de uso	
c) Las necesidades de recursos	x			Informe de recursos	
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1 Provisión de los recursos					
La organización determina y proporciona recursos para:					
a) Implementar, mantener y mejorar el SGC		x			
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos	x			atención de oficinas mediante bitácoras	
6.2 Recursos Humanos					
6.2.1 Generales					
El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	x			Clasificador de puestos	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia					
Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afecta la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Hojas de vida en Talento Humano	
Se proporciona formación o se toman acciones para para lograr la competencia necesaria?	x			Cronograma de capacitación	
El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?		x		Evaluación de Desempeño	
Se mantienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal?	x			Hojas de vida en Talento Humano	
6.3 Infraestructura					
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para logra la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Actas de entrega de bienes al personal	
La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:					
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,	x			Edificio del Ministerio de Finanzas y el área específica para la Dirección de Innovación	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 6 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	x			Actas de entrega de bienes al personal	
c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)		x		Actas de entrega de bienes al personal, Contratos a transportistas para la institución	
6.4 Ambiente de trabajo					
La organización ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	x				Reuniones internas para socializar
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO					
7.1 Planificación de la realización del servicio					
La organización ha planificado y desarrollados los procesos necesarios para la realización de los requisitos del servicio?	x			Casos de uso y Bitácoras	
La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de calidad?	x			Cronograma de proyectos	
Durante la planificación, la organización determina lo siguiente:					
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio?	x				
b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio?	x			Cronograma del proyecto	
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo?		x		Planificación de implementación	
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos?	x			Planificación de implementación	
La planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?	x			Metodología RUP	
7.2 Procesos relacionados con el cliente					
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio					
La organización ha determinado:					
a) Requisitos del cliente?	x			Documentación de Oficios	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 7 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
b) Requisitos no establecidos por el cliente?	x			Análisis del Casos de Uso	
c) Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?	x			Acuerdos, leyes, decretos, etc.	
d) Requisitos adicionales determinados por la organización?	x			Ingreso por medio de oficio o acta de reunión	
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio					
Se mantiene registros de los resultados de la revisión y acciones originadas por la misma?		x		Actas de reunión	
La revisión de los requisitos se realiza antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente, incluso cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos?	x			Actas de reunión con el cliente final	
Cuando cambian los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y el personal está consciente de estos cambios?	x			Caso de uso	Solo en documento interno mas no del cliente
7.2.3 Comunicación con el cliente					
Se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con el cliente, relativa a:					
a) Información sobre el servicio	x			Oficio de respuesta	
b) Consultas, contratos, o atención de pedidos o modificaciones		x		Call Center Correo electrónico	Es un proceso que pertenece directamente a otra Dirección
c) Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	x			Call Center Correo electrónico Oficio	
7.3 Diseño y Desarrollo					
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo					
La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	x			Cronograma del proyecto	El desarrollo lo realiza otra Dirección
Durante esta planificación se determina					
a) Las etapas del diseño y desarrollo?		x		Cronograma del proyecto por fases	El desarrollo lo realiza otra Dirección
b) Revisión verificación y validación apropiadas para cada etapa		x		Cronograma del proyecto	
c) Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	x			Cronograma del proyecto	
Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo?		x		Cronograma del proyecto	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 8 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
Se han determinado los elementos de entrada para el diseño con sus respectivos registros?	x				No hay una definición concreta de los elementos
Los elementos de entrada incluyen:					
a) Requisitos funcionales y de desempeño?	x			Caso de Uso	
b) Requisitos legales y reglamentarios aplicables?	x			Caso de Uso	
c) Información de diseños previos, si es aplicable	x			Caso de Uso	
d) Otros requisitos	x				
Se revisan estos elementos para verificar su adecuación?		x		Actas de reunión	No existe una revisión concreta
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo					
Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación con respecto a los elementos de entrada?		x		Plan de desarrollo	
Los resultados son aprobados antes de su aprobación?	x			Historial de las revisiones de los casos de uso	
Los resultados del diseño y desarrollo:					
a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada?	x			Actas de reunión, casos de uso	
b) Proporcionan información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio?	x			Casos de uso	
c) Contienen criterios de aceptación del servicio?		x			No existen criterios
d) Especifican características para su uso seguro y correcto?	x			Casos de uso e instructivos	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo					
Se realizan revisiones sistemáticas del diseño de acuerdo con lo planificado?	x			Cronograma del proyecto por fases	
Se mantienen registros de la revisión del diseño?	x			Cronograma del proyecto por fases, casos de uso y plan de desarrollo	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					
Se realiza la verificación para asegurar que el diseño y desarrollo cumple los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?	x			Pruebas del servicio	
Se mantienen registros de los resultados de la verificación del diseño?	x			Bitácora de la prueba del servicio	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 9 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo					
Se realiza la validación del diseño para asegurarse que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos especificados para su uso?	x			Informe de pruebas del servicio	
Se mantienen los registros?	x			Bitácora de la prueba del servicio	Las bitácoras son documentos electrónicos mas no se archivan a largo plazo
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo					
Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben Se mantiene los registros y se realiza la revisión, verificación, validación y aprobación de los cambios del diseño y desarrollo antes de su implementación, incluyendo la evaluación del efecto de los cambios?	x			Casos de uso y bitácoras del servicio, Informe de implementación	
7.4 Compras					
7.4.1 Proceso de compras					
La organización se asegura que el servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados?		x			Contrato de proveedores emitido por otra Dirección
Se han establecido criterios para la selección y evaluación de proveedores?	x			Términos de referencia para proveedores realizados por la Dirección	
Se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?		x			Aplican metodología de evaluación del SERCOP
7.4.2 Información de las compras					
La información de las compras describe el servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:					
a) Los requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos?		x			Los requisitos se los envía para la metodología de la SERCOP
b) Los requisitos para la calificación del personal?		x			Lo realiza la SERCOP
c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad?		x			
7.4.3 Verificación de los servicios comprados					
Se ha establecido e implementado la inspección u otras actividades para asegurarse de que el servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados?	x			Informe de evaluación del servicio del contrato	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2	
				Página: 10 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Quando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece, en la información de compra, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del servicio?			x		
7.5 Prestación del Servicios					
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio					
La organización planifica la producción y prestación del servicio para que se realice en forma controlada?	x				El plan de prestación suele ser el cronograma de actividades, lo cual no es un plan específico
Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:					
a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio?	x			Términos de referencia para proveedores	
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?	x			Instructivos de los procesos cuando son necesarios	los instructivos se los realiza después de que se desarrolla el servicio
c) El uso del equipo apropiado?	x			Entrega de bienes	
d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición?		x			
e) La implementación del seguimiento y medición?	x				
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio?	x			Plan de implementación y entrega	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio					
La organización valida todo proceso de producción y prestación de servicio?	x				No cuentan con un plan de presentación
La validación demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		x			No hay documentos
Cuando sea aplicable, la organización ha establecido las disposiciones para estos procesos, incluyendo:					
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?		x			No cuentan con procesos definidos
b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal?	x			Plan y Cronograma del proyecto	No cuentan con aprobación de los equipos

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 11 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
c) El uso de métodos y procedimientos específicos?		x			No tienen procedimientos específicos
d) Los requisitos de los registros	x			No cuentan con registros específicos	
e) La revalidación?	x			Plan de implementación y entrega	
7.5.3 Identificación y trazabilidad					
La organización identifica el servicio por medios adecuados a través de toda su realización, cuando es apropiado?		x		Actas de reunión y Oficios con requerimiento	
La organización identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	x			Plan de implementación	No cuentan con herramientas de medición
Se mantienen registros de la trazabilidad del servicio?	x			Casos de Uso, bitácora y Plan de implementación	La trazabilidad es a nivel de las direcciones que intervienen en el proceso
7.5.4 Propiedad del cliente					
La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son suministrados por el cliente para su utilización o incorporación dentro del servicio?	x			La información de las transacciones de las entidades en los servicios del sistema	
7.5.5 Preservación del servicio					
La organización preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previo para mantener la conformidad con los requisitos?	x			información de las entidades para transferencias	
Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección tanto para el servicio como sus partes constitutivas?	x			identificación de los oficios y servicios generados	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición					
La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados?					No aplica
Se establecen los procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?					No aplica

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 12 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
Cuando es necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:					
a) Se calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados con patrones trazables?					No aplica
b) Se realiza el ajuste o reajuste según sea necesario?					No aplica
c) Está identificado para poder determinar su estado de calibración?					No aplica
d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?					No aplica
e) Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?					No aplica
Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos?					No aplica
Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación?					No aplica
Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilizan en las actividades de seguimiento y medición?					No aplica
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 con los requisitos del servicio?	x				
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad?	x				No tienen un sistema de gestión de la calidad
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		x			No tienen un sistema de gestión de la calidad
Comprende la determinación de los métodos aplicables, técnicas estadísticas y el alcance antes de su utilización?			x		Cuentan con estadísticas para medición de los proyectos realizados
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.1 Satisfacción del cliente					
Se han determinado métodos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y cómo utilizar dicha información?	x				Talles de capacitación, instructivos, atenciones en el centro de servicios

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2	
				Página: 13 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
8.2.2 Auditoría interna					
La organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?		x			
La organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?		x			
Se planifican los programas de auditorías de acuerdo a estado e importancia de los procesos?	x				
Se define los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y metodología?	x				
Se ha realizado la selección de auditores?		x			
Se ha definido un procedimiento documentado para definir responsabilidades, requisitos para la planificación, realización de auditorías, registros e informar de los resultados?	x				
Se mantienen los registros de las auditorías y de sus resultados?		x			
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		x			
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos					
Se realiza el monitoreo de los procesos y la medición de los mismos cuando sea aplicable, para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados?		x			
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio					
Se realiza el seguimiento y medición de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	x				
Se mantienen registros que indiquen la conformidad con los criterios de aceptación y permitan la liberación del servicio?		x		Plan de implementación	
Se libera el servicio y la prestación del servicio al cliente satisfactoriamente según las disposiciones planificadas ?	x			Planificación de implementación	

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 14 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
8.3 Control de servicio no conforme					
Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles, responsabilidades, autoridades y tratamiento del servicio no conforme?	x			Procedimiento de Control de servicio No conforme	
La organización trata los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras, cuando sea aplicable:					
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?		x		Análisis del Casos de Uso	
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	x			Casos de uso y bitácoras emergentes	
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente?		x		Pruebas post producción	
d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso?	x			Pruebas post producción	
Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	x			Casos de uso y bitácoras emergentes	
Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas?	x				
8.4 Análisis de datos					
Hay un proceso establecido para la recolección y análisis de los datos que se requieren para determinar conveniencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, así como para identificar las oportunidades para su mejoramiento?		x			
Se analiza la información sobre satisfacción del cliente?	x			Informes de la Dirección de Centro de Servicios	
Se analiza información sobre la conformidad con los requisitos del servicio?	x			Informe de los servicios entregados	
Se realiza el análisis de datos sobre características y tendencias de los procesos, servicios y oportunidades de mejora?		x			
Se analiza la información sobre los proveedores?		x			No aplica, utilizan el sistema del SERCOP para los contratos

 MINISTERIO DE FINANZAS	CUMPLIMIENTO REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008			Código: DICN-PR-A2-001	
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 17/02/2014	Fecha de versión: 20/04/2015	Versión: 2 Página: 15 de 15	
REQUISITO	C	CP	I	REGISTROS	OBSERVACIONES
8.5 Mejora					
8.5.1 Mejora continua					
Se planifican y administran los procesos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad?		x		Plan de seguimiento de acciones correctivas, preventivas de oportunidad	
8.5.2 Acción Correctiva					
Se ha establecido un procedimiento para definir los requisitos para:					
a) Revisar las no conformidades?	x			Procedimiento de Manejo de acciones correctivas	
b) El análisis de las causas de las no conformidades?		x			
c) Evaluar la necesidad de acciones correctivas?	x				
d) Determinar e implementar acciones necesarias?	x				
e) Registro y revisión de la efectividad de las acciones tomadas?	x				
8.5.3 Acción preventiva					
Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los requisitos para:					
a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas	x			Procedimiento de Manejo de acciones correctivas	
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia	x				
c) Evaluación, determinación e implementación de acciones necesarias	x				
d) Registros y revisión de acciones preventivas tomadas	x				
Elaborado por:	Revisado por:			Aprobado por:	
Viviana Tamayo	Líder de proceso			Director de área	
Fecha: 20/04/2015	Fecha: 20/04/2015			Fecha: 20/04/2015	

DIAGNÓSTICO DE SEGUIMIENTO Y CIERRE

De acuerdo con el diagnóstico realizado a la implementación piloto del sistema de gestión de la calidad en la Dirección Conceptual y Normativa es la siguiente:

Tabla 8: Calificación del seguimiento y cierre por niveles del cumplimiento requisitos Norma ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 3	Calificación Nivel 2
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 Requisitos generales		85,71%
4.2. Requisitos de la documentación		93,30%
4.2.1 Requisitos de la documentación	87,50%	
4.2.2 Manual de calidad	100,00%	
4.2.3 Control de documentos	85,71%	
4.2.4 Control de los registros	100,00%	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 Compromiso de la dirección		100,00%
5.2 Enfoque al cliente		100,00%
5.3 Política de la calidad		80,00%
5.4 Planificación		75,00%
5.4.1 Objetivos de calidad	100,00%	
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	50,00%	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		77,78%
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	100,00%	
5.5.2. Representante de la Dirección	83,33%	
5.5.3 Comunicación de la dirección	50,00%	
5.6 Revisión por la dirección		83,33%
5.6.1 Generalidades	75,00%	
5.6.2 Información de entrada para la revisión	91,67%	
5.6.3 Resultados de la revisión	83,33%	
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1 Provisión de los recursos		75,00%
6.2 Recursos Humanos		93,75%
6.2.1 Generales	100,00%	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	87,50%	
6.3 Infraestructura		87,50%
6.4 Ambiente de trabajo		100,00%
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO		
7.1 Planificación de la realización del servicio		92,86%
7.2 Procesos relacionados con el cliente		88,89%
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	100,00%	
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio	83,33%	
7.2.3 Comunicación con el cliente	83,33%	
7.3 Diseño y Desarrollo		92,14%
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	70,00%	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	91,67%	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	83,33%	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	100,00%	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	100,00%	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	100,00%	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	100,00%	
7.4 Compras		55,56%
7.4.1 Proceso de compras	66,67%	
7.4.2 Información de las compras	50,00%	
7.4.3 Verificación de los servicios comprados	50,00%	
7.5 Prestación del Servicios		90,95%
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	92,86%	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	78,57%	

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 3	Calificación Nivel 2
7.5.3 Identificación y trazabilidad	83,33%	
7.5.4 Propiedad del cliente	100,00%	
7.5.5 Preservación del servicio	100,00%	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	0,00%	0,00%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1 Generalidades		75,00%
8.2 Seguimiento y medición		75,52%
8.2.1 Satisfacción del cliente	100,00%	
8.2.2 Auditoría interna	68,75%	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	50,00%	
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	83,33%	
8.3 Control de servicio no conforme	85,71%	85,71%
8.4 Análisis de datos	70,00%	70,00%
8.5 Mejora		80,00%
8.5.1 Mejora continua	50,00%	
8.5.2 Acción Correctiva	90,00%	
8.5.3 Acción preventiva	100,00%	

En resumen en los cinco puntos de los requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008, en la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa ha mejorado de un 43,01% a un 82,38%, como lo indica el siguiente cuadro:

Tabla 9: Calificación del seguimiento y cierre del cumplimiento de los cinco requisitos Norma ISO 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA ISO:9001:2008	Calificación Nivel 1
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	89,51%
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	86,02%
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	89,06%
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	70,07%
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	77,25%
TOTAL	82,38%

3.4.1.2.2 SEGUIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIOS NO CONFORMES

El control del producto o servicio No Conforme, en cada proceso se debe haber realizado el seguimiento a los productos o servicios, los cuales fueron identificados previamente en el Formato de Control de

Producto/Servicio No Conforme, el cual se efectuará a través del **Anexo I Formato de Seguimiento del producto o servicio del proceso.**

3.4.1.2.3 SEGUIMIENTO DEL MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El seguimiento está a cargo del responsable de la gestión de la calidad en la Dirección, por lo que en cada cierto lapso de tiempo, se deberá utilizar el formato del Anexo J Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El poco conocimiento del personal de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, sobre la norma internacional para sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, se pudo evidenciar que no tenían desarrollado en forma sistemática y organizada los procesos para la Dirección.
- El diagnóstico de la situación actual, determinó que existía un cumplimiento de los requisitos del Sistema de calidad de un 43,01%. El numeral 6 de la norma identificada como gestión de los recursos obtuvo el mayor puntaje de cumplimiento con un 68,75%. El numeral 4 identificada como Sistema de Gestión de la Calidad presentó el menor puntaje de cumplimiento con un valor de 27,46%.
- Al elaborar un plan para la implementación piloto del sistema de gestión de la calidad se demostró que el direccionamiento estratégico para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa ha permitido cumplir con las etapas de implementación de los cinco requisitos de la norma.
- Los diagramas de caracterización de procesos, las descripciones de sus actividades y sus diagramas de flujo los indicadores de gestión permitieron conocer cuáles eran los procesos e identificar los pasos que deben seguir para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los servicios que se derivan del mismo, los clientes internos y externos, además de las posibles relaciones que se puedan establecer con ellos para llegar a la satisfacción de los mismos.
- Se evidenció en la auditoria de suficiencia que la mayoría de los documentos existentes antes de la implementación piloto, de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa no se hallaban como sugiere los requisitos según la Norma Internacional ISO 9001:2008 para el control de los documentos, por lo que, al realizar la implementación piloto se pudo elaborar los procedimientos mínimos que exige la Norma ISO 9001:2008

documentados para el Control de documentos, el control de los registros, la realización de las auditorías internas, el control de los productos no conformes, las acciones correctivas y preventivas. Los cuales deberán ser implementados por la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa y mejorar así el cumplimiento con los requisitos.

- Mediante los indicadores de gestión para la implementación piloto de los procesos con base en la Norma ISO 9001:2008, se pudo evidenciar, en la mayor parte de los procesos, que mejoro el desempeño de los mismos, como en los procesos operacionales, las cuales comprenden el giro del negocio, aumentaron su desempeño al implementar el sistema de gestión de la calidad.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar el diseño realizado hasta ahora para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, empleando las propuestas presentadas en este trabajo y tomando las acciones necesarias para tal fin.
- Se recomienda continuar con la capacitación del personal con respecto a la norma ISO 9001:2008, con el fin de lograr una mejor comprensión del enfoque a implementar y así facilitar su consecución.
- Difundir la política y objetivos de la calidad entre el personal que trabaja en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa.
- Se recomienda conformar un Comité de Calidad para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa y a su vez designar un representante que siga los lineamientos y funciones ante el Comité de Calidad.
- Elaborar los documentos restantes de los macroprocesos de Gestión de la Dirección, la Gestión de las Finanzas Públicas, la Gestión de Normativa y Metodologías, Mantenimiento del Sistema y Administración de Recursos para completar la documentación necesaria para el sistema de gestión de

calidad que se implementará en la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa.

- Compromiso y apoyo por parte de la Alta dirección de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas, para el impulso y las actividades referentes al logro de implementar el sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad y las actividades de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa.

REFERENCIAS

- Acuerdo Ministerial 1580, 1580 (Secretaría Nacional de la Administración Pública 13 de Febrero de 2013).
- Acuerdo Ministerial 254, 254 (Ministerio de Finanzas del Ecuador 23 de Noviembre de 2011).
- Aguirre, A. (7 de Agosto de 2012). Procesos en el Ministerio de Finanzas. (V. Tamayo, Entrevistador)
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Santiago de Chile: Publicaciones de las Naciones Unidad.
- Artehortúa, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Medellín, Colombia: Univeridad de Antioquia.
- Avilés, E. (2012). *Enciclopedia del Ecuador*. Recuperado el 21 de Agosto de 2012, de <http://www.encyclopediadelecuador.com>
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2006). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Publicaciones de Naciones Unidad CEPAL.
- Bureau Vritas Colombia. (s.f.). *Scribd.com*. Recuperado el 14 de 06 de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/188789062/Taller-Characterizacion-Procesos-Mayo-24-1#scribd>
- Carballo, J. P. (1997). *Control de Gestión Empresarial Texto y Casos*. Madrid: Esic Editorial.
- Dearing, J. (2007). ISO 9001: Could it be Better. *Revista Quality Progress*, 23-27.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2007). *Adminsitración y control de la calidad* (Septima edición ed.). (S. R. Cervantes Gonzalez, Ed.) Mexico: Cengage Learning.
- Fernández, M. A. (2003). *El Control Fundamental de la Gestion por Procesos y la Calidad Total*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). Madrid: Eumed - Universidad de Malaga.
- ISO 19011. (s.f.).
- ISO9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza.

- ISO9001. (2008). *Sistema de Gestion de la Calidad - Requisitos*. Berna, Suiza. Recuperado el 21 de Agosto de 2012
- ISO9004. (2005). *Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad*.
- Juran, J. (1990). *Juran y el Liderazgo para la Calidad: Manual para Ejecutivos*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción de la Gestión de la calidad* (Primera ed.). Madrid: DELTA Publicaciones Universitarias.
- Mora, J. R. (2003). *Guía Metodológica para la Gestión Clínica por Procesos* (2014 ed.). Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestion por Procesos* (Cuarta ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Rodríguez, E., & Lobo, L. F. (1980). *El sistema de clasificación del servicio civil de Costa Ricas y la Carrera administrativa de las funcionarios públicos*. Costa Rica: Universidad Nacional Heredia.
- Sahney, S., Banwet, D., & Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM Magazine*, 16(2), 145-159.
- San Miguel, P. A. (2009). *Calidad* (Primera ed.). Madrid: Paraninfo S.A.
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios: Un modelo de la gestión hospitalaria*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Verdoy, P. J. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico organizacional evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital* (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Zelaya, J. (2006). *Clasificación de Puestos*. San José, Costa Rica: EUNED.

