
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	
	<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas	
	Fecha: <b>15-03-07</b>	
	REVISIÓN <b>0</b>	

# CAPITULO 0

## APROBACIONES

Este Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, fue preparado por el Administrador del Sistema de la Calidad, revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 27 de abril de 2007 –ACTA ESPECIAL Nº 235/07 Punto 1- consta de 27 (veintisiete) fojas.

<b>PREPARÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ HTC</b>
Lic. Leonardo E. Lloret Administrador del Sistema de la Calidad Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan	Dr. Fernando A. Manrique Representante de la Dirección Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan	Dr. Isaac Abecasis Presidente Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan
Fecha: 15-03-2007	Fecha: 27-03-2007	Fecha: 27-04-2007

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

(.....) **Copia Controlada Número:**

(Este ejemplar será sustituido cuando sufra una revisión).

(.....) **Copia No Controlada.**

(Sujeta a revisión sin previo aviso).


**Titular:** .....

**Sector:** .....

**Organismo:** .....


**Fecha:** .....

**Nota:** Este Documento es de propiedad del Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan, no pudiendo ser cedido ni reproducido total o parcialmente sin su previa autorización por escrito.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>	
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad		Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección		REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas			

# APROBACIÓN Y REGISTRO DE REVISIONES

Nº	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO CAPÍTULO	PREPARÓ		REVISÓ	APROBÓ HTC
0	EMISIÓN - TODOS	Nombre y Apellido	Lic. Leonardo Evaristo Lloret	Dr. Fernando Arturo Manrique	Dr. Isaac Abecasis
		Fecha	15-Mar-07	27-Mar-07	27-Abr-07
		Firma			
		Nombre y Apellido			
		Fecha			
		Firma			
		Nombre y Apellido			
		Fecha			
		Firma			
		Nombre y Apellido			
		Fecha			
		Firma			
		Nombre y Apellido			
		Fecha			
		Firma			
		Nombre y Apellido			
		Fecha			
		Firma			

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	<b>REVISIÓN 0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# PRÓLOGO

El Propósito del **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, es describir las Políticas y la Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por el Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan. Su objetivo es –por tanto– exponer su contenido y funcionamiento.

La Documentación del Sistema Integrado de Gestión que se describe en este Manual, está estructurada según el Esquema General propuesto por la Norma **ISO 9001:2000** Sistema de Gestión de la Calidad.


## ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplicará a los siguientes procesos Jurisdiccionales:

- **JDC Juicio de Cuentas**
- **JAR Juicio Administrativo de Responsabilidad**
- **CIP Procedimiento de Control Inmediato Posterior e Investigaciones Especiales**
- **IFN Certificación de Ingresos de Fondos Nacionales**

Se excluyen en esta Organización los siguientes puntos de la Norma ISO 9001: 2000:

1. El Punto 7.3 ya que no diseña sus servicios porque los mismos se encuentran previstos en los Artículos 256 y ss. de la Constitución Provincial, la Ley 5.821 y sus modificatorias.
2. El Punto 7.6 por no poseer dispositivos de seguimiento y medición, debido a que todos los procesos son seguidos por Profesionales especialmente capacitados en el tema.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	
	<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas	
		Fecha: <b>15-03-07</b>
		REVISIÓN <b>0</b>

# TABLA DE CONTENIDOS

## CAPITULO 0

### GENERALIDADES

APROBACIONES.....	1
CONTROL DE DISTRIBUCIÓN.....	2
APROBACIÓN Y REGISTRO DE REVISIONES.....	3
PRÓLOGO.....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

HISTORIA DEL TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN.....	1
I- INTRODUCCIÓN.....	1
II- CREACIÓN.....	1
III- JURISDICCIÓN.....	2
IV- PRESENTE Y FUTURO DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL.....	3
PROCESOS PRINCIPALES.....	4

## CAPITULO II

### ORGANIGRAMA, FUNCIONES Y PERFILES DE CARGOS

ORGANIGRAMA.....	1
PUESTOS DE TRABAJO.....	2

## CAPITULO III


### REPRESENTANTE Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	1
------------------------------------	---

## CAPITULO IV

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	1
-----------------------------	---

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO 0</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	<b>REVISIÓN 0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