ANEXOS

ANEXO A – Codificación por Tipo de Procesos

TIPO DE PROCESOS	
ÁREA	CÓDIGO
DIRECCIÓN NACIONAL DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA	DICN
PROCESOS	CÓDIGO
Gestión de la Dirección	A1
Planeación y Direccionamiento	A11
Ejecución de la Planificación	A12
Gestión del Sistema de Calidad	A2
Control de Documentos	A21
Control de Registros	A22
Realización de la Auditoría Interna	A23
Control de producto o servicio no conforme	A24
Manejo de acciones correctivas y preventivas	A25
Gestión de las Finanzas Públicas	B1
Análisis e implementación de nuevos proyecto en los componentes del sistema	B11
Gestión de Normativa y metodologías	B2
Creación y actualización de normativa y metodologías	B21
Mantenimiento del sistema	C1
Análisis de requerimientos	C11
Administración de Recursos	C2
Recursos Humanos	C21
Recursos Materiales	C22

ANEXO B – Codificación por Tipo de Documento

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Documento Externo	DE
Documento Interno	DI
Caracterización de procesos	CR
Descripción de Actividades	DA
Diagramas de Flujo	DF
Acuerdo	AC
Manual	MN
Procedimiento	PR
Plan	PL
Acta	AT
Instructivo	IN
Normativa	NO
Política	PL
Resolución	RS
Memorando	ME
Oficio	OF
Ley	LY
Decreto	DC

ANEXO E – Notificación de Auditoría



Ministerio
de Finanzas



GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPUBLICA DEL ECUADOR

MEMORANDO No _____

PARA:

DE:

ASUNTO: Notificación de Auditoria al Sistema de Gestión de la Calidad

FECHA:

Con referencia a _____, informo a usted que se llevara a cabo la Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, a los Procesos_____.

Sobre el particular, envío a usted las agendas que contienen los grupos de trabajo que fueron conformados para la ejecución de la auditoria y la programación detallada de las actividades, en las que se incluye las áreas correspondientes a la (s) _____

Agradeceré que las áreas a su cargo coadyuven con el personal auditor al desarrollo de las actividades programadas en la auditoría, las cuales serán coordinadas y supervisadas por _____, quien fungirá como Auditor Líder.

La auditoría tiene como objetivos los siguientes:

Por otra parte, le informo que la revisión se practicará del ___ al ___ del _____

Cabe señalar que los resultados determinados en esta auditoría, serán comentados con el personal auditado, previo a la presentación del Informe de Auditoría.

Atentamente,

ANEXO F – Formato de Informe de Auditoría

 MINISTERIO DE FINANZAS	INFORME DE AUDITORÍA			Código:		
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:		
				Página:		
Proceso(s) Auditado(s):			Auditoría No.:			
			Fecha inicio:	Día	Mes	Año
			Fecha cierre:	Día	Mes	Año
Auditor Líder:						
Equipo Auditor:						
Auditados:						
Fecha de Elaboración del Informe:						
Objetivo						
Alcance						
NO CONFORMIDADES						
En la revisión al Sistema de Gestión de Calidad se encontraron un total de _ No Conformidades						
OPORTUNIDADES DE MEJORA						
1						
2						
3						
NO CONFORMIDADES						
No.	Descripción del Hallazgo	Requisito	Observaciones			
1						
2						
3						
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA						
GRUPO AUDITOR						
	NOMBRE		FIRMA			
AUDITOR LÍDER						
EQUIPO AUDITOR						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:				
Fecha:	Fecha:	Fecha:				

ANEXO G – Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora

 MINISTERIO DE FINANZAS	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE OPORTUNIDAD DE MEJORA			Código:																			
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:																			
				Página:																			
<table border="1"> <tr> <td>Proceso(s) Auditado(s):</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Lider del proceso:</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Fecha de Hallazgo:</td> <td colspan="4"></td> <td>Auditoría No.</td> </tr> </table>						Proceso(s) Auditado(s):						Lider del proceso:						Fecha de Hallazgo:					Auditoría No.
Proceso(s) Auditado(s):																							
Lider del proceso:																							
Fecha de Hallazgo:					Auditoría No.																		
No. Hz	Tipo de Hallazgo y requisito	Descripción del Hallazgo	Causas del Hallazgo y metodología del análisis	No. Acc	Acción a tomar	Tipo Acción	Responsible	Recursos	Fecha Planeada														
	No Conformidad					C: Corrección																	
	Mejora					AC: Acción Correctiva																	
						AP: Acción Preventiva																	
						OM: Oportunidad de Mejora																	
Elaborado por:			Revisado por:		Aprobado por:																		
Fecha:			Fecha:		Fecha:																		

ANEXO H – Formato de Control de Producto/Servicio No Conforme

 MINISTERIO DE FINANZAS	CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME			Código:																																																																								
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:																																																																								
					Página:																																																																							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Proceso(s) Auditado(s):</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Líder de procesos:</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Fecha de actualización:</td> <td></td> <td>Auditoría No.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Proceso(s) Auditado(s):					Líder de procesos:					Fecha de actualización:		Auditoría No.																																																											
Proceso(s) Auditado(s):																																																																												
Líder de procesos:																																																																												
Fecha de actualización:		Auditoría No.																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Productos generados por Áreas</th> <th rowspan="2">Requisito que debe cumplir el producto</th> <th rowspan="2">Responsable de establecer el requisito</th> <th rowspan="2">Medida de control de cumplimiento</th> <th rowspan="2">Periodicidad de Revisión</th> <th rowspan="2">Tratamiento posible en caso de no conformidad</th> </tr> <tr> <th>Área</th> <th>Producto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					Productos generados por Áreas		Requisito que debe cumplir el producto	Responsable de establecer el requisito	Medida de control de cumplimiento	Periodicidad de Revisión	Tratamiento posible en caso de no conformidad	Área	Producto																																																															
Productos generados por Áreas		Requisito que debe cumplir el producto	Responsable de establecer el requisito	Medida de control de cumplimiento	Periodicidad de Revisión	Tratamiento posible en caso de no conformidad																																																																						
Área	Producto																																																																											
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:																																																																								
Fecha:		Fecha:		Fecha:																																																																								

ANEXO I – Formato del Seguimiento del producto o servicio del proceso

 MINISTERIO DE FINANZAS	SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO DEL PROCESO			Código:																			
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:																			
				Página:																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Proceso(s) Auditado(s):</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Lider del proceso:</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Lapso de medición:</td> <td></td> <td>Hasta:</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>						Proceso(s) Auditado(s):						Lider del proceso:						Lapso de medición:		Hasta:			
Proceso(s) Auditado(s):																							
Lider del proceso:																							
Lapso de medición:		Hasta:																					
Productos generados	Cantidad de Salidas en el Periodo de Tiempo			Evidencia de revisión	Observaciones	Requisitos que se incumplieron	Producto "No Conforme" generado	Tratamiento dado al producto "No Conforme"	Responsable														
	Total	Conforme	No conforme																				
Elaborado por:				Revisado por:		Aprobado por:																	
Fecha:				Fecha:		Fecha:																	

ANEXO J – Formato del Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora

 MINISTERIO DE FINANZAS	SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO DEL PROCESO				Código:				
	Dirección Nacional De Innovación Conceptual y Normativa		Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:				
					Página:				
Proceso(s) Auditado(s):									
Lider del proceso:									
Lapso de medición:		Hasta:							
Productos generados	Cantidad de Salidas en el Periodo de Tiempo			Evidencia de revisión	Observaciones	Requisitos que se incumplieron	Producto "No Conforme" generado	Tratamiento dado al producto "No Conforme"	Responsable
	Total	Conforme	No conforme						
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:				
Fecha:		Fecha:			Fecha:				

ANEXO K - Manual de Calidad

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 1 de 40

MANUAL DE CALIDAD



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 26-11-2014	Revisado por: Líder del proceso Fecha: 26-11-2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 26-11-2014
---	---	--

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 2 de 40

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
1.1. Objetivo del Manual	4
1.2. Definiciones	4
2. CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN	7
2.1. Reseña histórica	7
2.2. Catálogo de servicios	8
2.3. Visión	8
2.4. Misión	9
3. ALCANCE Y EXCLUSIONES	9
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN	11
4.1. Requisitos Generales	11
4.2. Requisitos de la Documentación	13
4.2.1. Generalidades	13
4.2.2. Manual de la Calidad	15
4.2.3. Control de la Documentación	15
4.2.4. Control de los Registros de la Calidad	16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	17
5.1. Compromiso de la dirección	17
5.2. Enfoque al cliente	18
5.3. Política de calidad	18
5.4. Planificación y Objetivos de calidad	18
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	19
5.6. Revisión de la dirección	21
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	22

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 3 de 40

6.1. Provisión de los Recursos	22
6.2. Recursos humanos	23
6.3. Infraestructura	24
6.4. Ambiente de trabajo	25
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
7.1. Planificación de la prestación del servicio	26
7.2. Procesos relacionados con el cliente	27
7.3. Diseño y desarrollo	28
7.4. Compras	33
7.5. Prestación del servicio	33
7.6. Control de equipos de medición y seguimiento	35
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	35
8.1. Generalidades	35
8.2. Seguimiento y medición	36
8.3. Control de servicio no conforme	38
8.4. Análisis de los datos	39
8.5. Mejora	39

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 4 de 40

1. PRESENTACIÓN

1.1. Objetivo del Manual

El objetivo del presente manual es:

Establecer los elementos que componen al Sistema de Gestión de la Calidad, definiendo el alcance del mismo, justificar exclusiones, establecer la estructura documental, describir el funcionamiento del SGC en la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa y mostrar la interrelación entre los procesos de gestión; el cuál tiene los siguientes propósitos.

1.2. Definiciones

Ademas de los términos y definiciones que se acogen de las establecidas en las normas ISO 9001:2008, se describe las siguientes definiciones:

Auditoría de SGC.- Es una revisión y evaluación sistemática de una organización, o de una parte de la misma, hecha con el propósito de determinar si la organización está funcionando efectivamente. (Vilar Barrio, 2008)

Calidad.- Recoge las tres vertientes de la influencia para la creación de un bien o la prestación de un servicio: la satisfacción de las expectativas del cliente, que el producto creado o el servicio prestado cumplan fielmente la finalidad para que fueron creados y que la organización mejore de una manera continua. (Álvarez Gallego, Alvarez Ibarrola, & Bullon Caro, 2006)

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 5 de 40

Certificado de Calidad.- Documento expedido por autoridades especializadas en control de la calidad de productos y/o servicios y, como su nombre lo indica, da fe de que la calidad señalada en el documento corresponde exactamente a la real y verdadera. (Osorio Arcila, 2006)

Control de la Calidad.- Es el proceso de regulación a través del cual se puede medir la calidad real, compararlas con las normas y actuar sobre la diferencia. (Juran, Gryna (Jr.), & Bingham, 2005)

Eficacia.- Capacidad y habilidad para lograr determinados objetivos y metas. (Borello, 1994)

Eficiencia.- Capacidad para alcanzar los objetivos y metas con la menor inversión de tiempo, esfuerzo y recursos. (Borello, 1994)

Gestión.- Estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas los procedimientos los procesos y los recursos para desarrollar implantar, llevar a cabo revisar y mantener al día la política de la empresa. (Fernandez Garcia, 2006)

Manual de Calidad.- Documento en el que se expone la política general de calidad y establece los procedimientos y prácticas de una organización relativa a la calidad. Este documento recopila, en forma normalizada, los planes formales interdepartamentales que sirven para la planificación de la calidad de la empresa. (Serra Belenguer & Bugueño Bugueño, 2004)

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 6 de 40

Organización.- Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (ISO9000, 2005)

Plan de Acción.- Están formados por el conjunto de las actividades que se deberán ejecutar para la facilitar el logro de las metas (específicas y cuantificadas) establecidas con anterioridad. (Borello, 1994)

Política de la Calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. (ISO9000, 2005)

Procedimientos.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento (3.7.2) que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento". (ISO9000, 2005)

Procesos.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entradas en resultados. (ISO9000, 2005)

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 7 de 40

Proceso de Medición.- Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud. (ISO9000, 2005)

Satisfacción del cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en el que se ha cumplido sus requisitos. (ISO9000, 2005)

2. CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN

2.1. Reseña histórica

El origen de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa se remonta al año 2000, donde se formalizó el uso y aplicación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) por parte de las entidades que conforman el sector público no financiero. Para abril del 2001 se conforma el Proyecto de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento y Sostenibilidad del Sistema de las Finanzas Públicas, que está adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, el cual brindaría soporte a los usuarios del sistema SIGEF y el sistema SIGEF INTEGRADOR. En enero del 2003, el proyecto fue encargado dentro de la Coordinación de Gestión Financiera Pública, la cual formaba parte de la Subsecretaría General de las Finanzas, esta coordinación tenía la tarea de difundir, implantar, capacitar, administrar, controlar y evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Financiera, SIGEF. Durante los siguientes años la coordinación continuó con la tarea de la administración del sistema realizando proyecciones de mejora, originando modernizaciones entre los años 2006 y 2009. Para el año 2010 mediante Acuerdo Ministerial 119, se reforma la organización y administración del Ministerio, dentro del cual menciona la creación de la Subsecretaría de Innovación y Desarrollo de las Finanzas Públicas, la cual se conformó por cuatro Direcciones, entre ellas, la Dirección de Soluciones Conceptuales, que

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 8 de 40

posteriormente con el Acuerdo Ministerial 254 de noviembre del 2011, se lo conoce actualmente como la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa de las Finanzas Públicas, la cual tiene la misión de “Innovar, investigar, proponer e implantar conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.” (Acuerdo Ministerial 254, 2011)

2.2. Catálogo de servicios

Con respecto a los productos y servicios que brinda la entidad, se despliega un listado de productos por cada uno de las direcciones que conforman la entidad del Ministerio de Finanzas, por lo que a continuación se mencionan los productos y servicios que entrega la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa:

1. Diseños conceptuales y estrategias de implementación de productos y servicios del SINFIP.
2. Catálogo de productos y servicios para cada uno de los componentes del SINFIP.
3. Metodologías, procesos y normas técnicas para cada uno de los componentes del SINFIP.
4. Propuesta integral de normativa legal del SINFIP actualizada.
5. Diseños conceptuales de reportes de información gerencial del SINFIP.

2.3. Visión

La visión de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa se línea a la visión del Ministerio de Finanzas el cual consiste en ser el ente rector de las finanzas públicas, reconocido como una entidad moderna orientada a brindar servicios públicos con calidad y oportunidad a nuestros clientes; integrado por un equipo de

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 9 de 40

personas competentes y comprometidas con la ética, probidad, responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas.

2.4. Misión

La misión de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa es el de Innovar, investigar, proponer e implantar conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.

3. ALCANCE Y EXCLUSIONES

El presente manual es aplicable a las actividades, proceso, productos y servicios que conforman el SGC, de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.

Se excluyen y se justifican las siguientes cláusulas de la Norma ISO 9001:2008 debido al giro del negocio de la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa:

6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA, literal e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Esta cláusula no aplica a los procesos específicos del SGC, ya que la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa no es el responsable de mantener registros sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

Esta cláusula es aplicable para la Coordinación Administrativa de Talento Humano quienes custodian los expedientes del personal donde se describe formación, habilidades y experiencia y los respaldos de las certificaciones de capacitaciones.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 10 de 40

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Las cláusulas 7.2.3 sobre la Comunicación con el cliente no aplican a los procesos específicos del SGC, ya que no la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, no realiza procesos de comunicación directa con el cliente, se lo realiza mediante la Dirección Nacional de Centro de Servicios quienes se encargan de notificar a los usuarios del Sistema de Administración Financiera sobre los productos o servicios presentados por la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Esta cláusula solo aplica la parte de **Diseño** en la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa por el proceso de Gestión de Conceptualización del sistema.

La parte de Desarrollo de esta cláusula se justifica para la Dirección Nacional de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas quienes trabajan directamente con los paquetes informáticos para desarrollar lo diseñado

7.4 COMPRAS

Las cláusulas 7.4.1 y 7.4.2 no aplican a los procesos específicos del SGC, ya que no la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, no realiza compras de manera directa para sus procesos. Esta cláusula se justifica para la Dirección de Logística Institucional que conjuntamente con el SERCOP, realizan los procesos de compras públicas para la contratación de los proveedores que requiera la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 11 de 40

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Esta cláusula se justifica para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa en el proceso de Administración de Recursos Materiales, al momento de emitir los respectivos informes de evaluación sobre las compras

7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Esta cláusula no aplica a los procesos específicos del SGC de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa ya que no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición. Esta cláusula se justifica para la Dirección Nacional de Operaciones de los Sistemas de las Finanzas Públicas por contar con los instrumentos y herramientas para monitorear el Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.

4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA Y DOCUMENTACIÓN

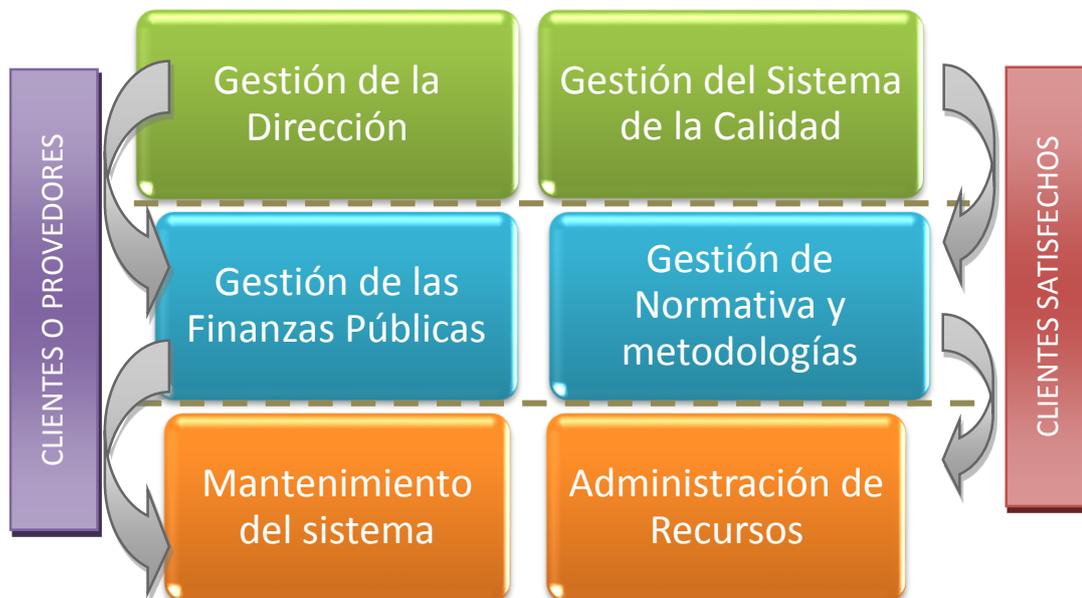
4.1. Requisitos Generales

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativas ha establecido un modelo para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional:

Para los literales a y b sobre determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y la secuencia e interacción de estos procesos, se determinó el mapa de procesos para la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa de los procesos:

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 12 de 40

1. **Procesos Gubernamentales:** Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución
2. **Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
3. **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustitutivos.



Para los literales c, d y e, sobre los criterios y los métodos necesarios para asegurarse la operación como el control de estos procesos sean eficaces, la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos de estos procesos se elaboraron caracterizaciones de los procesos, en las cuales se muestran las actividades principales de cada proceso siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), los indicadores de seguimiento, los recursos físicos, técnicos, económicos y de recursos humanos.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01

Para implementar las acciones necesarias que ayuden a alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, el formato de caracterización de los procesos se definen en los siguientes puntos:

- Nombre del macro proceso:
- Nombre del proceso:
- Propietario del proceso:
- Alcance
- Recursos
- Descripción del proceso
- Indicadores
- Controles
- Registros/anexos

4.2. Requisitos de la Documentación

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa define una estructura documental que establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos, descritos en los procesos de Control de Documentos y Control de Registro.

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad:

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 14 de 40

POLÍTICA DE CALIDAD:

Superar las demandas y expectativas de la sociedad, mediante los servicios ofrecidos por la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, a través de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la innovación, investigación, proporciones e implantaciones de conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas, realizando una evaluación permanente y con mejoramientos continuo

OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Disminuir el tiempo de respuesta en los servicios ofrecidos por la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios que ofrece la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa.
- Aumentar el número de soluciones para las necesidades de los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.
- Implementar y mantener un sistema de mejoramiento continuo.

b) Un manual de la calidad, (ver numeral 4.2.2). Documento DICN-MN-GCD-001

c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma Internacional que se han determinado para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa son:

Control de Documentos

Control de Registros

Realización de la Auditoría Interna

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 15 de 40

Control de producto o servicio no conforme
 Manejo de acciones correctivas y preventivas

- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se documentan en la caracterización de procesos, descripción de actividades y diagrama de flujo.

4.2.2. Manual de la Calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (ver numeral 3)
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, los cuales se hace referencia en el numeral 4.2.1 Generalidades literal c)
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad que se mencionan en el numeral 4.1 Requisitos Generales

4.2.3. Control de la Documentación

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se controlan siguiendo la metodología establecida en el proceso de Control de Documentos. En este proceso se describen los controles necesarios para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y de la versión vigente de los documentos, aplicables

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 16 de 40

para los procesos de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, y cumpliendo lo que establece la normativa internacional:

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- ✓ Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- ✓ Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- ✓ Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- ✓ Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. Control de los Registros de la Calidad

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad del Ejército Nacional se controlan siguiendo la metodología establecida en el proceso de Control de Registros el cual define los parámetros necesarios para: su identificación, almacenamiento, protección, recuperación o acceso, tiempo de retención y disposición final, en

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 17 de 40

coherencia con las disposiciones establecidas en la norma internacional ISO 9001:2008

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, cumpliendo las siguientes instancias:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios:
 - ✓ Publicando la política de calidad en esta manual y por diferentes medios
 - ✓ Ingresando a Cursos de sensibilización para atención al usuario
 - ✓ Realizando una inducción al nuevo personal sobre el sistema de gestión de la calidad
- b) Estableciendo la política de la calidad, la cual se puede visualizar en el numeral 4.2.1 literal a)
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, los cuales constan en el numeral 4.2.1 literal a)
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección mediante reuniones con el personal de donde deriven las respectivas actas para luego

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 18 de 40

definir las acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora de los aspectos críticos para el sistema de gestión de la calidad

- e) Asegurando la disponibilidad de recursos, este requisito se lo cumple mediante el proceso de Administración de Recursos, donde se describe el proceso para abastecer a la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa

5.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura mediante los procesos de Análisis de nuevos proyecto en los módulos y de Creación y actualización de nueva normativa, de que sean determinados y cumplidos los requisitos del cliente, a fin de incrementar la satisfacción de éste y la mejora de los servicios y trámites, mediante los procesos y actividades del sistema de gestión de la calidad.

5.3. Política de calidad

La Política de la Calidad, que se encuentra referida en el numeral 4.2.1 literal a), debe ser elaborada, revisada, aprobada y comunicada por la alta Dirección, representado por el Director de Innovación, Conceptual y Normativa, para cumplir lo estipulado por la norma internacional ISO 9001:2008, con el propósito que los miembros de la Dirección la conozcan y la puedan implementar en sus labores cotidianas.

5.4. Planificación y Objetivos de calidad

5.4.1. Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, que se encuentra referida en el numeral 4.2.1 literal a), se establecen

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 19 de 40

en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad y su logro será medible mediante los indicadores definidos en cada proceso.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad que se referencian en el numeral 4.2.2 literal a), están definidos en las caracterizaciones de cada proceso siguiendo un modelo de PHVA, la descripción de las actividades que se deben llevar a cabo lo planeado en el sistema de gestión de la calidad.

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste, mediante el seguimiento del proceso de control de documentos donde se explica el procedimiento para la actualización en los cambios dentro del sistema de gestión de la calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad de autoridad

Las responsabilidades y autoridades que tienen cada uno de los cargos que hacen parte de la estructura organizacional de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, que han sido descritas en el Manual Funciones, en él se hace una descripción detallada de acuerdo al nivel de autoridad con las que se relaciona el personal.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 20 de 40

5.5.2. Representante de la dirección

La Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas nombra al Director de Innovación, Conceptual y Normativa para efectos de garantizar la implementación, operación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Para cumplir lo dispuesto en la norma internacional, sobre el sistema de gestión de la calidad se dispone de las siguientes responsabilidades y autoridades que debe tener el Director de Innovación, Conceptual y Normativa:

Responsabilidades:

- ✓ Lograr que el Sistema de Gestión de la Calidad se constituya, implemente y mantenga de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008
- ✓ Promover concientización para satisfacer los requisitos del cliente
- ✓ Convocar y presidir a una reunión periódica para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 21 de 40

Autoridades:

- ✓ Autorizar cambios en el Manual de Calidad y los procesos vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Revisar los mecanismos y metodologías para la mejora continua, así como su vigencia.
- ✓ Revisar y autorizar el Programa de Auditoría Interna.

5.5.3. Comunicación interna

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa debe promover una adecuada comunicación al interior de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar su eficacia, mediante los siguientes canales:

- ✓ Coreos electrónicos masivos
- ✓ Cartelera
- ✓ Reuniones de Trabajo
- ✓ Boletines informativos de Calidad

Para generar la cultura de la calidad, se deberán realizar capacitaciones periódicas en temas de calidad, de las cuales cada dueño de proceso debe retroalimentar a todos los funcionarios que están bajo su responsabilidad.

5.6. Revisión de la dirección

5.6.1. Generalidades

Anualmente, la Alta Dirección, efectúa la revisión del Sistema Gestión de Calidad de acuerdo con los parámetros definidos en Normas ISO 9001:2008.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 22 de 40

La información para la revisión al igual que los resultados de esta y las conclusiones, compromisos, decisiones y acciones a tomar, se registran en el Acta Revisión al Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección y la Subsecretaría de Innovación, registrando las conclusiones derivadas de estas actas para socializarlos al personal.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Los resultados de auditorías internas y externas
- b) La retroalimentación del cliente,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- g) Las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de los Recursos

Para satisfacer las necesidades de los usuarios mediante el Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección de Innovación, Conceptual y

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 23 de 40

Normativa define y proporciona los recursos, a través, del proceso Administración de Recurso describe los procedimientos que se deben seguir para la ejecución presupuestal que se planifica anualmente garantizando la asignación de los recursos necesarios para la operación eficaz y eficiente de los procesos y cumplir con los servicios prestados para:

- a) Implantar y mantener el SGC y mejora continua de su eficacia;
- b) Aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

El Asesor de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa conjuntamente con la Coordinación Administrativa determina el "MANUAL DE FUNCIONES" el cual especifica el perfil y los requisitos que debe cumplir la persona que desempeña determinado cargo siendo competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas al perfil requerido.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio, esto se lo realiza mediante el Manual de Funciones y el proceso de Administración de Recursos Humanos.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 24 de 40

- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria. La formación o capacitación se lo determina mediante la evaluación de desempeño que se lo realiza anualmente, en donde, se identifica las necesidades del personal.

- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, mediante la evaluación al personal posteriormente a las capacitaciones dictadas

- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, esto se cumple mediante la aplicación de los mecanismos de comunicación interna del numeral 5.5.3, para que el personal de la debida importancia al logro de los objetivos de calidad de los procedimientos, además deben incluir en la evaluación del personal acerca del entendimiento de la política de calidad y el propósito de los objetivos de calidad.

6.3. Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en cada uno de los procesos identificados, de esta manera la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa cuenta con la siguiente infraestructura:

- a) En el primer piso del edificio del Ministerio de Finanzas, cuenta con un espacio de trabajo de 5 oficinas divididas en los servicios de los diferentes módulos del Sistema Administrativo Financiero,

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01

Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Nómina, Bienes y Existencias, Personal de Consultoría

- b) Los equipos con los que cuenta la Dirección para el desarrollo de los procesos son equipos de computación con acceso a internet y acceso a los sistemas de pruebas del Sistema Administrativo Financiero, además del software básico en ofimática.

- c) Los Servicios de apoyo que tiene la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa es adquirida por parte del Ministerio de Finanzas quienes brindan a sus funcionarios el servicio de transporte, existe la intercomunicación con teléfonos individuales para cada funcionario, además se cuenta con un sistema de seguridad para el ingreso y salida del personal al edificio.

6.4. Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario que intervienen en los procesos para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Las áreas involucradas en el sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptuales y Normativa, cuentan con las condiciones ambientales, instalaciones y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, que les permita realizar mejoras y lograr la conformidad con los requerimientos del servicio cuando estén a su alcance.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 26 de 40

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la prestación del servicio

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio. En la planificación de la realización de los productos o servicios, los procesos del sistema de gestión de la calidad determinan:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto o servicio, que se encuentran determinados en el numeral 4.2.1 literal a)
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio se encuentran descritos en los procesos de Control de Documentos y en los procesos del Administración de Recursos
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección específicas para el producto o servicio así como los criterios para la aceptación del mismo, se encuentran señalados en las caracterizaciones de cada proceso donde indican cómo realizar la cumplir con los requisitos del servicio.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, son mencionados dentro de la caracterización de los procesos en la sección de registros/anexos

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 27 de 40

7.2. Procesos relacionados con el cliente

Los procesos que se encuentran dentro de los procesos sustantivos u operacionales de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa determinan que todos los requisitos relacionados con el cliente, están definidos en cada uno de los procesos. Los cuales determinan lo siguiente:

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por los usuarios, incluyendo los requisitos que se aplican para cada proceso,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios, así como el cumplimiento de los tiempos para la realización del trámite y que es necesario para asegurar la satisfacción del usuario, basado en la adecuada aplicación de las leyes;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, que se encuentran definidos en los procesos del macro proceso de Gestión de innovación y conceptualización del sistema y de Gestión de Normativa.
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario, los cuales se reflejaran en los requerimientos específicos y emergentes que requieran las Subsecretarías que conforman la cartera del Ministerio de Finanzas.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 28 de 40

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa revisará los requisitos relacionados con el producto o servicio, con base en las normativas tanto internas de la institución como en las normas, leyes y reglamentos del estado, lo cual garantiza que:

- a) Se definen los requisitos del producto o servicio
- b) Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos de los usuarios o clientes con respecto a lo dictado por la ley.
- c) La Dirección tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos con los respaldos de los oficios emitidos por los usuarios.

La Dirección mantendrá los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma en el proceso de Manejo de acciones correctivas y preventivas

7.2.3. Comunicación con el cliente

La cláusula que se refiere a la comunicación con el cliente, se encuentra desglosado en el numeral 3 de Alcance y exclusiones.

Sin embargo se podría considerar el literal a) sobre la información sobre el producto o servicio al cliente, se puede considerar al cliente a la Dirección Nacional del Centro de Servicios, a esta área se le muestra el resultado final del producto o servicio para que lo comunique a los clientes finales.

7.3. Diseño y desarrollo

Como se menciona en el numeral 3 de este documento, para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa solo se aplica parte del Diseño ya que el Desarrollo corresponde a la Dirección Nacional de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 29 de 40

7.3.1. Planificación del diseño

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa, debe planificar y controlar el diseño del producto o servicio, determinando:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

En la caracterización del proceso de Análisis de nuevos proyecto en los módulos, se especifica las actividades de planificación, revisión, verificación y validación que se generan para realizar los productos o servicios, para el diseño de los productos o servicios las actividades son las siguientes:

- Analizar impacto y factibilidad del requerimiento
- Realizar y presentar propuesta de solución y priorización
- Ingresar las priorizaciones en el cronograma
- Elaborar Caso de uso de negocio o sistema
- Revisa el Caso de uso para su aprobación
- Crear bitácora para pruebas e implementación
- Subir documentos al repositorio web
- Imprimir y enviar casos de uso firmados al equipo de Desarrollo y Release
- Realizar pruebas del servicio o Ajustar casos de uso
- Notificar errores o aprobación de pruebas a Desarrollo
- Elaborar instructivo de nueva funcionalidad
- Revisar, aprobar y firmar instructivo
- Crear bitácora para publicar instructivo
- Subir instructivo al repositorio web
- Solicitar despliegue de capacitación al Centro de Servicios
- Recibir notificaciones de bitácoras en producción y cerrarlas

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 30 de 40

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño

Los elementos de entrada que se deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

Los elementos de entrada para el diseño se observan en:

- Solicitud de requerimiento a través de oficios o pedido oficial por parte de las Subsecretarías
- Correo de solicitud de pruebas para verificar los requisitos de los productos o servicios diseñados
- Caracterización de los procesos.

7.3.3. Resultados del diseño

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño,
- b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto,

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 31 de 40

- d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Los resultados del diseño son:

- Diseños conceptuales y estrategias de implementación de productos y servicios del SINFIP.
- Propuesta integral de normativa legal del SINFIP actualizada.
- Diseños conceptuales de reportes de información gerencial del SINFIP.

7.3.4. Revisión del diseño

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño para cumplir los requisitos.
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

La revisión del diseño de los productos o servicios se los realiza mediante la realización de pruebas en los sistemas informáticos para comprobar la efectividad del producto entregado.

7.3.5. Verificación del diseño

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria

La verificación del diseño se lo realiza una vez que el nuevo producto o servicio se encuentra desarrollándose, los analistas de la Dirección

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 32 de 40

Nacional de Sistemas de Información de las Finanzas Públicas, se encargan de verificar que el servicio es acorde con el diseño del proyecto en desarrollo.

7.3.6. Validación del diseño

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria

Cuando el productos se encuentra implementado en producción se realiza una evaluación del mismo dependiendo de las necesidades del usuarios o de las obligaciones que indique las altas autoridades del Ministerio de Finanzas.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria

Los cambios en el diseño de los productos o servicios se los registra en:

- Documentos de Especificación de requerimientos puntuales

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01

- Observaciones en las bitácoras del producto o servicio
- Plan de capacitación o socialización sobre los cambios del producto o servicio.

7.4. Compras

Las cláusulas que se refieren a compras, producción y prestación del servicio y control de los dispositivos de seguimiento y medición se encuentran desglosados en el numeral 3 de Alcance y exclusiones, a excepción de la cláusula 7.4.3

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Esta cláusula se justifica para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa en el proceso de Administración de Recursos Materiales, al momento de emitir los respectivos informes de evaluación sobre las compras ya sea de un bien o la prestación de un servicio por parte de un consultor contratado

7.5. Prestación del servicio

7.5.1. Control de la prestación del servicio

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto mediante la descripción de la documentación de los casos de uso y requerimientos específicos elaborados.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 34 de 40

- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, se describen en los instructivos de cada uno de los productos o servicios que se hayan implementado
- c) El uso del equipo apropiado, mediante los equipos de hardware que haya adquirido la Dirección
- d) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto, se los realizará mediante el plan de implementación con el que despliegan el producto o servicio.

7.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

La Dirección valida todo proceso de prestación del servicio de los productos resultantes que no pueden verificarse mediante seguimiento o medición mediante los formatos de los casos de uso de pruebas tanto funcionales como no funcionales aplicados en el sistema, en los cuales se puede determinar:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros
- e) La revalidación.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

La Dirección identifica los servicios que resultan de los procesos realizados a través de los diferentes responsables de cada proceso, los responsables no siempre pertenecen a la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, los procesos descritos en las caracterizaciones y sus respectivos diagramas de flujo demuestran la trazabilidad de los proceso

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 35 de 40

7.5.4. Propiedad del cliente

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa cuida la información que es propiedad del cliente mientras estén bajo el control del Ministerio de Finanzas en especial de la Subsecretaria de Innovación de las Finanzas Públicas. La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa mantiene con identificación a la información que mantienen los usuarios ya sea la ciudadanía, entidades, gobiernos e incluso las Subsecretarías del mismo Ministerio de Finanzas de las entidades en el sistema y se verifica constantemente que la información se verídica, se protege y salvaguarda la información que el cliente suministrada dentro del Sistema Administrativo Financiero.

7.5.5. Preservación del producto

Para los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa conserva la conformidad del servicio durante el desarrollo de los procesos y la presentación del servicio al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos, identificando, almacenando y protegiendo la información generada de los procesos.

7.6. Control de equipos de medición y seguimiento

No se aplica esta cláusula porque los procesos no cuentan con equipos que requieran seguimiento y medición para la prestación de servicio.

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa se planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 36 de 40

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se mide mediante su retroalimentación respecto al tiempo de atención, efectividad, acceso a la información y orientación, trato de los servidores públicos, transparencia e Instalaciones, sin embargo, el Ministerio de Finanzas cuenta con la Dirección Nacional del Centro de Servicios, quienes son los responsables de recibir y controlar el trámite de las quejas, reclamos, derechos de petición, redireccionandolas al responsable de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa para su solución y respuesta.

8.2.2. Auditoría interna

Para determinar que el Sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, esta implementado y se mantiene en forma eficaz, eficiente y efectiva, se estableció el procedimiento de Auditoría Interna. La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa como líder del proceso evalúa el desempeño de los diferentes procesos y los retroalimenta para fortalecer el mejoramiento continuo.

El Procedimiento de Auditorías Internas para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, el cual cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, así mismo, define las

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 37 de 40

directrices, requisitos y secuencia para la planificación, el desarrollo y las actividades de seguimiento a las auditorías internas del Sistema de gestión de la Calidad.

Este procedimiento establece las responsabilidades y autoridad del personal que planifica, ejecuta, informa de los resultados y da seguimiento a las auditorías, así como los criterios para el desarrollo y registro de las mismas.

Una vez ejecutado el programa de auditoría, se retroalimentan los resultados de lo de los procesos, con el fin de consolidar el Plan de Mejoramiento, en el cual se identificaran las fechas de implementación de las acciones necesarias para subsanarse las falencias detectadas en el proceso.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

En cada una de las caracterizaciones de los procesos se han definido indicadores de gestión, los cuales se constituyen en un método para darle los respectivos seguimientos a los procesos con el fin de alcanzar los resultados planificados para llevarse a cabo las acciones necesarias según el caso.

El representante y encargado del Sistema de gestión de calidad, tiene la responsabilidad y autoridad a través de la Revisión por la Dirección de asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

La Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa hace un seguimiento de las características del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Por lo que deberá mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 38 de 40

La liberación y prestación de los servicios que brinda la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, no se llevan a cabo hasta que se apliquen las disposiciones planificadas, el seguimiento y control de los servicios se lo realiza a través de indicadores se efectúa mediante los resultados del Plan de Acción que genera informes de retroalimentación, orientados a que los procesos mejoren el cumplimiento de sus actividades y por ende de sus resultados.

8.3. Control de servicio no conforme

Las disposiciones relativas al tratamiento del Producto o Servicio no conforme se establecen en el procedimiento Producto o Servicio No Conforme; en el cual se especifican los criterios para identificarlo, controlarlo y tratarlo. Este proceso asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega a los clientes finales, los usuarios.

En caso de presentarse una no conformidad se tomarán las acciones necesarias de manera inmediata para eliminar las no conformidades detectadas. Los responsables de cada proceso mantienen los registros del origen de éstas no conformidades y las acciones tomadas al respecto, así mismo se asegura de la posibilidad de demostrar su conformidad con los requisitos.

Después de corregir un servicio no conforme, el responsable del proceso debe realizar una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. Si se detecta un servicio no conforme después de haber comenzado su uso, el responsable del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos de la no conformidad, lo

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		26-11-2014	26-11-2014	Página: 39 de 40

cual se especifica en el proceso de Producto o Servicio No Conforme en su respectiva Matriz de seguimiento.

8.4. Análisis de los datos

Los responsables de los procesos determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo para lo cual utiliza la información recabada por la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de revisión por parte de los responsables del área de Gestión de la Calidad, y en cada proceso, el análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente
- b) La conformidad con los requisitos del producto
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- d) Los proveedores

Con la revisión de estos datos se determinará la eficiencia del Sistema y básicamente los resultados del análisis de datos se elaborarán el diagnóstico para la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad en la que podría presentarse la oportunidad de realizar acciones preventivas.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

Los líderes de los procesos efectúan el seguimiento, medición y análisis de los procesos y del producto o servicio, y de acuerdo con los

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE CALIDAD			Código: DICN-MN-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 26-11-2014	Fecha de versión: 26-11-2014	Versión: 01
				Página: 40 de 40

resultados de la medición se puede establecer los procesos de mejora del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas realizadas como resultado de la autoevaluación de los procesos, las auditorías internas.

8.5.2. Acciones correctivas y preventivas

La Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa ha establecido el proceso de Acciones Correctivas y preventivas del Sistema de gestión de la Calidad, el cual establece la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades recurran; el registro de los resultados de las acciones tomadas y la revisión de la eficacia de las acciones correctivas tomadas y establece las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia.