VISION.....	1
MISION.....	2

## CAPITULO V

### REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	1
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	1
CONTROL DE LOS REGISTROS.....	2

## CAPITULO VI

### RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.....	1
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	2
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	2
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	2

## CAPITULO VII

### GESTIÓN DE LOS RECURSOS

CAPACITACIÓN.....	1
INFRAESTRUCTURA.....	2
AMBIENTE DE TRABAJO.....	2

## CAPITULO VIII


### REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

DISEÑO Y DESARROLLO.....	1
COMPRAS.....	1
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	1

## CAPITULO IX

### MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	1
-----------------------------------	---

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO I

## INTRODUCCION

### HISTORIA DEL TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN

#### I. INTRODUCCIÓN:

Este Organismo Constitucional de Control Público Externo, por sus orígenes, está destinado a ser custodio del Patrimonio del Pueblo, sus bienes y dineros, sus gastos, e inversiones y también, preventivo de todos los hechos o acciones ilícitas que los distintos responsables de la Administración de esos bienes puedan cometer, como consecuencia del mandato que le viene de la Carta Orgánica que aquel se ha dado.

En la actualidad para efectuar el control que los Tribunales de Cuentas tienen entre sus fines, se sirven de un número importante de ciencias y tecnologías que permiten efectuarlo con singular transparencia, exactitud y nitidez. Es sin duda un hecho singular de la actividad humana: **el control**.


El control en definitiva, es una constatación que se efectúa para verificar si se cumplen y realizan tareas, actos o acciones de los individuos, conforme a las normas pre-establecidas, detectar sus falencias y encausarlos por conceptos veraces, ciertos y correctos.

#### II. CREACIÓN

La reforma constitucional de 1986 fue la que planteara la necesidad de crear un Organismo de Control de Legalidad Público Externo.

En la discusión constitucional de la Sección Décima, al momento de justificar la decisión de su creación, el Convencional Constituyente Dr. Eduardo Luis Leonardelli expresaba:

***“...el Tribunal de Cuentas está llamado a extirpar el escepticismo del Pueblo, porque señalará –justicieramente– el reconocimiento público al***

 <b>Tribunal de Cuentas</b> SAN JUAN República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

***funcionario recto y probo, como expondrá al menosprecio general al negligente y prevaricador..."***

Advertidos los constituyentes de este hecho y concedores de lo establecido en otras comunidades más desarrolladas que la nuestra que lo tenían plasmado en la misma Constitución, se introdujo la creación en la de San Juan en 1986 en su Sección Décima, el Órgano encargado de Control Externo de la Hacienda Pública, llamado **TRIBUNAL DE CUENTAS**.

Citaremos aquí el Art. 256° que lo establece, de cuyo comentario nos ocuparemos más adelante por su trascendencia en el nuevo ordenamiento y organización del Estado. Este hecho, dado por una Constitución moderna, la que ha tenido la inmensa virtud de haberse dictado en el momento más oportuno en que San Juan había agotado toda la inercia que la Constitución de 1927 había generado con el devenir de los años y que también, en su momento, fue precursora de actividades administrativas notables de nuestra comunidad. Hoy es imposible lograr lo que se ha dado en llamar "el despegue" el desarrollo armónico de un pueblo o comunidad, sin un buen ordenamiento, sin una base constitucional adecuada a los tiempos que vivimos y a los que vendrán en lo inmediato.


Con el mayor y mejor conocimiento de las ciencias y con el avance que ese mayor conocimiento le ha dado a la tecnología, con esta mayor interrelación y comunicación entre comunidades diversas, los que no renuevan sus estructuras en todos los órdenes de la actividad humana, como una especie de fatalismo entra en decadencia y cada vez más se aleja la posibilidad de tener su desarrollo económico, cultural y social, en definitiva su bienestar. Las Leyes 5.821 y 5.894 (T.O.) le dieron al Organismo su estructura funcional además de definir sus facultades, jurisdicción y competencia para el ejercicio de sus atribuciones, independizándolo de los tres Poderes del Estado como Ente de Contralor Externo.

En fecha reciente y por conducto de la Ley 7713 se torna posible la aplicación de sanciones pecuniarias a los incumplidores, concretando de esta forma la satisfacción de una necesidad planteada desde sus orígenes.