Por lo que este proceso cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008:

- ✓ Revisar las no conformidades
- ✓ Determinar las causas de las no conformidades.
- ✓ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- ✓ Determinar e implementar las acciones necesarias,
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

ANEXO L - Manual de Funciones

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
				Página: 1 de 24

MANUAL DE FUNCIONES



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 10-11-2014	Revisado por: Líder del proceso Fecha: 10-11-2014	Aprobado por: Director de área Fecha: 10-11-2014
---	---	--

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
				Página: 2 de 24

CONTENIDO

LISTA DE ANEXOS	3
1. CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN	4
1.1. Reseña histórica	4
1.2. Catálogo de servicios	5
1.3. Visión	5
1.4. Misión	5
2. OBJETIVO DEL MANUAL	6
3. ALCANCE DEL MANUAL	6
4. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL	6
4.1. Datos de Identificación:	6
4.2. Instrucción Formal Requerida:	8
4.3. Misión del Puesto:	9
4.4. Experiencia Laboral Requerida:	9
4.5. Actividades del Puesto:	9
4.6. Interfaz del Puesto	10
4.7. Conocimientos Requeridos:	10
4.8. Destrezas Técnicas (específicas) Requeridas	10
4.9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales)	10
5. ESTRUCTURA FUNCIONAL	10
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS	11
ANEXOS	17

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		10-11-2014	10-11-2014	Página: 3 de 24

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Catálogo de Destrezas técnicas.....	18
Anexo 2: Catálogo de Habilidades Conductuales	23

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		10-11-2014	10-11-2014	Página: 4 de 24

1. CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN

1.1. Reseña histórica

El origen de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa se remonta al año 2000, donde se formalizó el uso y aplicación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) por parte de las entidades que conforman el sector público no financiero. Para abril del 2001 se conforma el Proyecto de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento y Sostenibilidad del Sistema de las Finanzas Públicas, que está adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, el cual brindaría soporte a los usuarios del sistema SIGEF y el sistema SIGEF INTEGRADOR. En enero del 2003, el proyecto fue encargado dentro de la Coordinación de Gestión Financiera Pública, la cual formaba parte de la Subsecretaría General de las Finanzas, esta coordinación tenía la tarea de difundir, implantar, capacitar, administrar, controlar y evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Financiera, SIGEF. Durante los siguientes años la coordinación continuó con la tarea de la administración del sistema realizando proyecciones de mejora, originando modernizaciones entre los años 2006 y 2009. Para el año 2010 mediante Acuerdo Ministerial 119, se reforma la organización y administración del Ministerio, dentro del cual menciona la creación de la Subsecretaría de Innovación y Desarrollo de las Finanzas Públicas, la cual se conformó por cuatro Direcciones, entre ellas, la Dirección de Soluciones Conceptuales, que posteriormente con el Acuerdo Ministerial 254 de noviembre del 2011, se lo conoce actualmente como la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa de las Finanzas Públicas, la cual tiene la misión de “Innovar, investigar, proponer e implantar conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.” (Acuerdo Ministerial 254, 2011)

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		10-11-2014	10-11-2014	Página: 5 de 24

1.2. Catálogo de servicios

Con respecto a los productos y servicios que brinda la entidad, se despliega un listado de productos por cada uno de las direcciones que conforman la entidad del Ministerio de Finanzas, por lo que a continuación se mencionan los productos y servicios que entrega la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa:

1. Diseños conceptuales y estrategias de implementación de productos y servicios del SINFIP.
2. Catálogo de productos y servicios para cada uno de los componentes del SINFIP.
3. Metodologías, procesos y normas técnicas para cada uno de los componentes del SINFIP.
4. Propuesta integral de normativa legal del SINFIP actualizada.
5. Diseños conceptuales de reportes de información gerencial del SINFIP.

1.3. Visión

La visión de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa se alinea a la visión del Ministerio de Finanzas el cual consiste en ser el ente rector de las finanzas públicas, reconocido como una entidad moderna orientada a brindar servicios públicos con calidad y oportunidad a nuestros clientes; integrado por un equipo de personas competentes y comprometidas con la ética, probidad, responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas.

1.4. Misión

La misión de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa es el de Innovar, investigar, proponer e implantar conceptos, metodologías, procedimientos, soluciones y normas para todos los componentes del Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01

2. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de funciones se ha desarrollado para la administración del talento humano vinculado a cada uno de los cargos de la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa. Contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la Dirección y la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional con la mencionada planta.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual es aplicable a las actividades, proceso y servicios que conforman los puestos que conforman la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas.

4. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

La Dirección de Talento Humano del Ministerio de Finanzas ha establecido para la Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativas el siguiente modelo para la descripción de los puestos.

4.1. Datos de Identificación:

- a. **Puesto:** La denominación del puesto.
- b. **Nivel:** Cada nivel estructural y grupo ocupacional estará conformado por un conjunto de puestos específicos con similar valoración, independientemente de los procesos institucionales en los que actúan. Los niveles estructurales y grupos ocupacionales se organizan de la siguiente manera:
 - No profesional
 - Profesional
 - Directivo

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		10-11-2014	10-11-2014	Página: 7 de 24

c. **Unidad:** Hace referencia a la unidad, dirección u oficina a la que pertenece el puesto dentro de la institución.

d. **Rol de Puesto:** Los roles, atribuciones y responsabilidades se reflejarán en los puestos de trabajo que integran cada unidad o proceso organizacional, considerando los siguientes niveles:

NIVEL	ROL
No profesional	Ejecución de apoyo
	Ejecución técnico y tecnológico
Profesional	Ejecución de procesos
	Ejecución de procesos estratégicos
	Ejecución y supervisor de procesos
Directivo	Coordinación de procesos estratégicos

e. **Grupo Ocupacional:** Cada nivel estructural y grupo ocupacional estará conformado por un conjunto de puestos específicos con similar valoración, independientemente de los procesos institucionales en los que actúan. Será dado de acuerdo con el grado al que pertenece, de la siguiente manera:

NIVEL	GRUPO OCUPACIONAL
No profesional	Servidor Público de Servicios 1
	Servidor Público de Servicios 2
	Servidor Público de Apoyo 1
	Servidor Público de Apoyo 2
	Servidor Público de Apoyo 3
	Servidor Público de Apoyo 4
Profesional	Servidor Público 1
	Servidor Público 2
	Servidor Público 3
	Servidor Público 4
	Servidor Público 5
	Servidor Público 6

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
				Página: 8 de 24

NIVEL	GRUPO OCUPACIONAL
Profesional	Servidor Público 7
	Servidor Público 8
	Servidor Público 9
	Servidor Público 10
	Servidor Público 11
	Servidor Público 12
	Servidor Público 13
Directivo	Servidor Público 14

- f. **Código:** La estructura de puestos institucional mantendrá una codificación integrada así:

Los primeros dos o tres caracteres hacen referencia a la dirección o coordinación a la que pertenece el puesto:

SI: Dirección Nacional de los Sistemas de la Información

OS: Dirección Nacional de Operaciones de los Sistemas

CS: Dirección Nacional de Centro de Servicios

ICN: Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa

El siguiente carácter hace referencia al nivel que pertenece el puesto:

G: Gobernante o Estratégico

S: Sustantivo, Agregador de valor o Institucionales

A: Adjetivo, de Apoyo, Habilitantes o de Asesor

Los dos últimos caracteres son números consecutivos que identifican al puesto.

4.2. Instrucción Formal Requerida:

Conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño del puesto, adquiridos a través de estudios formales, competencia necesaria para que el servidor se desempeñe eficientemente en el puesto

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01

4.3. Misión del Puesto:

Se requiere detallar un resumen de lo que hace el puesto en términos de su naturaleza.

4.4. Experiencia Laboral Requerida:

Este sub-factor aprecia el nivel de experticia necesaria para el desarrollo eficiente del rol, atribuciones y responsabilidades asignados al puesto, en función del portafolio de productos y servicios definidos en las unidades o procesos organizacionales

4.5. Actividades del Puesto:

Son las actividades esenciales de puestos, procesos, ocupaciones, etc. Para valorar las actividades de los procesos se debería tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar las actividades esenciales:

- El número máximo de actividades esenciales será de 5 a 7.
- Las 5 o 7 actividades con las puntuaciones totales más altas son las esenciales.

¿Qué significa una actividad esencial?:

- Tiene el mayor impacto para la organización porque genera resultados que agregan valor.
- Demanda los mayores recursos psicológicos del ocupante (conocimientos, destrezas, habilidades, etc.).
- La organización debe asegurarse que el ocupante de la posición desempeñe con competencia las actividades esenciales.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01

4.6. Interfaz del Puesto

Son relaciones de trabajo indispensables que deben llevarse a cabo para el cumplimiento efectivo de las funciones del cargo. Considera los contactos que el puesto debe mantener con los compañeros de trabajo, supervisores, colaboradores, funcionarios de otras áreas, funcionarios de otras instituciones, clientes y proveedores. También, este factor valora el nivel jerárquico de las personas con quienes se mantiene contacto y la razón de ser de éste.

4.7. Conocimientos Requeridos:

Describe los conocimientos esenciales o documentos de consulta o sustento necesarios para el ejercicio del puesto: base legal, manuales, resoluciones, procedimientos, políticas, directrices, normas, leyes, etc.

4.8. Destrezas Técnicas (específicas) Requeridas

Estas son capacidades que corresponden a cada puesto y se las selecciona de un catálogo de competencias técnicas (Véase Anexo 1)

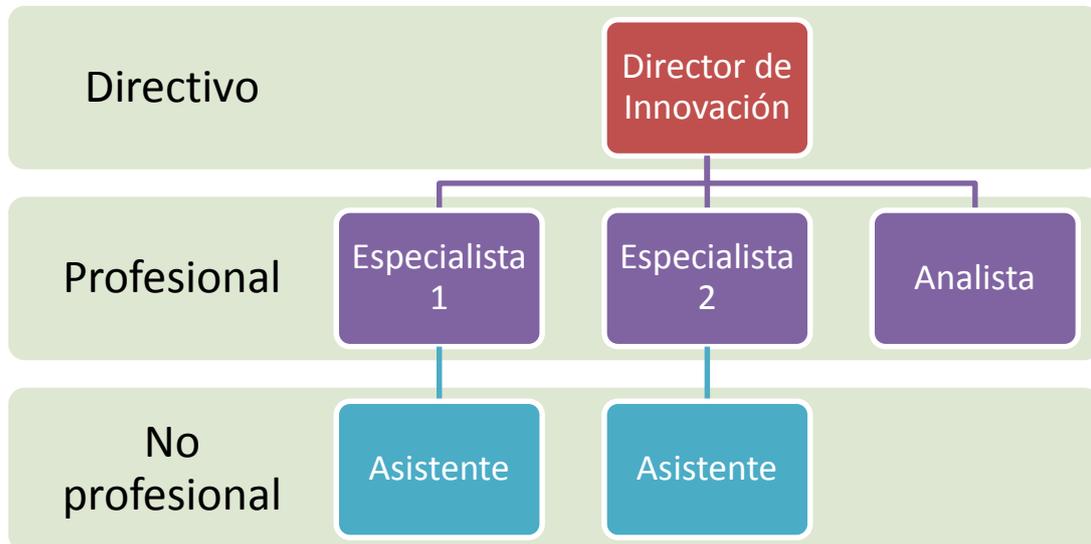
4.9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales)

Estas son capacidades que corresponden a habilidades que cada puesto debe poseer y se las selecciona de un catálogo de competencias conductuales (Véase Anexo 2)

5. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Dentro de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas se encuentran la siguiente estructura funcional:

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES		Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014
			Versión: 01
			Página: 11 de 24



6. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

A continuación se presentan la descripción de cada uno de los puestos que se operan en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa del Ministerio de Finanzas:



MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 12 de 24

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	
MINISTERIO DE FINANZAS	
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Código:	ICN-A-001
Denominación:	ASISTENTE DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA
Nivel:	NO PROFESIONAL
Unidad o Proceso :	Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas / Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa
Rol:	Ejecución de apoyo técnico y tecnológico
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 4
3. MISIÓN	
Apoyar en el análisis de la información de productos y servicios relacionados con el Sistema Nacional de las Finanzas Públicas.	
5. ACTIVIDADES ESENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Apoya en el análisis de las mejores prácticas a nivel internacional relacionadas con el SINFP. - Apoya en el análisis de la legislación internacional comparada relacionada al SINFP. - Colabora con la propuesta y diseño de nuevos modelos conceptuales, normativos, procedimientos y metodologías. - Apoya en la realización del levantamiento de los productos y servicios del SINFP. - Mantiene actualizado el catálogo de productos y servicios del SINFP.
6. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS INTERFAZ	<ul style="list-style-type: none"> - Subsecretarías y Coordinaciones Generales del Ministerio de Finanzas y otras entidades del Sector Público.
7. CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Administración financiera. - Administración pública. - Análisis financiero. - Código orgánico de planificación y finanzas públicas. - finanzas públicas.
8. DESTREZAS / HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad analítica. - Identificación de problemas. - Inspección de productos. - Organización de la información. - Pensamiento crítico.
9. HABILIDADES CONDUCTUALES	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje continuo - Trabajo en equipo
2. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Nivel de Instrucción	Cursando los últimos niveles o egresado.
Título Requerido :	5 / Economista, Ingeniero, Licenciado.
Área de Conocimiento :	Contabilidad y Auditoría, Economía, Finanzas, Administración.
4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	< de 1 año
Especificidad de la experiencia:	Experiencia en departamentos, unidades financieras o procesos similares.



Ministerio
de Finanzas

MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 13 de 24

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	
MINISTERIO DE FINANZAS	
2. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Tercer Nivel.	
Nivel de Instrucción	
Título Requerido :	5 / Economista, Ingeniero, Licenciado.
Área de Conocimiento :	Economía, Finanzas, Administración, Contabilidad y Auditoría, Sistemas .
4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	4 - 5 años
Especificidad de la experiencia:	En departamentos, unidades financieras o procesos similares.
7. CONOCIMIENTOS	
- Administración financiera.	- Administración financiera.
- Administración pública.	- Administración pública.
- Análisis financiero y económico.	- Análisis financiero y económico.
- Código orgánico de planificación y finanzas públicas.	- Código orgánico de planificación y finanzas públicas.
- Financiamiento Público.	- Financiamiento Público.
- finanzas públicas.	- finanzas públicas.
- Gestión por procesos.	- Gestión por procesos.
- Normativa legal vigente.	- Normativa legal vigente.
8. DESTREZAS TÉCNICAS	
- Análisis de operaciones.	- Análisis de operaciones.
- Habilidad analítica.	- Habilidad analítica.
- Pensamiento conceptual.	- Pensamiento conceptual.
- Identificación de problemas.	- Identificación de problemas.
9. HABILIDADES CONDUCTUALES	
- Iniciativa	- Iniciativa
- Atención a detalles .	- Atención a detalles .
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Código:	ICN-S-003
Puesto:	ANALISTA DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA
Nivel:	PROFESIONAL
Unidad o Proceso :	Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas / Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa
Rol:	Ejecución de procesos
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 7
3. MISIÓN	
Proponer, analizar y revisar la consistencia legal de las nuevas propuestas conceptuales.	
5. ACTIVIDADES ESENCIALES	
- Identifica y analiza los procesos existentes y su compatibilidad con las nuevas propuestas conceptuales del SINFP.	- Identifica y analiza los procesos existentes y su compatibilidad con las nuevas propuestas conceptuales del SINFP.
- Analiza la consistencia legal de las nuevas propuestas conceptuales del SINFP.	- Analiza la consistencia legal de las nuevas propuestas conceptuales del SINFP.
- Revisa la consistencia conceptual de los instructivos para los nuevos procesos conceptuales del SINFP.	- Revisa la consistencia conceptual de los instructivos para los nuevos procesos conceptuales del SINFP.
- Investiga y recomienda modelos conceptuales, normativa, procedimientos y metodologías para ser automatizadas en el SINFP.	- Investiga y recomienda modelos conceptuales, normativa, procedimientos y metodologías para ser automatizadas en el SINFP.
- Analiza y modela los requerimientos conceptuales de alta complejidad para el mantenimiento de los sistemas de información y elabora el plan de pruebas.	- Analiza y modela los requerimientos conceptuales de alta complejidad para el mantenimiento de los sistemas de información y elabora el plan de pruebas.
6. RELACIONES INTERIAS Y EXTERIAS INTERFAZ	
- Subsecretarías y Coordinaciones Generales del Ministerio de Finanzas, y Entidades del Sector Público.	- Subsecretarías y Coordinaciones Generales del Ministerio de Finanzas, y Entidades del Sector Público.



MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 14 de 24

DESCRIPCIÓN Y PERFILES DE LOS PUESTOS	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Código:	ICN-S-002
Denominación:	ESPECIALISTA 1 DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA PROFESIONAL
Nivel:	Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Púb
Unidad o Proceso :	Ejecución de Procesos Estratégicos
Rol:	Servidor Público 10
Grupo Ocupacional:	Nacional
Ámbito:	
3. MISIÓN	
Analizar e identificar modelos conceptuales, procedimientos, metodologías y normativas que permitan normalizar los procesos del Sistema Nacional de Finanzas Públicas	
5. ACTIVIDADES ESENCIALES	
- Gestiona los proyectos de implementación de modelos conceptuales, metodologías y procedimientos. - Optimiza los procesos del sistema nacional de las finanzas públicas - Define los requerimientos conceptuales para la implementación de las metodologías y procedimientos del SINFI - Elabora nuevas propuestas en la normativa del SINFI así como actualizaciones en la normativa vigente - Diseña nuevos modelos conceptuales, procedimientos y metodologías aplicables del SINFI	- Subsecretarías y Coordinaciones Generales del Ministerio de Finanzas, Contraloría General del Estado, Banco Central, Asamblea Nacional, Superintendencia de Bancos y Seguros, Entidades del Sector Público, Presidencia de la República, Organismos Internacionales, Ciudadanía.
6. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	
INTERFAZ	
7. CONOCIMIENTOS	
- Análisis financiero. - Código orgánico de planificación y finanzas públicas. - Financiamiento Público. - finanzas públicas. - Gestión por procesos. - Normativa legal vigente.	- Autocontrol. - Habilidad analítica. - Monitoreo y control. - Operación y control. - Pensamiento crítico.
8. DESTREZAS / HABILIDADES	
- Liderazgo - Trabajo en equipo	
9. HABILIDADES CONDUCTUALES	
2. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Nivel de Instrucción	Tercer Nivel. Cuarto Nivel.
Título Requerido :	5 / Economista, Ingeniero, Licenciado 2 / Máster. Sistemas, Contabilidad y Auditoría, Economía, Finanzas, Administración. / Economía, Finanzas
4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	> 7 años
Especificidad de la experiencia:	Experiencia en departamentos, unidades financieras o procesos similares.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	
MINISTERIO DE FINANZAS	
2. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Nivel de Instrucción	Tercer Nivel. Cuarto Nivel.
Título Requerido :	5 / Economista, Ingeniero, Licenciado. 2 / Máster.
Área de Conocimiento :	Sistemas, Economía, Finanzas, Administración, Contabilidad y Auditoría. / Economía y Finanzas.
4. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	> de 7 años
Especificidad de la experiencia:	Experiencia en departamentos, unidades financieras o procesos similares.
8. DESTREZAS / HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Administración financiera. - Administración pública. - Análisis financiero. - Contabilidad gubernamental. - Código orgánico de planificación y finanzas públicas. - Financiamiento Público. - finanzas públicas. - Gestión por procesos. - Normativa legal vigente. - planificación Estratégica. 	
7. CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Administración financiera. - Administración pública. - Análisis financiero. - Contabilidad gubernamental. - Código orgánico de planificación y finanzas públicas. - Financiamiento Público. - finanzas públicas. - Gestión por procesos. - Normativa legal vigente. - planificación Estratégica. 	
9. HABILIDADES CONDUCTUALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Concomimiento del entorno organizacional 	
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Código:	ICN-S-001
Denominación:	ESPECIALISTA 2 DE INNOVACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA
Nivel:	PROFESIONAL
Unidad o Proceso :	Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas / Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa
Rol:	Ejecución de procesos estratégicos
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 12
Ámbito:	Nacional
3. MISIÓN	
Proponer nuevas metodologías, procedimientos y normas técnicas para los componentes del SINFIPI.	
6. RELACIONES INTERIAS Y EXTERNAS INTERFAZ	
<ul style="list-style-type: none"> - Subsecretarías y Coordinaciones Generales del Ministerio de Finanzas. 	
5. ACTIVIDADES ESENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Propone metodologías de información gerencial del SINFIPI. - Propone nuevos modelos conceptuales, normativos, procedimientos y metodologías en el SINFIPI. - Propone nuevos procesos conceptuales de los productos de las finanzas públicas. - Evalúa post implantación los modelos conceptuales, normativos, procedimientos y metodologías. - Analiza los impactos en: normativas, procesos y sistemas de información y propuesta de finitva de modelos conceptuales, normativos, procedimientos y metodologías.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01

ANEXOS

 <p>Ministerio de Finanzas</p>	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
				Página: 18 de 24

Anexo 1: Catálogo de Destrezas técnicas

DESTREZA HABILIDAD		RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		
		ALTA	MEDIA	BAJA
1	Análisis de operaciones	Identificar el sistema de control requerido por una nueva unidad organizacional	Sugerir cambios en un programa de computación para que su uso resulte más fácil al usuario.	Seleccionar un equipo para la oficina
2	Autocontrol	Manejar efectivamente sus emociones. Evitar las manifestaciones de las emociones fuertes o el estrés sostenido; seguir funcionando bien o responder constructivamente a pesar del estrés.	Actuar con calma. Sentir emociones fuertes tales como el enfado y frustración extrema, pero continuar hablando, actuando o trabajando con calma. Ignorar las acciones que le producen desagrado y continuar su actividad o conversación.	Controlar sus emociones. Sentir el impulso de hacer algo inapropiado pero resistirse a la tentación. No caer en la situación de actuar irreflexivamente. O bien sentir emociones fuertes y conseguir controlarlas.
3	Capacidad para aprender	Tener gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos esquemas o modelos cognitivos y nuevas formas de interpretar la realidad. Transformarse en un referente en sus ámbitos de actuación por su disposición para el aprendizaje, que siempre esté sobre el promedio.	Tener muy buena capacidad para aprender, poder incorporar nuevos esquemas y modelos. Aprender no sólo en las actividades estructuradas de aprendizaje, como es el estudio, también hacerlo con la práctica y la observación de personas que tienen más experiencia y conocimientos.	Aprender nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos.
4	Comprensión escrita	Leer y comprender documentos de alta complejidad. Elaborar propuestas de solución o mejoramiento sobre la base del nivel de comprensión	Leer y comprender documentos de complejidad media, y posteriormente presentar informes.	Leer y comprender la información sencilla que se le presenta en forma escrita y realizar las acciones pertinentes que indican el nivel de comprensión.
5	Comprensión oral	Comprender las ideas presentadas en forma oral en las reuniones de trabajo y desarrollar propuestas en base a los requerimientos.	Escuchar y comprender los requerimientos de los usuario internos y externos y elabora informes.	Escuchar y comprender la información o disposiciones que se le provee y realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento.
6	Comprobación	Realizar pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identificar claramente los errores y proponer los correctivos	Encender máquinas o equipos por primera vez para verificar su funcionamiento. Constatar la calidad de los productos.	Verificar el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.
7	Desarrollo estratégico de los recursos humanos	Realizar una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Tener un papel activo en la definición de las políticas en función del análisis estratégico.	Utilizar herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promover acciones de desarrollo.	Aplicar las herramientas de desarrollo disponibles. Definir acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hacer un seguimiento de las mismas.
8	Destreza matemática	Desarrollar un modelo matemático para simular y resolver problemas.	Utilizar las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)	Contar dinero para entregar cambios.
9	Detección de averías	Detectar fallas en sistemas o equipos de alta complejidad de operación como por ejemplo, depurar el código de control de un nuevo sistema operativo.	Identificar el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.	Buscar la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.



DESTREZA HABILIDAD		RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		
		ALTA	MEDIA	BAJA
10	Dinamismo – Energía	Tener mucho dinamismo y energía para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo y en jornadas de trabajo prolongadas; aun así su nivel de actividad no se ve afectado.	Demostrar dinamismo y energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado.	Trabajar duro en jornadas de trabajo exigente
11	Diseño de tecnología	Crear nueva tecnología.	Diseñar los mecanismos de implementación de nuevas tecnologías que permiten mejorar la gestión de la organización.	Rediseñar el portal Web institucional, base de datos y otros para mejorar el acceso a la información.
12	Empresarial	Descubrir nuevas oportunidades aun donde otros no la ven. Frente a una situación nueva, inmediatamente visualizar cómo operarla y transformarla en una oportunidad para sí y para su institución y elabora y propone estrategias y cursos de acción exitosos.	Conocer a fondo todas las situaciones. Tomar decisiones estratégicas y definir objetivos para posicionar la propia la organización y generar planes de acción y seguimiento que apunten a lograrlos; habitualmente lo logra.	Llevar adelante planes empresariales y de negocios siguiendo los lineamientos generales de la organización.
13	Expresión escrita	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (Informes de procesos legales, técnicos, administrativos)	Escribir documentos de mediana complejidad, ejemplo (oficios, circulares)	Escribir documentos sencillos en forma clara y concisa. Ejemplo (memorando)
14	Expresión oral	Exponer programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.	Comunicar información relevante. Organizar la información para que sea comprensible a los receptores.	Comunicar en forma clara y oportuna información sencilla.
15	Generación de ideas	Desarrollar planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.	Desarrollar estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.	Encontrar procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los usuarios.
16	Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Realizar análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.	Reconocer la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	Presentar datos estadísticos y/o financieros.
17	Habilidades Mediáticas	Comunicarse con claridad y precisión en cualquier circunstancia, aún en situaciones difíciles, cuando debe informar cosas que no comparte o está presionado. No dejarse presionar por los medios o representantes de la prensa y se cuida de no decir aquello que no desea ni planea decir.	Manejarse adecuadamente en situaciones difíciles o está presionado. Comunicar exactamente lo que se espera en pos de los intereses de la compañía. Poseer correcto manejo del idioma y privilegia la imagen de la institución	Comunicarse adecuadamente, en circunstancias diversas y difíciles
18	Identificación de problemas	Identificar los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.	Identificar los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso	Comparar información sencilla para identificar problemas.
19	Inspección de productos o servicios	Establecer procedimientos de control de calidad para los productos o servicios que genera la institución.	Realizar el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.	Chequear el borrador de un documento para detectar errores mecanográficos.



MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 20 de 24

DESTREZA HABILIDAD	RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE			
	ALTA	MEDIA	BAJA	
20	Instalación	Instalar maquinarias, programas y equipos de alta complejidad.	Instalar cableados y equipos sencillos.	Instalar piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
21	Instrucción	Capacitar a los colaboradores y compañeros de la institución	Instruir sobre procedimientos técnicos, legales o administrativos a los compañeros de la unidad o proceso.	Instruir a un compañero sobre la forma de operar un programa de computación.
22	Juicio y toma de decisiones	Tomar decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del usuario. Idear soluciones a problemáticas futuras de la institución.	Tomar decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.	Tomar decisiones de complejidad baja, las situaciones que se presentan permite comparar patrones de hechos ocurridos con anterioridad.
23	Liderazgo para el cambio	Comunicar su visión de la estrategia de la organización haciendo que aquella parezca posible y deseable para los clientes internos, despertando compromiso genuino con su gestión y sus planes. Apoyar y proponer nuevas tendencias y nuevos emprendimientos.	Su visión genera aceptación por parte de los clientes internos, consiguiendo que estos se comprometan y apoyen los cambios y las nuevas propuestas.	Su visión no es relevante, por lo que no tiene importancia como es percibida por los otros.
24	Manejo de recursos financieros	Planificar y aprobar el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.	Preparar y manejar el presupuesto de un proyecto a corto plazo.	Utilizar dinero de caja chica para adquirir suministros de oficina y lleva un registro de los gastos.
25	Manejo de recursos materiales	Evaluar los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.	Determinar las necesidades de recursos materiales de la institución y controlar el uso de los mismos.	Proveer y manejar recursos materiales para las distintas unidades o procesos organizacionales, así como para determinados eventos.
26	Mantenimiento de equipos	Implementar programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determinar el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.	Depurar y actualizar el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.	Realizar la limpieza de equipos computarizados, fotocopiadoras y otros equipos.
27	Modalidades de contacto	Hace preguntas perspicaces que van al centro del problema, comprende y comunica temas complejos. Se comunica con claridad y precisión. Es abierto y honesto y aporta en las discusiones. Demuestra interés por las personas, los acontecimientos y las ideas.	Demuestra seguridad para expresar sus opiniones con claridad y precisión. Alienta el intercambio de información e ideas y es abierto y sensible a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	Escucha y se interesa por los puntos de vista de los demás y hace preguntas constructivas.
28	Monitoreo y control	Desarrollar mecanismos de monitoreo y controlar de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.	Monitorear el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	Analizar y corregir documentos.
29	Negociación	Ser reconocido por su habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utilizar herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.	Llegar a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la organización.	Realizar acuerdos satisfactorios para la organización, pero considera el interés de los demás.



MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 21 de 24

DESTREZA HABILIDAD	RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE			
	ALTA	MEDIA	BAJA	
30	Operación y control	Controlar la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establecer ajustes a las fallas que presenten los sistemas.	Operar los sistemas informáticos, redes y otros e implementa los ajustes para solucionar fallas en la operación de los mismos.	Ajustar los controles de una máquina copiadora para lograr fotocopias de menor tamaño.
31	Organización de la información	Definir niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.	Clasificar y capturar información técnica para consolidarlos.	Clasificar documentos para su registro.
32	Organización de sistemas	Diseñar o rediseñar la estructura, los procesos organizacionales y las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.	Diseñar o rediseñar los procesos de elaboración de los productos o servicios que generan las unidades organizacionales.	Identificar el flujo de trabajo. Proponer cambios para agilizar las actividades laborales.
33	Orientación / asesoramiento	Asesor a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.	Ofrecer guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.	Orientar a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.
34	Pensamiento analítico	Realizar análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipar los obstáculos y planifica los siguientes pasos.	Establecer relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identificar los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.	Realizar una lista de asuntos a tratar asignando un orden o prioridad determinados. Establecer prioridades en las actividades que realiza.
35	Pensamiento conceptual	Desarrollar conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hacer que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integrar ideas, datos clave y observaciones, presentándolos en forma clara y útil.	Analizar situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utilizar y adaptar los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.	Utilizar conceptos básicos, sentido común y las experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
36	Pensamiento crítico	Analizar, determinar y cuestionar la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.	Elaborar reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.	Discriminar y priorizar entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
37	Pensamiento estratégico	Comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/proyecto y establecer directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.	Comprender los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.	Poder adecuarse a los cambios y participar en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
38	Percepción de sistemas y entorno	Identificar la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.	Identificar situaciones que pueden alterar el desenvolvimiento normal de los colaboradores de una unidad o proceso organizacional. Implica la habilidad de observar y aprovechar los comportamientos de los colaboradores y compañeros.	Identificar cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.



MANUAL DE FUNCIONES

Código:
DICN-MN-A2-002

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
10-11-2014

Fecha de
versión:
10-11-2014

Versión: 01

Página: 22 de 24

DESTREZA HABILIDAD	RELEVANCIA DEL COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		
	ALTA	MEDIA	BAJA
39 Planificación y gestión	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	Ser capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.	Establecer objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
40 Productividad	Se desafía a sí mismo estableciéndose objetivos cada vez más altos, y los alcanza. Se transforma en un referente a imitar por sus pares o por las generaciones venideras.	Establece objetivos que superan al promedio y los cumple casi siempre. Supera a lo que se espera para su nivel	Cumple con los objetivos de productividad establecidos de acuerdo con lo esperado.
41 Profundidad en el conocimiento de los productos	Conocer tanto los productos de la institución que es consultado sistemáticamente acerca de ellos y es capaz de aportar ideas para el desarrollo o las mejoras de las nuevas versiones de un producto y ser tenido en cuenta.	Ser el referente del producto para la comunidad profesional local. Realiza mediciones de prestaciones de los productos.	Investigar y se mantiene informado sobre los productos actuales, obteniendo ventajas con los beneficios que cada uno de ellos ofrece.
42 Recopilación de información	Poner en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información esencial de forma habitual (ejemplo reuniones informales periódicas). Analizar la información recopilada.	Realizar un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtener información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)	Buscar información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
43 Reparación	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.	Reemplazar las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros	Ajustar las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.
44 Selección de equipos	Identificar el equipo necesario que debe adquirir una institución para cumplir con los planes, programas y proyectos.	Escoger un nuevo programa informático para la automatización de ciertas actividades.	Seleccionar los instrumentos necesarios para una reunión de trabajo.
45 Tolerancia a la presión	Alcanzar los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad. Tener un desempeño alto en situaciones de mucha exigencia	Habitualmente alcanzar los objetivos aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño sea alto en situaciones de mucha exigencia.	Alcanzar los objetivos aunque este presionado, su desempeño sea medio en situaciones de mucha exigencia.

 <p>Ministerio de Finanzas</p>	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
	Página: 23 de 24			

Anexo 2: Catálogo de Habilidades Conductuales

1	Aprendizaje continuo	Es la habilidad para buscar y compartir información útil, comprometiéndose con el aprendizaje. Incluye la capacidad de aprovechar la experiencia de otros y la propia.	Alto	Realizar trabajos de investigación que comparte con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.
			Medio	Mantener su formación técnica. Realizar un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			Bajo	Buscar información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otros, para aumentar sus conocimientos básicos.
2	Conocimiento del entorno organizacional	Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la institución o en otras instituciones, clientes, proveedores, etc. Incluye la capacidad de prever la forma en que los nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la institución.	Alto	Identificar las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos, instituciones o los problemas de fondo, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.
			Medio	Identificar, describir y utilizar las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
			Bajo	Utilizar las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responder a los requerimientos explícitos.
3	Construcción de relaciones	Es la habilidad de construir y mantener relaciones cordiales con aquellas personas internas o externas a la organización que son o pueden ser algún día valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.	Alto	Construir relaciones beneficiosas para el cliente y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identificar y crear nuevas oportunidades en beneficio de la institución.
			Medio	Construir relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establecer un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
			Bajo	Entablar relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.
4	Flexibilidad	Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos.	Alto	Modificar las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridad. Propone mejoras para la organización.
			Medio	Modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.
			Bajo	Aplicar normas que dependen de cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.
5	Orientación a los resultados	Es el esfuerzo por trabajar adecuadamente tendiendo al logro de estándares de excelencia.	Alto	Realizar las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrollar o modificar procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.
			Medio	Modificar los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actuar para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
			Bajo	Realizar bien o correctamente su trabajo.
6	Orientación de servicio	Implica un deseo de ayudar o de servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto internos como externos.	Alto	Demostrar interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
			Medio	Identificar las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
			Bajo	Actuar a partir de los requerimientos de los clientes ofreciendo respuestas estandarizadas a sus demandas.
Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo				
7	Trabajo en equipo	Es el interés de cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	Alto	Crear un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resolver los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Considerar que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promover el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.

 Ministerio de Finanzas	MANUAL DE FUNCIONES			Código: DICN-MN-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 10-11-2014	Fecha de versión: 10-11-2014	Versión: 01
				Página: 24 de 24

			Medio	Promover la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valorar sinceramente las ideas y experiencias de los demás, mantener una actitud abierta para aprender de los demás.
			Bajo	Cooperar. Participar activamente en el equipo, apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Compartir información.
8	Iniciativa	Es la predisposición para actuar proactivamente. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	Alto	Anticiparse a las situaciones con una visión de largo plazo; actuar para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elaborar planes de contingencia. Ser promotor de ideas innovadoras.
			Medio	Adelantarse y prepararse para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crear oportunidades o minimizar problemas potenciales. Aplicar distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			Bajo	Reconocer las oportunidades o problemas del momento. Cuestionar las formas convencionales de trabajar.
9	Liderazgo	Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	Alta	Alto desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes
			Media	Mediano desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes
			Baja	Poco desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes

ANEXO M - Procedimiento de Control de Documentos

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 1 de 14



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 16-04-2015	Revisado por: Asesor de la Dirección Fecha: 16-04-2015	Aprobado por: Director de área Fecha: 16-04-2015
---	--	--

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 2 de 14

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. APLICACIÓN	3
3. RESPONSABLE	3
4. REFERENCIAS	3
5. GLOSARIO	4
6. DESARROLLO	5
6.1. PARTES DEL DOCUMENTO	5
6.2. Responsabilidades para la revisión y aprobación de los documentos.	10
6.3. Descripción de las actividades.	10
6.4. Flujograma del Procedimiento del Control de Documentos.	12
7. REGISTROS	14
8. CONTROL DE CAMBIOS	14

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 3 de 14

1. OBJETIVO

Definir las directrices para el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa y establecer las responsabilidades para su revisión, aprobación, actualización, consulta y disposición final.

2. APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica para el control de los documentos de origen interno y externo que contribuyan con la operación de los procesos de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa. Dando así cumplimiento al numeral 4.2.3 Control de documentos de la norma NTC-ISO 9001:2008.

3. RESPONSABLE

El Asesor de la Dirección conjuntamente con el Analista de Innovación, Conceptual y Normativa que represente cada uno de los componentes del Sistema de Administración Financiera, serán los responsables de la definición, aprobación, seguimiento y actualización de las actividades que se desarrollan en este documento.

4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
Manual de Calidad

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

5. GLOSARIO

Actividad: Conjunto de tareas interrelacionadas que garantizan el resultado esperado de una fase o etapa de un proceso o procedimiento o trámite

Alcance: Parte del documento que define donde comienza y donde termina éste, puede incluir las áreas, servicios y/o procesos que cubre.

Aprobación: Actividad realizada por el dueño del proceso o jefe de la dependencia para aprobar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Control de cambios: Tabla dentro del cuerpo de algunos documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que controla los cambios realizados en dicho documento. Contiene la fecha en que se realiza la modificación, la descripción del cambio y la nueva versión del documento.

Copia No Controlada: Cualquier impresión o archivo electrónico que ha sido bajado del repositorio web de la Subsecretaría de Innovación de las Finanzas Públicas. Cuando un funcionario requiera en medio físico un documento del Sistema de Gestión de Calidad, este le será entregado con el sello de “Documento no Controlado”.

DICN: Dirección Nacional de Innovación, Conceptual y Normativa del la Subsecretaría del Ministerio de Finanzas

Documento: Información y su medio de soporte (físico, magnético, fotográfico, video).

Documentos internos: Es aquel que posee y elabora la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, a través de forma digital o impresa. Se consideran documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, todo aquel que permite a otros seguir un lineamiento específico para alcanzar un objetivo, como lo son: el manual de calidad, caracterización de procesos, procedimientos, y además pueden ser actualizados en el tiempo para su mejora o adecuación.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 5 de 14

Documentos externos: Son todos aquellos documentos de origen externo que pueden incidir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades que realiza la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa como leyes, decretos, resoluciones externas, acuerdos ministeriales, lineamientos presidenciales, códigos, normas técnicas, entre otros.

Documento Obsoleto: Es el documento que por emitirse una nueva versión hace que la anterior no sea aplicable. El original del documento obsoleto se conserva para preservar el conocimiento, y se identifica con el sello de “DOCUMENTO OBSOLETO”.

Formato: Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades Desempeñadas.

Versión: Parte del encabezado de algunos documentos que indica la última edición aprobada del documento.

Vigente desde: Corresponde a la fecha de publicación y de entrada en vigencia del respectivo documento (sello).

6. DESARROLLO

6.1. PARTES DEL DOCUMENTO

Para el adecuado control de documentos, se propone plasmar la información en el siguiente formato, el cual consta de tres partes:

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 6 de 14

- Encabezado
- Pie de página
- Cuerpo del documento

a) Encabezado

El encabezado se compondrá de los siguientes elementos:

LOGO Nombre de la Institución	TÍTULO O NOMBRE DEL DOCUMENTO			Código:
	Área o Dirección:	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión:
				Página:

- Logo y Nombre de la Institución: Logotipo de la Institución y Nombre de la Institución centrado.
- Título o nombre del documento: con la alineación centrada.
- Código: Es un identificador alfanumérico asignado a todo documento Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El código lo asignará el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- El código WWW-XX-YYY-ZZZ se compone de:
WWW: Iniciales de la Dirección a la que pertenece el documento
XX: Iniciales del tipo de documento.
YYY: Iniciales del proceso al que pertenece el documento.
ZZZ: Consecutivo de tres dígitos.

Para la asignación de códigos se utiliza la siguiente nomenclatura:

TIPO DE DOCUMENTOS	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Documento Externo	DE
Documento Interno	DI
Caracterización	CR
Descripción de Actividades	DA
Diagramas de Flujo	DF
Acuerdo	AC

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015
	Versión: 01		Página: 7 de 14

TIPO DE DOCUMENTOS	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual	MN
Procedimiento	PR
Plan	PL
Acta	AT
Instructivo	IN
Normativa	NO
Política	PL
Resolución	RS
Memorando	ME
Oficio	OF
Ley	LY
Decreto	DC

TIPO DE PROCESOS	
AREA	CÓDIGO
DIRECCION NACIONAL DE INNOVACION, CONCEPTUAL Y NORMATIVA	DICN
PROCESOS	CÓDIGO
Gestión de la Dirección	A1
Planeación y Direccionamiento	A11
Ejecución de la Planificación	A12
Gestión del Sistema de Calidad	A2
Control de Documentos	A21
Control de Registros	A22
Realización de la Auditoría Interna	A23
Control de producto o servicio no conforme	A24
Manejo de acciones correctivas y preventivas	A25
Gestión de las Finanzas Públicas	B1
Análisis e implementación de nuevos proyecto en los componentes del sistema	B11
Gestión de Normativa y metodologías	B2
Creación y actualización de normativa y metodologías	B21
Mantenimiento del sistema	C1
Análisis de requerimientos	C11
Administración de Recursos	C2
Recursos Humanos	C21
Recursos Materiales	C22

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 8 de 14

- Versión: Identifica el número de ediciones que ha tenido el documento, es decir cuántas veces se ha modificado y va en aumento.
- Área o Dirección: Indica el Área o Dirección de la Institución al cual pertenece el documento.
- Fecha de emisión: Indica cuando fue elaborado por primera vez el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Fecha de versión: Indica la fecha de emisión de la versión del documento y el formato utilizado es dd/m/-aaaa.

b) Pie de página

El pie de página se colocará en la primera página del documento el cual se compondrá de los siguientes elementos:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

- Elaborado por: Identifica la(s) persona(s) y la(s) dependencia(s) que elaboran el documento.
- Fecha de elaboración: Fecha en la que realizó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Revisado por: Nombre(s) del/los representante(s) de la organización encargado(s) de la revisión del procedimiento que se publique.
- Fecha de revisión: Fecha en la que la persona encargada inspeccionó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.
- Aprobado por: Nombre del jefe del proceso donde se elabora el documento.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 9 de 14

- Fecha de aprobación: Fecha en la que el responsable aprobó el documento y el formato utilizado es dd/mm/aaaa.

c) Cuerpo del documento

Se compone de ocho partes definidas así:

- **Objetivo:** Permite establecer lo que se pretende con la elaboración del procedimiento o instructivo.
- **Aplicación:** Se define el alcance del procedimiento o instructivo y sus generalidades.
- **Responsable:** Define el área o dependencia encargada de definir, aprobar, realizar seguimiento y actualizar el documento. Además de especificar los procesos o áreas involucradas.
- **Referencias:** Relación de documentos que se utilizan dentro del procedimiento o instructivo.
- **Glosario:** Listado alfabético de términos empleados dentro de estos documentos que se consideran debe clarificarse para una mejor comprensión.
- **Desarrollo:** Permite describir las actividades y personas responsables de su ejecución asociadas dentro del proceso. Se compone de dos partes la primera para la descripción de actividades con sus responsables, la segunda para describir la actividad mediante diagrama de flujo.
- **Registros:** Son los documentos que quedan como soporte de la aplicación del procedimiento o instructivo, estos permiten dar trazabilidad al proceso.
- **Control de cambios:** Describe los cambios o modificaciones que se realicen a los documentos, indicando la fecha, los aspectos que sufren cambios y la nueva versión del documento.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 10 de 14