En forma anual, este Organismo de Control rinde cuenta de su gestión al Poder Legislativo a través de la presentación de la MEMORIA ANUAL, siendo el plazo de su presentación, hasta el último día hábil del mes de marzo.

### **III. JURISDICCIÓN**

Este ente es un Órgano Jurisdiccional-Administrativo, creado por la Constitución, autónomo en sus decisiones y con facultades para controlar las cuentas públicas de los tres Poderes, Municipios y Empresas del Estado.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> SAN JUAN República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

Tiene atribuciones legítimas para resolver la aprobación o desaprobación de las diversas Cuentas Generales que los organismos citados en el Artículo 256 de la Constitución Provincial deben presentar anualmente.

#### IV. PRESENTE Y FUTURO DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL


Sobre este particular y desde hacen varios siglos, Charles de Secondat, fue un adelantado a su tiempo ya que en 1.748 en su obra **"El espíritu de las leyes"** enunció su clásica teoría relativa a la división tripartita de los poderes asegurando la necesidad que **"el poder contenga al poder"** en una suerte de esquema donde el Poder Ejecutivo no se inmiscuya en los asuntos del Legislativo ni del Judicial y así recíprocamente todos, de tal forma que se lograra una suerte de **"equilibrio de fuerzas"**.

De esta manera y parafraseando al Barón de Montesquieu: **"...todo estaría perdido si un mismo hombre o un mismo cuerpo de próceres o de nobles, ejerciese estos tres poderes: el de hacer las leyes, el de ejecutar las resoluciones públicas y el de juzgar los delitos o las diferencias entre particulares..."**

La lógica evolución de todas las especies, nos sitúa frente a lo que hoy podemos denominar **"estado hipermoderno"**, postura abonada por las nuevas teorías imperantes, donde al decir del Dr. José Roberto Dromi en su obra **"MODERNIZACIÓN DEL CONTROL PÚBLICO"** –Editorial Espania Libros 2005- señala: **"...la clásica división tripartita del poder ha dado lugar en la hipermodernidad a la distribución de funciones entre los órganos e instituciones que ejercen en distintos grados, dentro y fuera del estado, el gobierno de gestión y el gobierno de control, cuyo equilibrio conforma la ecuación del poder contemporáneo..."**

La presente propuesta, se basa en la necesidad de lograr un equilibrio de fuerzas entre los términos de esa suerte de **"seudo igualdad"** habida cuenta que –al decir de Dromi- **"...la desigualdad entre los términos de esa ecuación es la mayor amenaza que enfrentan hoy el sistema democrático y la ética republicana, en la medida en que la insuficiencia y la ineficiencia del control público son campo fértil para la instalación y el crecimiento de la corrupción y la inseguridad jurídica..."**



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>	
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad <b>Revisó:</b> Representante de la Dirección <b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		Fecha: <b>15-03-07</b>
			REVISIÓN <b>0</b>


## PROCESOS PRINCIPALES



## PRINCIPALES PROCESOS HONORABLE TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN E INTERRELACIÓN DE LOS MISMOS Y LOS DISTINTOS SECTORES INVOLUCRADOS.

Los Procesos Jurisdiccionales y sus interrelaciones que se muestran en el mapa sintético, son los siguientes:

- **JDC** *Juicio de Cuentas.*
- **JAR** *Juicio Administrativo de Responsabilidad.*

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

- **CIP *Procedimiento de Control Inmediato Posterior e Investigaciones Especiales.***
- **IFN *Certificación de Ingresos de Fondos Nacionales***

## 1. JDC - JUICIO DE CUENTAS

Este procedimiento se aplica en el ámbito de los sectores del Organismo, en donde se sustancien etapas del procedimiento del Juicio de Cuentas, para el examen y juzgamiento de las Cuentas Generales o de Inversión y/o Balances, de Organismos de la Administración Central, Organismos Descentralizados, Cuentas Especiales, Municipios, Organismos de la Constitución, Poderes Especiales y Sociedades o Empresas del Estado o Entes con obligación de presentar la Cuenta General del Ejercicio, según lo previsto en el art. 256º de la Constitución Provincial; Cuenta del Tesoro Provincial y Cuenta de Recaudación de la Dirección General de Rentas, conforme consta en Acta N° 581/06 del Tribunal de Cuentas.