6.2. Responsabilidades para la revisión y aprobación de los documentos.

La siguiente tabla indica el nombre del tipo de documento que ha de ser revisado y aprobado y los cargos que deben realizar dichas acciones:

Documento	Revisa	Aprueba
Manual de Calidad	Asesor de la Dirección	Director de Innovación
Caracterizaciones, procedimientos, instructivos, protocolos y formatos necesarios para la operación de la entidad.	Líder del proceso	Director de Innovación
Procedimientos obligatorios Control de Documentos, Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, Producto No Conforme.	Asesor de la Dirección	Director de Innovación
Procedimiento obligatorio Control de Registros (Archivo de Gestión)	Líder del proceso	Director de Innovación
Procedimiento obligatorio de Auditorías	Auditor Líder	Director de General de Auditoría

6.3. Descripción de las actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar y clasificar los documentos entre internos y externos	Con base en la estructura de la Dirección, determinar los procesos que conforman el mismo lo cual determinara si son externos o internos. Se clasificará los documentos según normas: legales, organizacionales, de gestión de calidad, ambiental, seguridad, técnicas, etc.	Líder del proceso
2	Elaborar el documento	La elaboración se lo realizará cuando se crea un nuevo documento o un documento que no está controlado. Debe seguir los procedimientos del formato de Elaboración de documentos	Líder del proceso Analista del proceso
3	Modificar o Actualizar Documento	Proponer y analizar cambios y el impacto que estos tendrán si existiera una anulación del documento	Analista del proceso
4	Revisar el documento o la propuesta entre los responsables	Se revisará la propuesta de las partes interesadas, por lo cual, se llevaran a cabo reuniones donde se determinaran los puntos críticos del documento y se aclararan dudas con respecto a la propuesta	Líder, analista y clientes del proceso



Ministerio
de Finanzas

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Código:
DICN-PR-A2-001

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:

16-04-2015

Fecha de
versión:

16-04-2015

Versión: 01

Página: 11 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Realizar los ajustes del documento y presentarlo	Se añadirán todas las observaciones y correcciones que se determinaron en la revisión del documento	Analista del proceso
6	Aprobar la elaboración del documento	Los documentos tendrán la aprobación del Director de Innovación Conceptual y Normativa	Líder del proceso
7	Asignar el código al documento o realizar los cambios	Asignar la respectiva codificación del documento según el manual de calidad y registrarlo en el Listado de documentos del procesos	Analista del proceso
8	Elaborar y diagramar de flujo del documento	Diseñar el diagrama de flujo según lo señalado en el formato de elaboración o modificación del documento	Analista de Gestión de la Calidad
9	Verificar que el documento cumpla con lo solicitado	Se deberá verificar que el documento cumpla con lo establecido en el Manual de Calidad	Líder del proceso
10	Firmar por las personas responsables	Se deberá registrar las firmas del responsable de la documentación del proceso "Elaborado por". Del jefe de dependencia del proceso "Revisado por" y del líder del proceso "Aprobado por"	Analista, Líder del proceso, Analista de gestión de calidad
11	Enviar el formato de elaboración o actualización de la documentación, aprobado al área de calidad para su revisión y diligencia.	En el área de revisión del documento se debe colocar "Borrador" cuando es un nuevo documento a entregar o "Modificado" cuando es un documento a actualizar o colocar la marca de sello de agua de "Obsoleto" en el caso de anular el documento Debe entregarse impreso en tres copias	Analista de Gestión de la Calidad
12	Distribuir y divulgar el documento	Los documentos serán distribuidos dejando evidencia de los documentos vigentes y anulando por lo menos el 25% de los documentos no vigentes. La divulgación se deberá realizar a través de la comunicación organizacional, mediante boletines o cualquier otro medio entendible para el personal	Analista de Gestión de la Calidad
13	Hacer seguimiento al control del documento	El seguimiento al control de los documentos se lo realizará de una manera periódica a través de las auditorias y con la verificación de que los documentos y formatos estén incluidos en el Listado de documentos del proceso	Líder y Analista del proceso
14	Archivar documentación	Para almacenar los registros de la calidad se deben tener en cuenta lo siguiente: Almacenar en carpetas, se guardaran en archivadores o escritorios, se prohibirá retirarlos de la Dirección sin autorización y se solicitará autorización al responsable de la información para autorizarlos.	Analista del proceso y Analista de gestión de la calidad



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: DICN-PR-A2-001

Dirección de Innovación Conceptual y Normativa

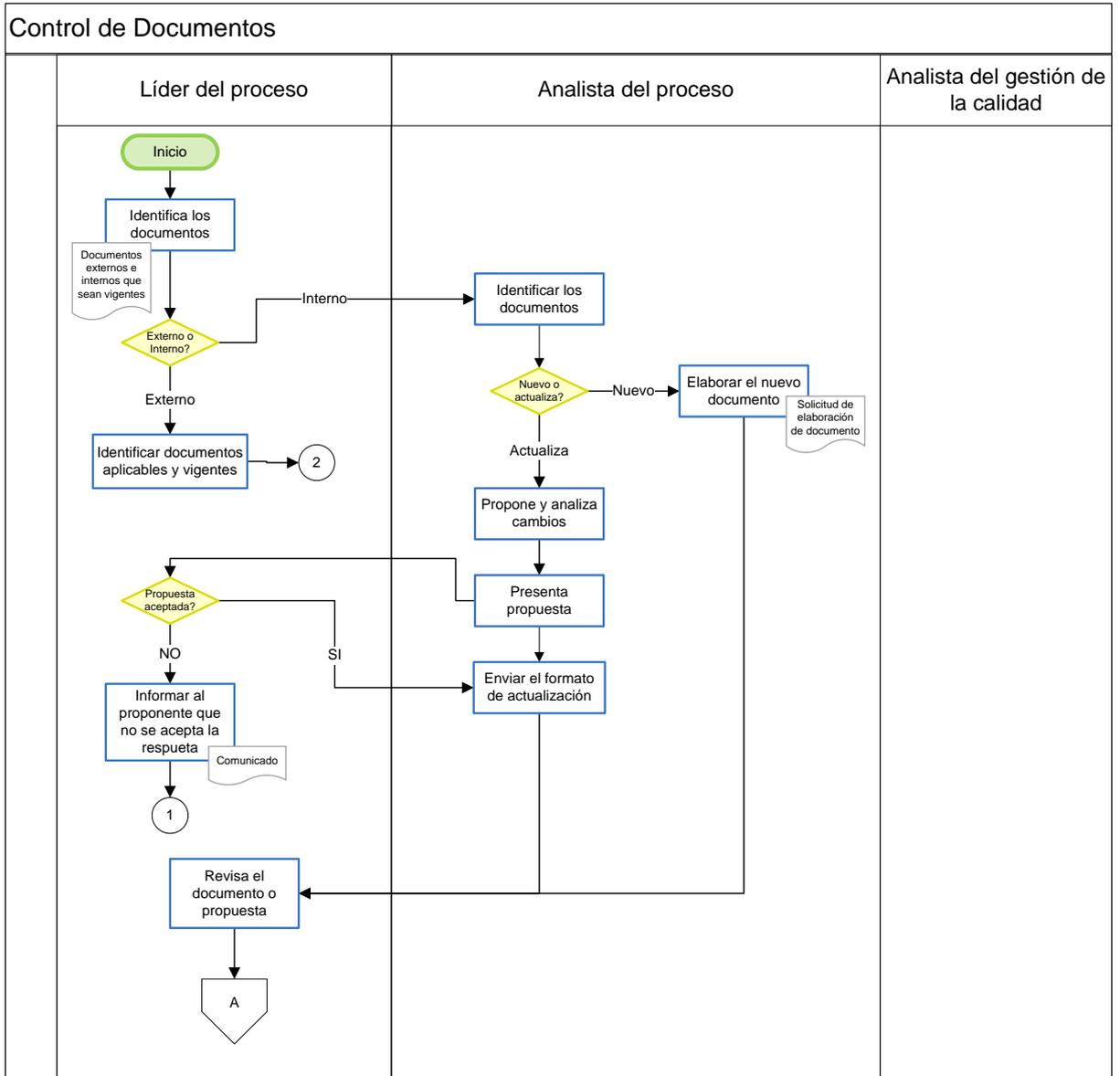
Fecha de emisión: 16-04-2015

Fecha de versión: 16-04-2015

Versión: 01

Página: 12 de 14

6.4. Flujoograma del Procedimiento del Control de Documentos.





PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: DICN-PR-A2-001

Dirección de Innovación Conceptual y Normativa

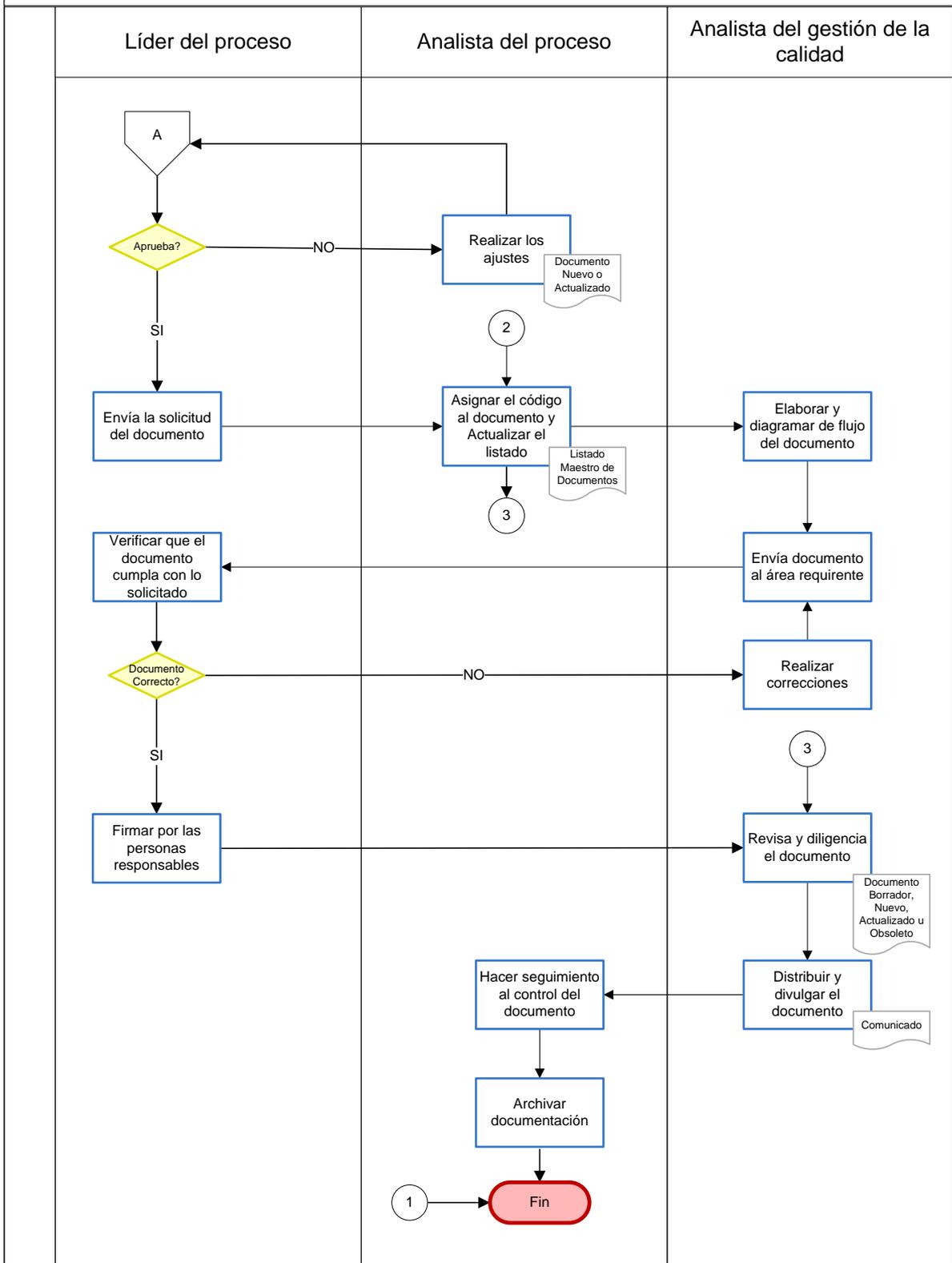
Fecha de emisión: 16-04-2015

Fecha de versión: 16-04-2015

Versión: 01

Página: 13 de 14

Control de Documentos



 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			Código: DICN-PR-A2-001
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 14 de 14

REGISTROS

Formato de Elaboración o modificación de Documentos

Formato de Solicitud de elaboración de documentos

Formato de Control de Actualización de Documentos

Listado de documentos del proceso

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN

ANEXO N - Procedimiento de Control de Registros

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 16-04-2015	Revisado por: Líder del proceso Fecha: 16-04-2015	Aprobado por: Director de área Fecha: 16-04-2015
---	---	--

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. APLICACIÓN	3
3. RESPONSABLE	3
4. REFERENCIAS	3
5. GLOSARIO	3
6. DESARROLLO	5
6.1. Descripción de las actividades	5
6.2. Flujograma del Procedimiento del Control de Documentos.	7
7. REGISTROS	8
8. CONTROL DE CAMBIOS	8

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

1. OBJETIVO

Definir las directrices para el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Innovación Conceptual y Normativa. de tal manera que puedan identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempos de retención y definir su disposición final..

2. APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica para el control de los registros que contribuyan con la operación de los procesos de la Dirección

3. RESPONSABLE

Los Analistas de Innovación, Conceptual y Normativa que representen cada uno de los componentes del Sistema de Administración Financiera, serán los responsables de gestionar los requisitos necesario que aseguren proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

Procedimiento de Control de Documentos

5. GLOSARIO

Almacenamiento: Lugar en donde se colocan los registros y la descripción de cómo se archivan. Ejemplo. (Archivero, Gavetas, Escritorios, etc.)

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

Archivo: Conjunto de documentos producidos y recibidos por una persona o entidad en razón de sus funciones o de la actividad que desempeñe.

Otra definición dependencia o Institución que cuenta con el personal especializado y los medios para administrar adecuadamente el patrimonio documental de un ente productor.

Aprobación: verificación de que lo que se encuentra documentado es adecuado y conveniente, y constituye la autorización para continuar o iniciar su aplicación.

Conservación de un registro: Establecimiento de las condiciones ambientales apropiadas para que los registros se conserven durante un tiempo determinado, en las condiciones requeridas para su posterior consulta (seguridad, condiciones ambientales, fácil acceso).

Control de registros: Uso y manejo de registros que evidencien la eficacia y eficiencia de la organización.

Disposición final: El destino que se le da al registro después de cumplir con el tiempo de retención. (Archivo histórico muerto o destrucción).

Documento: información y su medio de transporte.

Distribución: actividad mediante el cual la documentación interna o externa es entregada a los responsables de llevar a cabo su implementación.

Documento controlado: Es aquel que está identificado de acuerdo con el procedimiento de control de documentos y el presente procedimiento; y es registrado en el litado de control por procesos.

Protección: Manera de cómo se protegen los registros. Ejemplo. (Carpetas, fólder, discos, cd's, cartapacios, etc.).

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 5 de 8

Recuperación de los registros: actividad que consiste en recolectar los registros que han sido diligenciados, para ser entregados al responsable de su conservación.

Registro: documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Tiempo de retención: El tiempo que el registro permanece en el área para consulta antes de su disposición.

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

6. DESARROLLO

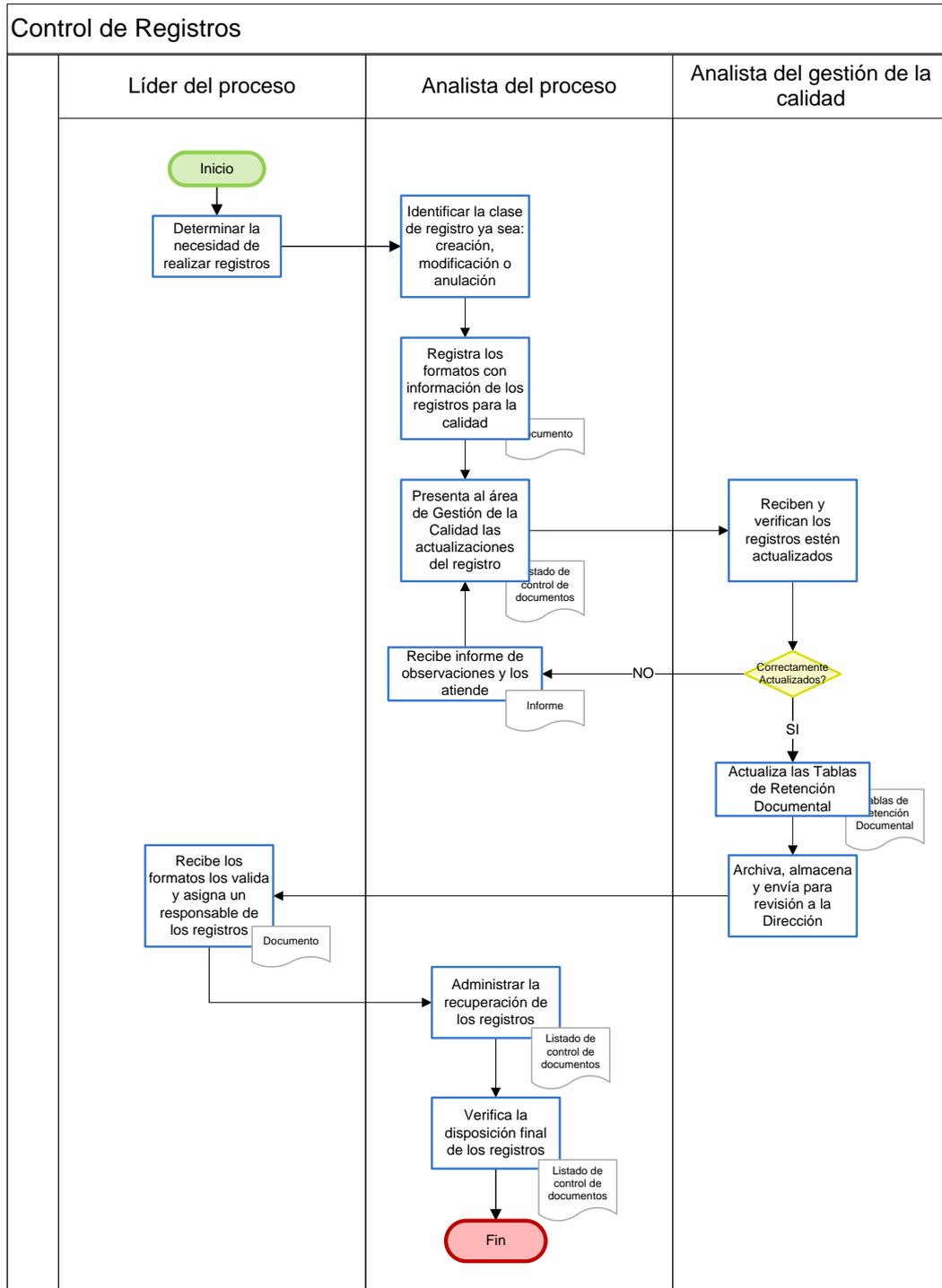
6.1. Descripción de las actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Determinar la necesidad de realizar los registros	Se deberá determinar si el registro será para uso del proceso o del sistema que lo compone Determinar si se está utilizando formatos iguales o similares.	Líder del proceso
2	Identificar la clase de registro ya sea: creación, modificación o anulación	Para la creación de un nuevo registro se debe determinar cuál es la necesidad del formato y su utilización para presentarlo a los interesados. Cuando se presente la necesidad se debe actualizar los registros. Para la anulación de un registro se deberá realizar un análisis de la utilidad de los registros. Para realizar estas clases de registro se deberá seguir los procedimientos de control de documentos	Analista del Proceso
3	Diligenciar los registros en el Listado de control de los Registros	Se deberá elaborar los registros de manera legible para que no dificultar la lectura de los mismos, por lo que se deberá evitar los tachones y las	Líder, analista y clientes del proceso

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 6 de 8

4	Presentar a la área de Gestión de la Calidad las actualizaciones del registro	Se deberá presentar al área de Gestión de la Calidad el formato nuevo o actualizado del registro para su definir el tiempo de retención, la conservación y la disposición final	Analista del proceso
5	Archivar y almacenar los registros	Los registros deben ser almacenados en el área encargada de gestionar los registros, los cuales pueden ser conservados en medio físico o magnético	Analista de Gestión de la Calidad
6	Administrar la recuperación de los registros	Cada una de las áreas involucradas en los procesos, deberá determinar al funcionario que será el responsable de almacenamiento de los registros y de administrar el control de permanencia en los archivos	Analista del proceso como Jefe de archivo
7	Disposición de los registros en el listado de control	Cuando se cumplan los tiempos de retención, se dará tratamiento de acuerdo a la disposición final establecida.	Analista del proceso como Jefe de archivo

6.2. Flujoograma del Procedimiento del Control de Documentos.



 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS			Código: DICN-PR-A2-002
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 8 de 8

7. REGISTROS

Listado de control de Registros

Documentos del Listado de Control de Documentos

Tabla de retención de documentos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN

**ANEXO O - Procedimiento de Realización de Auditoría
Interna**

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 16-04-2015	Revisado por: Auditor Líder Fecha: 16-04-2015	Aprobado por: Director de General de Auditoría Fecha: 16-04-2015
---	---	---

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		16-04-2015	16-04-2015	Página: 2 de 13

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. APLICACIÓN	3
3. RESPONSABLE	3
4. REFERENCIAS	4
5. GLOSARIO	4
6. DESARROLLO	6
6.1. Competencia y evaluación de los auditores.	6
6.2. Conocimientos y habilidades	7
6.3. Perfil del auditor por competencias	8
6.4. Descripción de las actividades.	9
7. REGISTROS	13
8. CONTROL DE CAMBIOS	13

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		16-04-2015	16-04-2015	Página: 3 de 13

1. OBJETIVO

Programar, planificar, ejecutar e informar los resultados de la auditoría interna de los Sistemas de Gestión de la Calidad, realizando la auditoría Interna y efectuar el cierre de los hallazgos, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa.

2. APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todas las auditorías internas que se realicen al Sistema de Gestión de la Calidad, realizadas en la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa desde la planificación y desarrollo de las actividades de auditorías internas, formación y calificación de auditores, competencias y evaluación de los mismos, y se complementa cuando sea necesario con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora. Hasta la elaboración del informe de auditoría.

3. RESPONSABLE

El Director de Auditoría Interna conjuntamente con el Analista de Innovación, Conceptual y Normativa que represente cada uno de los componentes del Sistema de Administración Financiera, serán los responsables de determinar si los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad están conforme con las disposiciones que la direccionan y regulan; disposiciones establecidas en las normas organizacionales y en las normas del Sistema de Gestión de la Calidad.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 4 de 13

4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

Norma ISO 19011:2002 Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad

Manual de la Calidad

Procedimiento de Manejo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Oportunidades de Mejora

5. GLOSARIO

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción de Mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto y/o servicio, proceso o sistema en términos de eficacia, eficiencia y/o efectividad.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alcance de la Auditoría: Extensión y límites de la auditoría.

Auditado: Entidad, proceso o procesos que son auditados.

Auditor Interno de Calidad: Profesional certificado y con la competencia para efectuar las Auditorías Internas de Calidad.

Auditor Líder: Persona con la competencia para liderar un equipo de auditores en una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de Auditoría y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto los criterios de auditoría se cumplen.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 5 de 13

Auditoria de Seguimiento: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten verificar que las acciones hayan sido implementadas, determinar su eficacia y efectuar el cierre de los hallazgos (No conformidades y Observaciones según los plazos acordados).

Ciclo de Auditoria: Comprende las etapas de planeación, ejecución e informe de resultados de la auditoría interna de calidad.

Cierre de los hallazgos: Verificación que las acciones de mejora hayan sido implementadas dentro del plazo acordado, determinar su eficacia y registrar su grado de cumplimiento y las observaciones relevantes.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito contemplado en la norma, proceso o procedimiento.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Equipo Auditor: Todos los auditores internos que llevan a cabo una auditoría.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. Pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo.

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

Lista de Verificación: Formato donde se consignan los criterios de auditoría que serán verificados en la ejecución, teniendo en cuenta el ciclo PHVA, del proceso a auditar.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito contemplado en la norma, proceso o procedimiento.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 6 de 13

Plan de Auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria específica.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Reunión de Apertura: Reunión entre los responsables del proceso auditado y el equipo auditor, presidida por este último, con el propósito de: confirmar el plan de auditoría, proporcionar un breve resumen de cómo se llevaran a cabo las actividades de la auditoria, confirmar los canales de comunicación y proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

Reunión de Cierre: Reunión presidida por el equipo auditor con el objeto de presentar los hallazgos y conclusiones de la auditoria de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el(los) Jefe(s) de la(s) Dependencia(s) involucrada(s) dentro del proceso auditado y el (los) Responsable(s) del Proceso y establecer los términos para la presentación e implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados o la eficacia de las acciones implementada.

6. DESARROLLO

6.1. Competencia y evaluación de los auditores.

Funciones

Los auditores internos para los procesos de la Dirección de Innovación Conceptual y Normativa, deberán realizar entre otras las siguientes actividades:

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		16-04-2015	16-04-2015	Página: 7 de 13

1. Elaborar el plan de auditoría que les corresponda.
2. Realizar las auditorías internas de manera ética, imparcial, sincera, honesta y con mucha discreción de acuerdo al Plan de Auditorías.
3. Elaborar y utilizan la Lista de Verificación y documentos de trabajo necesarios para realizar las actividades de auditoría.
4. Recolectar, analizan y registran la información a través de entrevistas, observación y revisión de documentos o registros.
5. Mantener mentalidad abierta y consideran los puntos de vista del auditado.
6. Verificar que los procedimientos y otros documentos de trabajo estén a disposición y sean comprendidos por los funcionarios de la Dirección.
7. Confirmar que la evidencia de auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.
8. Identificar las observaciones, No conformidades y diligenciar los reportes.
9. Elaborar los informes sobre los resultados de las auditorías efectuadas.
10. Elaborar las conclusiones de las auditorías de manera clara y oportuna.
11. Aprobar el Plan de Mejoramiento funcional y por proceso presentado por Auditado, previo el análisis de la causa raíz del problema por parte del auditado.
12. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información obtenida durante la auditoría interna de calidad.

6.2. Conocimientos y habilidades

1. Conoce sobre los principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
2. Organiza el trabajo eficazmente.
3. Establece prioridades y se centra en los asuntos de importancia.
4. Es un buen entrevistador, escucha, observa, revisa documentos, registros y datos.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión:	Fecha de versión:	Versión: 01
		16-04-2015	16-04-2015	Página: 8 de 13

5. Entiende y comprende el uso apropiado del uso de técnicas de muestreo.
6. Verifica la exactitud de la información recopilada.
7. Cuando realiza un hallazgo se basa y confirma que la evidencia es suficiente y apropiada para el mismo.
8. Mantiene la confidencialidad y seguridad de la información.
9. Posee gran habilidad de comunicación.
10. Conoce las herramientas, métodos estadísticos y técnicas de calidad.
11. Conoce los términos de calidad y los comprende.
12. Conoce los principios de gestión de la calidad y su aplicación.
13. Conoce el tamaño de la Dirección, su estructura y las relaciones de la Dirección.
14. Conoce los procesos generales de la Dirección y la terminología.
15. Conoce las costumbres sociales y culturales de la entidad.
16. Cuando realiza una auditoria conoce y entiende las Leyes, Decretos, Resoluciones, Convenios, Acuerdos, Códigos y Reglamentos que aplican al tema auditado.

6.3. Perfil del auditor por competencias

EDUCACIÓN	Profesional en el área administrativa
FORMACIÓN	Estructura norma NTC 19011 y en al menos uno de los siguientes tópicos: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la norma a Auditar. • Norma Técnica de Administración de la Secretaria de Administración Pública
HABILIDADES	Funcionario del Ministerio de Finanzas, certificado o haber sido auditor en otra entidad privada o pública.
EXPERIENCIA	Auditor Líder: 30 horas de auditoría certificadas en Auditorias de Calidad Miembro del Equipo Auditor: No es necesaria experiencia.
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar y adaptarse con otros para el logro de un propósito común.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 9 de 13

COMUNICACIÓN ASERTIVA	Facilidad para escuchar y comprender ideas, transmitir información precisa, clara y oportuna mediante un lenguaje apropiado.
CONOCIMIENTO EFECTIVOS	Interés por la adquisición de los conocimientos requeridos para el desarrollo del trabajo y su aplicación en el logro de los objetivos de su cargo.
COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN	Capacidad para orientar el desempeño personal hacia la consecución de los objetivos de la Dirección.
CALIDAD HUMANA	Habilidad para mantener relaciones interpersonales basadas en el respeto, la tolerancia y la amabilidad.

6.4. Descripción de las actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar, aprobar y difundir el programa de Auditoría	Definir el número de auditorías que se realizarán en el año. Determinar el personal que será responsable de realizar las auditorías internas mediante una evaluación y capacitación Incluir esta información en el formato de Programa de Auditorías	Jefe de auditoría, Auditor interno y Analista de Gestión de la Calidad
2	Elaborar el Plan de Auditoría en cada proceso	Elaborar la documentación que permita desarrollar la auditoría, estos documentos son: - Plan de auditorías - Agenda para apertura de auditoría - Lista de verificación (Formato de diagnóstico de la organización)	Jefe de auditoría, Auditor interno
3	Realizar la reunión general de apertura	Elaborar la agenda de apertura de la auditoría, se deberá notificar al responsable de cada proceso que se auditará y los analistas de gestión de la calidad y los auditores para que asistan a la reunión, donde: - Se explica el plan de auditoría - Se asigna a los auditores el área a auditar - Entregar y aclarar dudas sobre el entendimiento y aplicación de la Lista de verificación - Explicar los criterios de la auditoría a realizar - Explicar la entrega de reportes o informes de auditoría	Jefe de auditoría, Líder del proceso, Analista del Proceso, Analista de gestión de la calidad y auditores
4	Ejecutar las actividades detalladas en el Programa y Cronograma de Auditoría	Iniciar las actividades de la auditoría con el personal del área asignada a auditar, siguiendo la agenda establecida para el caso. Establecer los muestreos del proceso, actividades y personal del área. Ejecutar la auditoría, con base a los conocimientos adquiridos en auditorías previas, Reportes de auditoría pasada de cada	Auditor Interno



PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

Código:
DICN-PR-A2-003

Dirección de
Innovación
Conceptual y
Normativa

Fecha de emisión:
16-04-2015

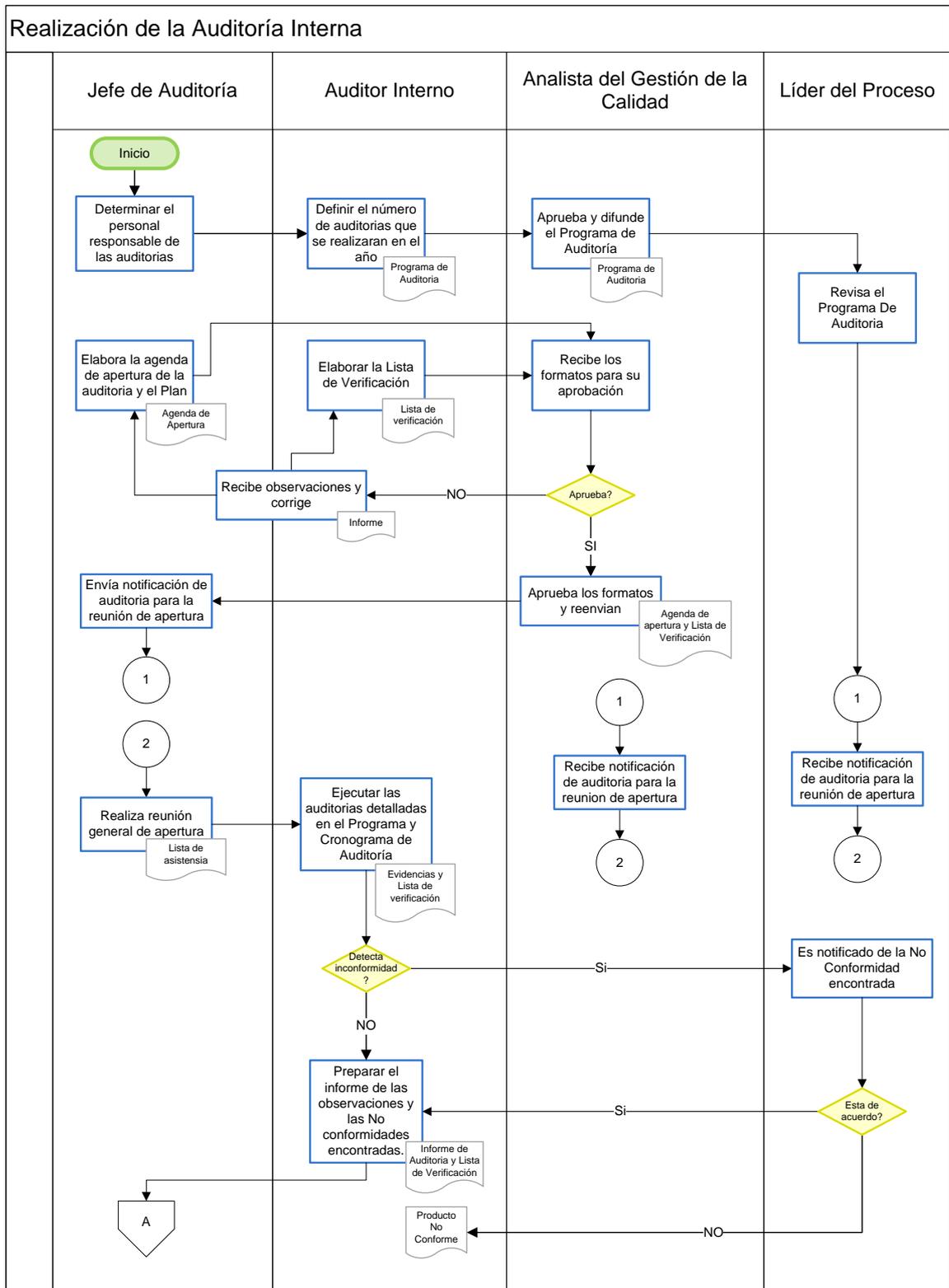
Fecha de
versión:
16-04-2015

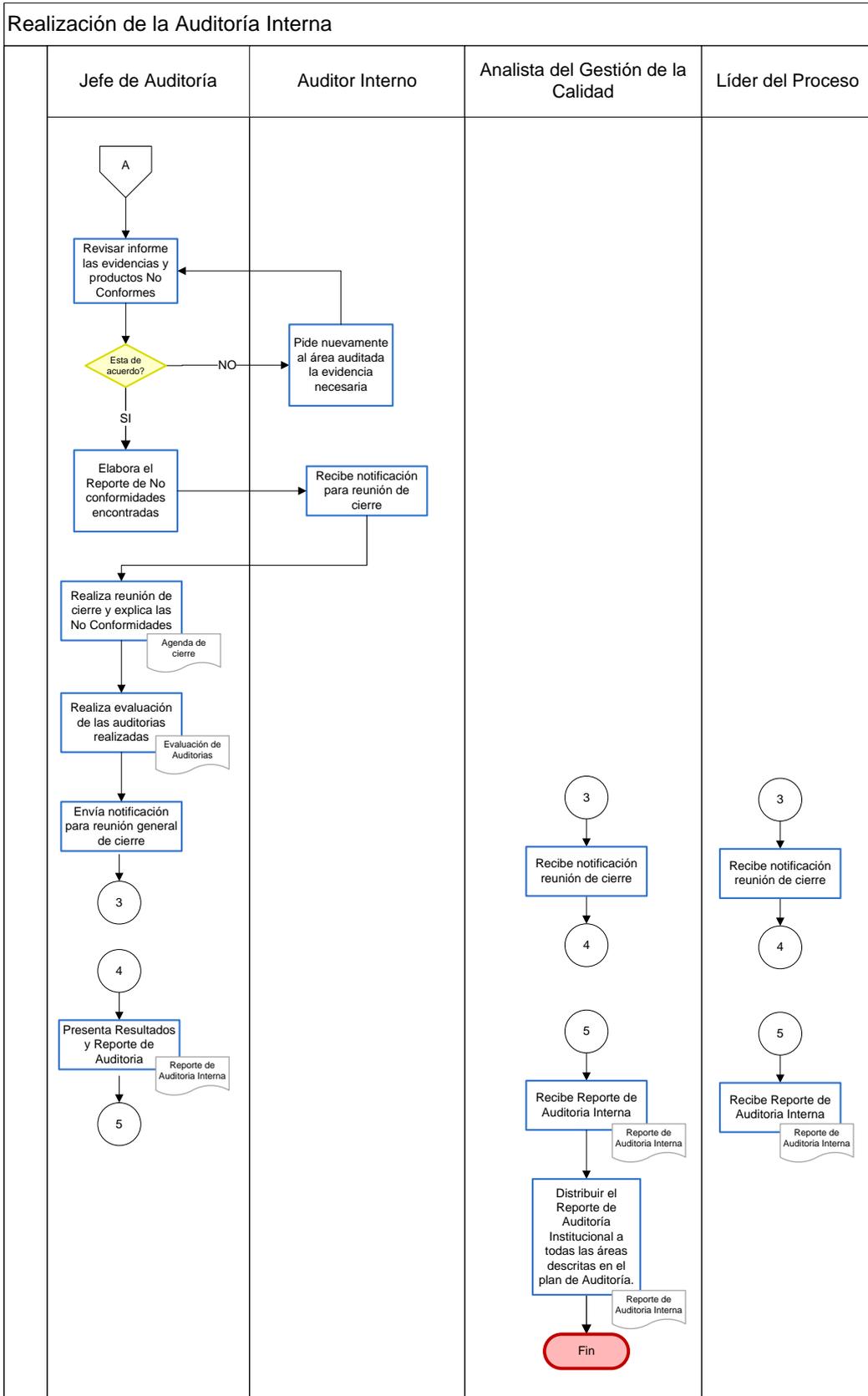
Versión: 01

Página: 10 de 13

		unidad administrativa (si las hubiera) y a la Lista de Verificación, obteniendo evidencia objetiva y de los requerimientos de la norma. Si se detecta alguna no conformidad, la da a conocer en ese momento al personal del área que se está auditando, y las asienta en la Lista de Verificación.	
5	Preparar, elaborar y revisar el informe de las observaciones y las No conformidades encontradas en la Auditoría	Preparar el informe de los hallazgos y las No conformidades encontradas. Entregar la Lista de Verificación de la auditoría del área asignada al Jefe de Auditores. Debe registrarse en el formato del Informe de Auditoría Se revisa que la auditoría tenga la evidencia de cada clausura de la norma, la evidencia debe ser objetiva, si no hay evidencia escrita u objetiva se deberá pedir nuevamente al área auditada para obtenerla, además si existe no conformidad se debe indicar el requerimiento no cumplido y la justificación en el Reporte de No Conformidades encontradas	Auditor interno, Jefe de auditoría y Líder del proceso
6	Reunión de cierre de la realización de la Auditoría	A esta reunión asiste el personal que intervino en la apertura de la realización de la auditoría del proceso. El Auditor Líder presenta en forma precisa, concisa y clara el informe de hallazgos encontrados en la auditoría. Se realiza el Reporte de Auditoría	Jefe de auditoría, Auditor interno
7	Evaluación de las auditorías realizadas	El líder del grupo auditor evalúa al acompañante y al observador, los criterios que se establecen para la evaluación son: Ejecución de la auditoría, organización del grupo, la puntualidad en la ejecución de las tareas establecidas, el conocimiento del funcionario, la participación del integrante en la ejecución de la auditoría. Se consolidan las evaluaciones y se las entrega al Jefe de auditoría	Jefe de auditoría y Auditores internos
8	Reunión general de cierre	Entregar el reporte al titular del área auditada, al Representante de la Dirección al Jefe de Auditores, al responsable del área de gestión de la calidad y se distribuye el Reporte de la Auditoría Institucional a todas las áreas implicadas en el plan de auditorías	Jefe de auditoría, Auditor interno, Líder del proceso, Analista de Gestión de la Calidad
9	Presentación de Resultados	En áreas donde no se detectó ninguna no conformidad, en el reporte se anota la leyenda "Auditoría Cerrada". Informar a los titulares de las áreas auditadas, las oportunidades de mejora, los puntos fuertes encontrados, el tiempo de respuesta del plan de acción correctiva y las observaciones o comentarios finales y el estado para el sistema de gestión de la calidad.	Jefe de archivo, Analista del proceso

6.5. Flujoograma del Procedimiento del Control de Documentos.





 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			Código: DICN-PR-A2-003
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 13 de 13

7. REGISTROS

Formato para el Programa de Auditoría de Calidad

Plan de Auditoría de Calidad

Notificación de Auditoría

Formato de Informe de Auditoría

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN

ANEXO P - Procedimiento de Control de producto o servicio no conforme

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 1 de 7



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 16-04-2015	Revisado por: Asesor de la Dirección Fecha: 16-04-2015	Aprobado por: Director de área Fecha: 16-04-2015
---	--	--

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 2 de 7

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. APLICACIÓN	3
3. RESPONSABLE	3
4. REFERENCIAS	3
5. GLOSARIO	4
6. DESARROLLO	5
6.1. Descripción de las actividades	5
6.2. Flujograma del Procedimiento del Control de Documentos.	6
7. REGISTROS	7
8. CONTROL DE CAMBIOS	7

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

1. OBJETIVO

Identificar y controlar el Producto y/o Servicio No Conforme que los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa puedan generar, para prevenir su entrega, uso o aplicación no intencional.

2. APLICACIÓN

Aplica a todos los procesos de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa. Este procedimiento inicia con la detección del incumplimiento de los requisitos del Producto y/o Servicio y termina con la socialización del informe de seguimiento a la conformidad del producto y/o servicio.

3. RESPONSABLE

El Director de Auditoría conjuntamente con el Analista de Innovación, Conceptual y Normativa que represente cada uno de los componentes del Sistema de Administración Financiera, serán los responsables de definir los controles, las responsabilidades y autoridades para tratar el producto y/o servicio no conforme y la entrega del producto o servicio al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.

4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

Norma ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Directrices para la mejora continua del desempeño.

Manual de Calidad

Informe de Auditoría

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 4 de 7

5. GLOSARIO

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para evitar una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Autoridad: Es la facultad y el derecho de conducir y de hacerse obedecer dentro de ciertos límites preestablecidos.