## 2. JAR -JUICIO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIDAD

Este procedimiento es aplicado por todos los Miembros del HTC, Secretarios, Fiscales de Cuentas, Auditores y Personal Administrativo, en la sustanciación de los procesos a funcionarios, empleados y demás personas de los Organismos de la Administración Central, Organismos Descentralizados, Cuentas Especiales, Municipios, Organismos de la Constitución, Poderes Especiales y Sociedades o Empresas del Estado o Entes, comprendidos en el Art. 256º de la Constitución Provincial.

## 3. CIP- PROCEDIMIENTO DE CONTROL INMEDIATO POSTERIOR E INVESTIGACIONES ESPECIALES.

Este proceso es aplicado por el HTCSJ para posibilitar un control inmediato posterior a la ocurrencia de los hechos, siendo su objetivo principal el de posibilitar la corrección de errores formales, evitando su repetición, detectando y previniendo la consumación de eventuales perjuicios fiscales.

Su ámbito de aplicación alcanza a la totalidad de los controlados: Organismos de la Administración Central, Organismos Descentralizados, Cuentas

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

Especiales, Municipios, Organismos de la Constitución, Poderes Especiales y Sociedades o Empresas del Estado o Entes con obligación de presentar la Cuenta General del Ejercicio o de Inversión y/o Balances.

#### **4. IFN- CERTIFICACIÓN DE INGRESOS DE FONDOS NACIONALES**

Este proceso se aplica cuando los organismos controlados de cualquier naturaleza, reciben fondos de Jurisdicción Nacional. Los mismos pueden revestir cualquiera de las siguientes denominaciones: Programas, Planes, Proyectos y/o ATN, dejando constancia que la denominación precedente es meramente enunciativa y de ningún modo taxativa.

#### **INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

Los distintos procesos que se generan en el ámbito del Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan –graficados en página 11- interactúan de la siguiente manera:


##### **• JUICIO DE CUENTA –JDC- :**

Auditada una Cuenta General del Ejercicio puede suceder lo siguiente:

- Que la misma sea aprobada y una vez efectuadas las respectivas comunicaciones, se archivan las actuaciones definitivamente.
- Que la misma sea desaprobada y que como consecuencia de este hecho derive en un **JAR -Juicio Administrativo de Responsabilidad-** .

##### **▪ CERTIFICACION DE INGRESOS DE FONDOS NACIONALES -IFN- :**

- Al producirse un ingreso de fondos procedentes del orden Nacional a cuentas bancarias de algún Cuentadante, el Tribunal de Cuentas, en virtud de Convenios firmados con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y la Auditoria General de la Nación (AGN), procede a Verificar y Certificar el correspondiente ingreso. Ese dinero pasa a formar parte del Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos del ente receptor del mismo y

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCION</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

consecuentemente debe ser aplicado por éste, conforme a las pautas bajo las cuales se produjo el ingreso.

- Al iniciarse el pertinente **Juicio de Cuenta –JDC-** de la presentación efectuada por el Cuentadante receptor de los fondos, se verifica si se realizó una correcta aplicación de los mismos y en caso que se detecten anomalías, el Sr. Fiscal que interviene en la causa, puede aconsejar:
- El inicio de un **Juicio Administrativo de Responsabilidad –JAR-**, derivado de tal situación. Éste prosperará siempre que, a criterio del Honorable Cuerpo se evalúe que lo dictaminado por el Fiscal resulta razonable.





**Tribunal de Cuentas**  
SAN JUAN  
República Argentina

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

### CAPÍTULO II

**Confeccionó:** Administrador del Sistema de la Calidad

Fecha: **15-03-07**

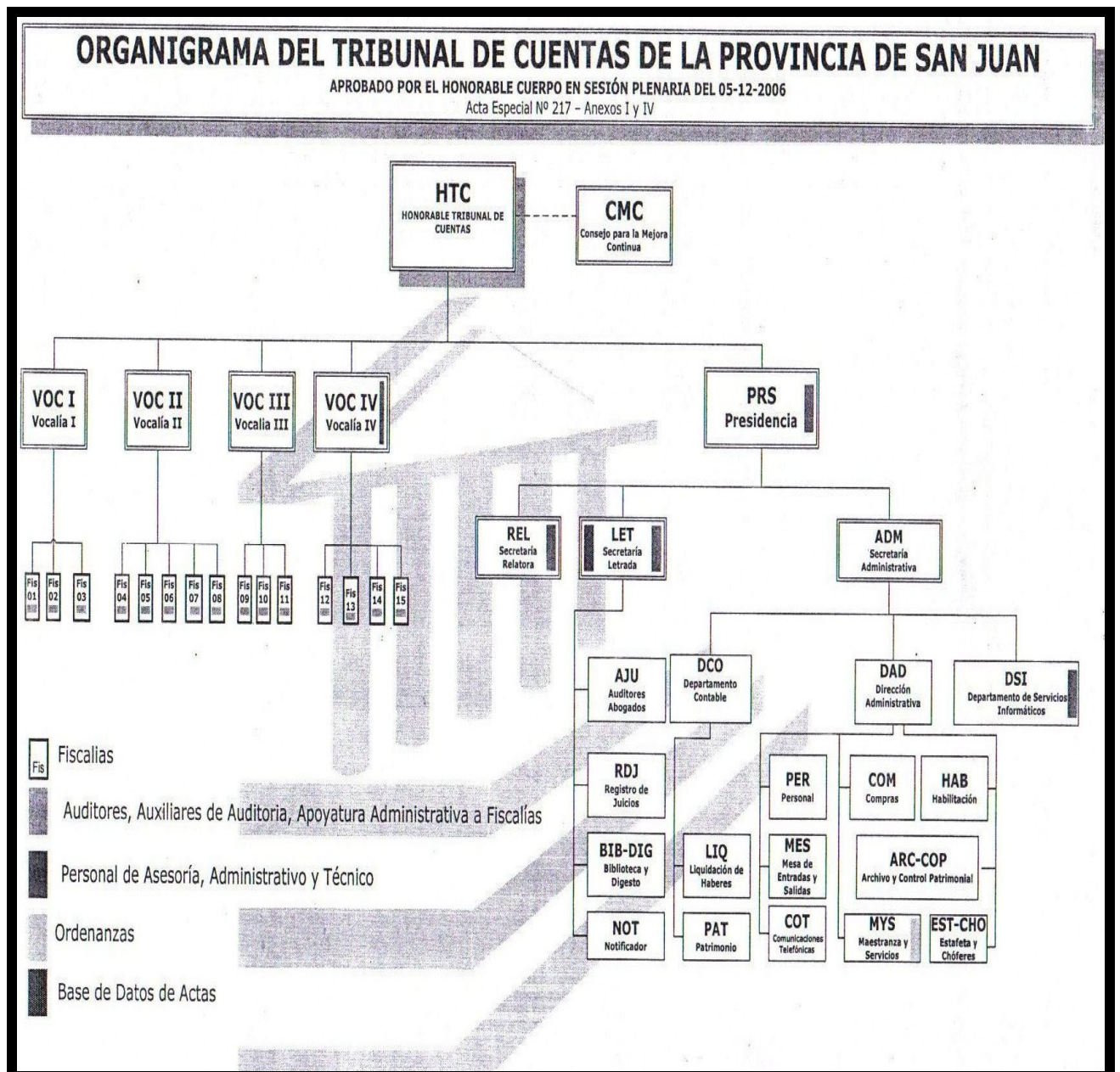
**Revisó:** Representante de la Dirección


**Aprobó:** Honorable Tribunal de Cuentas

REVISIÓN **0**

# CAPITULO II

## ORGANIGRAMA, FUNCIONES Y PERFILES DE CARGOS




 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO II</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y PERFILES DE CARGOS

- **FUNCIONES:** Previstas en el Reglamento Interno T.O. del Honorable Tribunal de Cuentas.
- **PERFILES:** Previstos en la Constitución Provincial, Leyes N° 5821, 3816 y sus modificatorias y en el Reglamento Interno T.O.




 <b>Tribunal de Cuentas</b> SAN JUAN República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO III</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO III

## REPRESENTANTE Y RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



**Tribunal de Cuentas**  
 SAN JUAN

*San Juan, 01 de Septiembre del año 2005.-*

**RESOLUCION Nº 130 / 05.**

**VISTO:**  
*El Oficio Nº 5620-S-2005, registro de este Tribunal, y;*

**CONSIDERANDO:**

*Que se ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001/2000;*

*Que por Acta Nº 543/05, punto 5, se concreta su inicio, autorizando al Sr. Presidente a suscribir un Convenio de Asistencia Técnica con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo;*

*Que mediante Acta Especial Nº 164/05, se aprueba el Convenio para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Mejora Continua bajo Norma ISO 9001 / 2000;*

*Que el Sr. Secretario Administrativo Dr. Sabino Vargas informa que de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo 5 "Responsabilidad de la Dirección" de las Normas IRAM ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad", punto 5.5.2. "Representante de la Dirección", se dispone que la Alta Dirección debe designar un Miembro con independencia de otras responsabilidades, requisito indispensable para lograr el proceso de Certificación y la existencia de un coordinador a los efectos pertinentes;*

*Que conforme lo consensuado entre los Sres. Miembros del Tribunal, se dispone designar "Representante de la Dirección" al Dr. Fernando Manrique, Presidente de Vocalla III;*


*Que Presidencia ordena Ad-Referendum del H. Tribunal, dictar el Acto Administrativo pertinente;*


**POR ELLO:**


**EL PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE CUENTAS**  
RESUELVE


**ARTICULO 1º:** *Designar, Ad-Referendum de Plenario, al Dr. FERNANDO MANRIQUE, de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo 5 "Responsabilidad de la Dirección" de la Norma ISO 9001/2000, "Sistemas de Gestión de la Calidad", punto 5.5.2., como representante de la Dirección en el proceso de implementación de la Norma mencionada.*

**ARTICULO 2º:** *Téngase por Resolución de Presidencia, comuníquese a quienes corresponda. Cumplido, archívese.-*

  
 Dr. C.P.H. SABINO ISIDRO VARGAS  
 SECRETARIO ADMINISTRATIVO  
 TRIBUNAL DE CUENTAS



  
 Dr. ISAAC ABECCASIS  
 PRESIDENTE  
 TRIBUNAL DE CUENTAS  
 DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO IV

## POLÍTICA DE LA CALIDAD

**Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 08-09-2006**  
- ACTA ORDINARIA Nº 600 Punto Nº 1 -

Cumplir el mandato Constitucional de controlar la percepción e inversión de los fondos públicos en forma eficaz y eficiente, conforme la normativa vigente.

Controlar en la forma y oportunidad adecuadas, a efectos de prevenir irregularidades en la percepción e inversión de fondos públicos.

Propender a la capacitación permanente del personal del Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan, coadyuvando a un adecuado ambiente de trabajo.

Consolidar los vínculos con los demás organismos de control público, a través de una participación y coordinación activa.

Procurar que la relación con los responsables de la percepción e inversión de los fondos públicos, sea mutuamente beneficiosa, para que se cumpla con la normativa vigente.

Difundir la labor desarrollada por el Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan.


Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

## VISIÓN

**Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 28-12-2006**

- ACTA ESPECIAL Nº 222 Punto Nº 1 -

***El Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan, será el garante del control eficiente, de la legalidad y transparencia de los recursos, los gastos y los bienes del Estado Provincial.***

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		


## MISIÓN

**Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 19-10-2006**

-ACTA N° 605 Punto N° 2-

Ejercer el mandato constitucional del Control Público Externo a través de la fiscalización y pronunciamiento sobre la legitimidad de la percepción e inversión de los fondos públicos administrados por los obligados a rendir cuentas –según lo previsto por el Artículo 256 de la Constitución Provincial- y la prevención de irregularidades de conformidad con la normativa vigente, teniendo en consideración el interés general.



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO V</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO V

## REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Se ha elaborado la documentación del sistema de gestión teniendo en cuenta los procesos principales y secundarios, como asimismo sus secuencias e interacciones. Se ha cumplido con el requisito de documentar todo lo que se hace.

También se ha tenido en cuenta que estos documentos provean la información necesaria para el funcionamiento efectivo de los procesos de la Organización, su eficacia, sus controles, los medios para realizar el seguimiento y medir los resultados del servicio prestado y los del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo revisiones, verificaciones e inspecciones.

En el **PE-ASC-01 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**, se definen los tipos de documentos, el modo de confeccionarlos y una codificación que permita administrarlos correctamente a través de un sistema informático e impresión en papel de los mismos.


### CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

En el **PE-ASC-01 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS** y en el **PSC- 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS**, se definen los controles necesarios para su aprobación, revisión y actualización, asegurándose:

- Que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los mismos.
- Que las versiones aplicables se encuentren disponibles en los lugares en que se utilizan, como así también,
- Que sean perfectamente legibles y fácilmente identificables, previniendo el uso no intencionado de versiones anteriores.

En cuanto a los cambios que se realicen en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, estos serán por capítulos.


Además, el PSC explica la identificación, manejo y actualización de los documentos de origen externo a la Repartición.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO V</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

## CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros definidos en la documentación elaborada, que proporcionan evidencias de conformidad con los requisitos fijados, como así también de la eficaz operación del Sistema de Gestión de la Calidad, son administrados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado denominado **PSC- 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**, donde se definen los controles pertinentes para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación en cada ámbito de la Organización y archivo de los mismos.



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO VI

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### En los documentos

1. **POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 08-09-2006 -ACTA ORDINARIA N° 600 Punto N° 1-
2. **MISIÓN,** Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 19-10-2006 -ACTA N° ORDINARIA N° 605 Punto N° 2-
3. **VISIÓN,** Aprobada por el Honorable Cuerpo en Sesión Plenaria del 28-12-2006 -ACTA ESPECIAL N° 222 Punto N° 1-


La Alta Dirección, refleja el liderazgo, compromiso, participación y objetivos de la misma, para desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de un modo eficaz y eficiente a fin de lograr beneficios para todas las partes interesadas, especialmente en lo atinente a la satisfacción de los clientes, con participación del personal y los proveedores, gestionando las actividades, los recursos inherentes, los procesos interrelacionados en un Sistema de Mejora Continua.

Se producirán los datos necesarios para hacer el análisis de la información que permita una correcta toma de decisiones para mejorar los procesos y hacer el seguimiento adecuado de éstos dentro del marco legal vigente.

### REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

La Alta Dirección se asegura que la Organización conozca la normativa legal y reglamentaria aplicable a sus servicios y que esté actualizada a la fecha de su aplicación, incluyendo tal conocimiento como parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

A estos efectos, se ha elaborado el Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad **PSC- 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS**, en el que se establece una metodología uniforme para la actualización de las disposiciones legales aplicables en la Organización.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

## REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Sr. Presidente designó –ad referéndum del Plenario del Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan- al Sr. Vocal Dr. Fernando Arturo Manrique como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, según Resolución de Presidencia Nº 180 del 01 de Septiembre de 2005.

Oportunamente a través del Acta Especial Nº 178 del 24 de Octubre de 2005, el mismo será el responsable de la Planificación, Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo Norma ISO 9001:2000 y luego de certificar del mantenimiento y seguimiento del mismo mientras tenga vigencia dicha Certificación.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


Con el objeto de evaluar la productividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha establecido que por lo menos dos veces al año se producirá la revisión, por parte de la Dirección, de la evolución del Sistema. Para ello se ha elaborado el **PSC-5.6.0 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

## PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección se asegura que mediante el Sistema de Gestión de la Calidad se identifican todos los procesos, su secuencia e interrelación. Por medio de Procedimientos Específicos –PE- e Instrucciones de Trabajo –IT- se establecen los mecanismos para mantener los procesos controlados.

Están previstas las actividades de seguimiento, medición y análisis de los mismos para actuar en función de los datos que brindan los indicadores.



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO VII

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Es preocupación constante de la Alta Dirección que los diversos recursos esenciales para la implementación de las estrategias y el logro de los objetivos de la Organización, estén definidos y se encuentren disponibles en todos los sectores.

Los recursos necesarios son solicitados por los distintos jefes de sectores mediante el formulario **RE-COM-01 SOLICITUD DE PROVISIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS** diseñado al efecto. La Dirección priorizará a que pedidos darle curso y en que orden, de acuerdo a los recursos económicos aprobados en el Presupuesto Provincial anual.

### CAPACITACIÓN

La Alta Dirección se encuentra permanentemente abocada a la formación necesaria de su personal, para la prestación