Cliente Externo: Toda persona o entidad que se le entregan productos y/o servicios generados por el Ministerio de Finanzas.

Cliente Interno: Cada uno de los empleados de una compañía que reciben productos y/o servicios de la misma compañía a la que pertenecen.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una No conformidad detectada.

Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Producto No Conforme: Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos o características de calidad definidas. (Aplica cuando se detecta en cualquier parte de la cadena de valor el incumplimiento de una característica o requisito del producto o servicio)

Reparación: Acción tomada sobre un producto No conforme para convertirlo en aceptable en su utilización prevista. Puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

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

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 5 de 7

6. DESARROLLO

Para la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa, cuando se incumple alguna de las características del producto o servicio ya entregado, se identifica un producto NO conforme, al cual se le aplica el tratamiento respectivo.

6.1. Descripción de las actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Socialización del procedimiento de Control de Producto o Servicio No Conforme	Se realiza una capacitación una vez al año o cuando ingresa un nuevo personal	Analista de Gestión de la calidad
2	Identificación del producto y Requisito en la Matriz de producto y tratamiento de Producto No Conforme	Se lo puede detectar o identificar en cualquier momento en que se realiza el proceso o en los puntos de control comparándolos con los requisitos determinados para cada proceso ya sea porque el proceso no cumplió con la elaboración del producto o servicio o porque los documentos entregados por los clientes para elaborar el producto, no cumplen con los requisitos necesarios	Líder del proceso, Analista del Proceso y personal involucrado en el proceso
3	Monitoreo de Producto No Conforme	Para eliminar o verificar la corrección de la no conformidad según la acción que se haya tomado, se debe registrar en el formato de Seguimiento de Producto No Conforme	Analista del proceso y Analista de Gestión de la Calidad
4	Detectar y tratar el producto o servicio No Conforme	Se determina una acción para tratar el producto no conforme clasificándolo por: La gravedad La frecuencia con la que ocurre La delegación de la corrección a otra área Se analiza la propuesta de la corrección y se evalúa la necesidad de requerir la acción correctiva o preventiva Se entrega el producto no conforme al dueño del proceso para reprocesarlo	Líder del proceso, Analista del proceso y Analista de Gestión de la Calidad
5	Seguimiento de los procesos, elabora y presenta el informe	Se verifica el reproceso del producto y/o servicio trabajado si cumple o no con los requerimientos del proceso. Se anota en el formato de seguimiento de producto o servicio no conforme las acciones tomadas posteriormente en el caso que los hubiera. Se elabora el informe sobre producto no conforme para la Dirección con la información sobre el producto o servicio no conforme.	Analista de gestión de la calidad y Líder del proceso



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Código: DICN-PR-A2-004

Dirección de Innovación Conceptual y Normativa

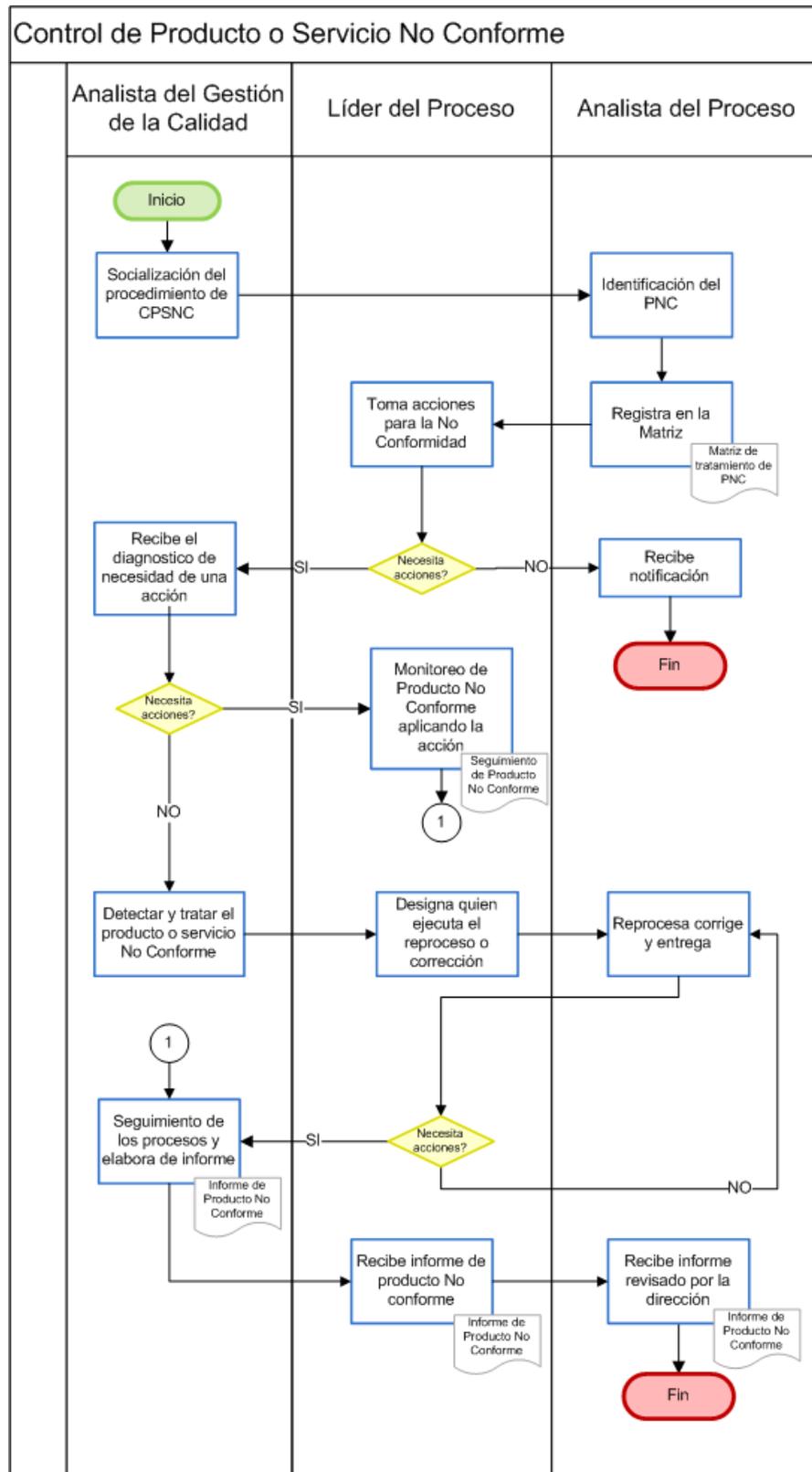
Fecha de emisión: 16-04-2015

Fecha de versión: 16-04-2015

Versión: 01

Página: 6 de 7

6.2. Flujograma del Procedimiento del Control de Documentos.



 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME			Código: DICN-PR-A2-004
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 7 de 7

7. REGISTROS

Reporte de Producto y/o servicio No Conforme.

Informe de la Conformidad del Producto o Servicio.

Informe publicado en la página web del Ministerio del Interior

Plan de Mejoramiento

Formato de Control de Producto/Servicio No Conforme

Formato del Seguimiento del producto o servicio del proceso

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN

ANEXO Q - Procedimiento de Manejo de acciones correctivas y preventivas

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 1 de 9



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN, CONCEPTUAL Y NORMATIVA

Elaborado por: Viviana Tamayo Fecha: 16-04-2015	Revisado por: Asesor de la Dirección Fecha: 16-04-2015	Aprobado por: Director de área Fecha: 16-04-2015
---	--	--

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. APLICACIÓN	3
3. RESPONSABLE	3
4. REFERENCIAS	3
5. GLOSARIO	4
6. DESARROLLO	5
6.1. Generalidades	5
6.2. Descripción de las actividades	5
6.3. Flujograma del Procedimiento del Control de Documentos.	7
7. REGISTROS	9
8. CONTROL DE CAMBIOS	9

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer, evaluar y controlar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que deban implementarse con el fin de asegurar la eliminación de las causas de las no conformidades potenciales o reales, y las acciones de mejora, que se hayan detectado y que puedan presentarse en la gestión de cada proceso del Sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Innovación, Conceptual y Normativa..

2. APLICACIÓN

Inicia con la detección de una no conformidad correctiva o preventiva, o con una acción de mejora, incluyendo los hallazgos, observaciones y auditorías realizadas, respecto a productos o servicios y finaliza con la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para eliminar las causas que las han generado.

3. RESPONSABLE

El Analista de Innovación, Conceptual y Normativa que represente cada uno de los componentes del Sistema de Administración Financiera, serán los responsables de asegurar la aplicación de este procedimiento, la definición y verificación de correcciones, acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora, eliminación y minimización de riesgo, al igual que las actividades de seguimiento y cierre.

4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

Procedimiento de Control de Registros

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 4 de 9

Procedimiento de Control de Documentos

Procedimiento de Control de Servicio No Conforme

Procedimiento de Realización de Auditorías Internas

5. GLOSARIO

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad detectada, o situación no deseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción de Mejoramiento: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Auditoría Interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad en los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Corrección: acción tomada para eliminar una No conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Mejora Continua: acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Método: Proceso o camino sistemático establecido para realizar una tarea o trabajo con el fin de alcanzar un objetivo predeterminado.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Oportunidad de Mejora: acción recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos

Producto No Conforme: Producto / servicio que no cumple con uno o varios de los requisitos.

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 5 de 9

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

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

Las fuentes que generan las No conformidades son:

- Hallazgos por incumplimiento de los requisitos contenidos en los documentos del Sistema de gestión de la calidad
- Resultados de la revisión por la Dirección.
- Hallazgos de auditorías.
- Hallazgos por autoevaluación de la gestión.
- Hallazgos por productos No Conformes.
- Incidentes, eventos e intentos de violación relacionados con los activos de información.
- Incumplimiento de las metas planificadas.

6.2. Descripción de las actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar envía la solicitud de acción correctiva y/o preventiva	Identifica la no conformidad y analiza la información existente de las auditorias para determinar la necesidad de elaborar una solicitud de acción correctiva o preventiva.	Usuario, Líder del proceso, Analista del Proceso
2	Evaluar si procede o no la solicitud	Se analiza la solicitud para determinar si procede o no la solicitud y asignar a la persona que lo atenderá y registrando en el formato de Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora y así asentar el inicio de la acción	Analista de gestión de la calidad
3	Diligenciar en el registro de control de Acciones Correctivas y/o Preventivas y asigna	Analizan y determinan las causas reales de la no conformidad o de la problemática, analizando el impacto o efecto que surtirá contemplando los procesos que estén involucrados, el tiempo estimado en que se implantará y los recursos que deben destinarse para ello. Se registra en el formato.	Analista de Gestión de la Calidad

 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 6 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Recibe la solicitud para la elaboración del Plan de Acción	El Analista asignado para el proceso analiza la solicitud y lo requisita en el formato de solicitud de acción para elaborar el Plan de Acción donde se expondrá el alcance o magnitud de la no conformidad así como su posible solución para someterlo a aprobación y lo envía al Líder del proceso del área correspondiente para su validación.	Analista del proceso
5	Revisión y aprobación del Plan de Acción	El Líder del proceso y el Analista de Gestión de la Calidad reciben el Plan de acción elaborado y lo revisa para aprobarlo para su ejecución o lo regresan para que se realicen las respectivas correcciones en el plan.	Líder del Proceso y Analista de Gestión de la Calidad
6	Ejecución y seguimiento del Plan de Acción	Lleva al cabo el plan de acción e informa al líder del proceso sobre la conclusión del plan de acción correctiva o preventiva	Analista del proceso y Analista de Gestión de la calidad
7	Gestionar y dar seguimiento a la asignación de recursos para la atención a la solicitud	Evaluar y determinar la necesidad de gestionar recursos adicionales para cumplir con el plan de acción y de seguimiento a los compromisos establecidos.	Analista de gestión de la calidad
8	Determinar la efectividad de la acción correctiva/preventiva	Se da seguimiento al plan de acción, verificando con el auditor, el analista asignado para atender la acción y el líder del proceso, la efectividad de la acción correctiva o preventiva, la cual se enviara a la reporte de Acciones correctivas para la revisión de la dirección En el caso que se determine la No Efectividad se reasignara al analista de procesos la solicitud de acción correctiva o preventiva para un replanteo y volver a realizar el proceso desde el paso 4.	Líder del Proceso, Analista del proceso, Auditor
9	Elaborar el reporte de Acciones Correctivas y/o Preventivas para revisión de la dirección	El Analista de Gestión de la Calidad elabora el reporte de las conclusiones del Plan de acciones correctivas y o preventivas para enviarlo al Líder del proceso y presentarlo al Director y el formato completo del control de acciones correctivas y preventivas para presentarlo al Auditores.	Analista de Gestión de la Calidad, Líder del proceso
10	Archivar las solicitudes cerradas y se las registra	Cuando la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas se las considera como efectivas, se cierra la solicitud y se la archiva con la firma del líder del proceso y se registra el resultado en el de la implantación de las acciones correctivas tomadas en el Reporte que será presentado a la alta dirección.	Analista de Gestión de la Calidad



PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: DICN-PR-A2-005

Dirección de Innovación Conceptual y Normativa

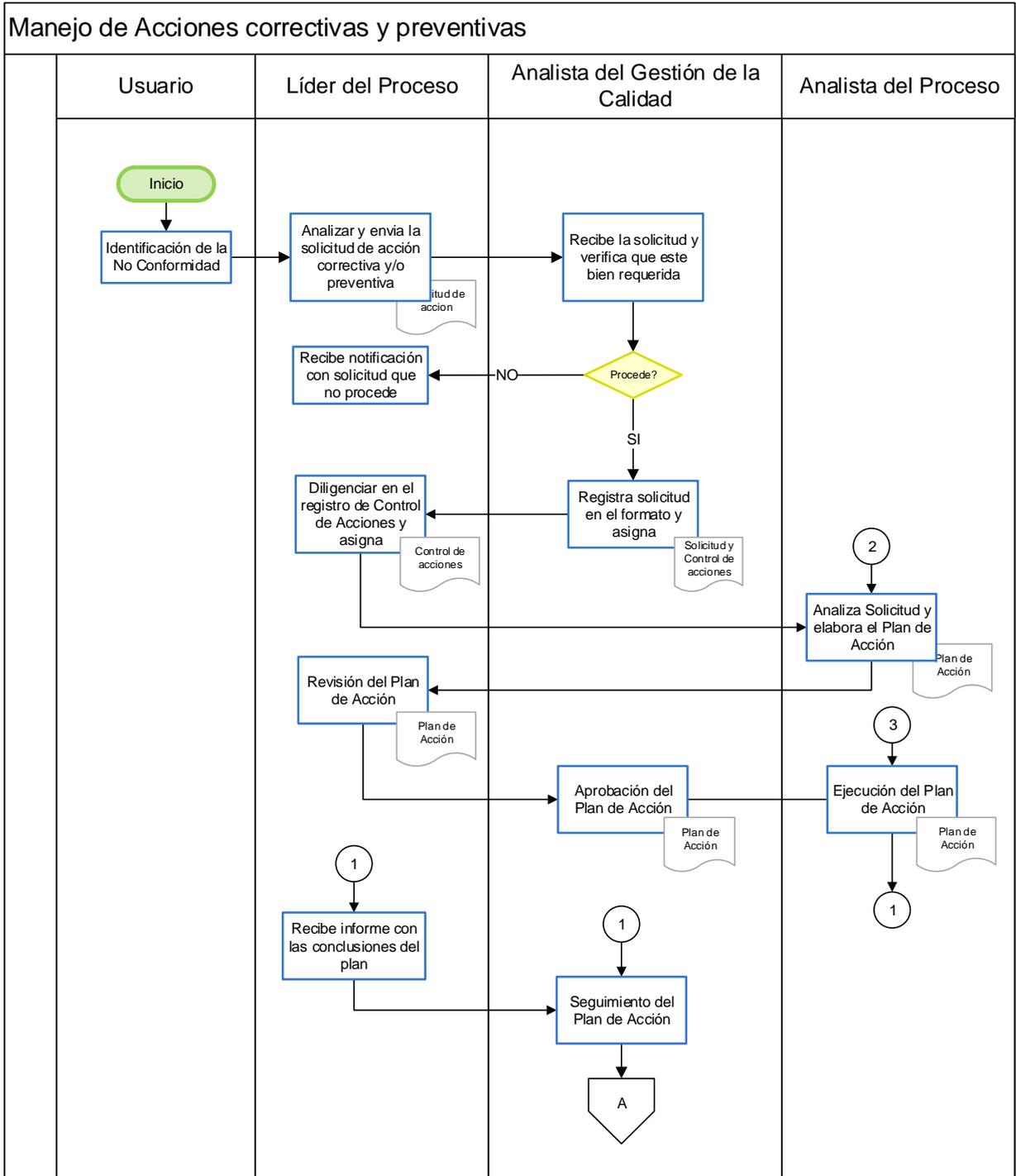
Fecha de emisión: 16-04-2015

Fecha de versión: 16-04-2015

Versión: 01

Página: 7 de 9

6.3. Flujoograma del Procedimiento del Control de Documentos.





Ministerio de Finanzas

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código: DICN-PR-A2-005

Dirección de Innovación Conceptual y Normativa

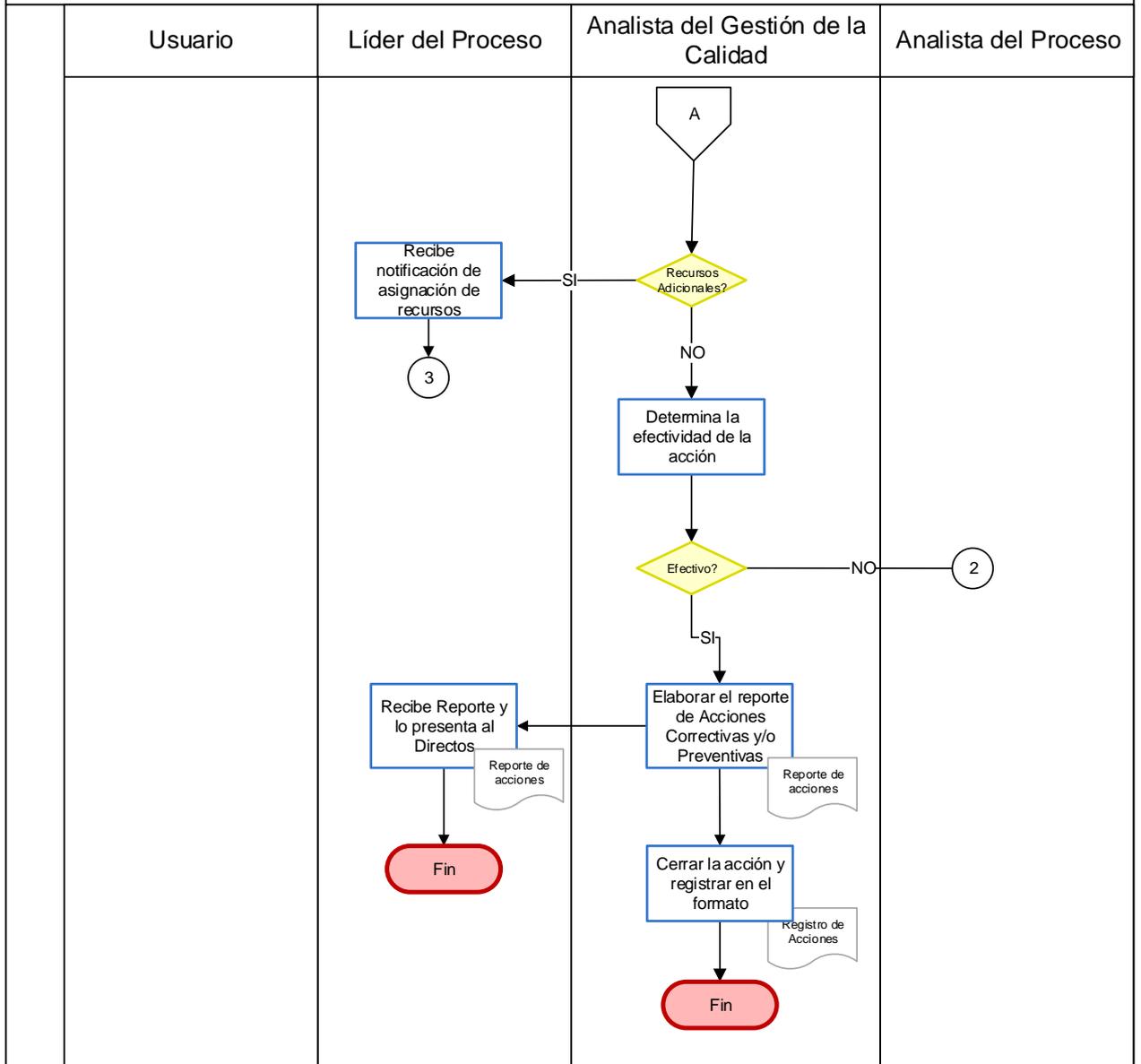
Fecha de emisión: 16-04-2015

Fecha de versión: 16-04-2015

Versión: 01

Página: 8 de 9

Manejo de Acciones correctivas y preventivas



 Ministerio de Finanzas	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Código: DICN-PR-A2-005
	Dirección de Innovación Conceptual y Normativa	Fecha de emisión: 16-04-2015	Fecha de versión: 16-04-2015	Versión: 01
				Página: 9 de 9

7. REGISTROS

Reporte de Producto y/o servicio No Conforme.

Informe de la Conformidad del Producto o Servicio.

Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidad de Mejora

Formato del Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y

Oportunidades de Mejora

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN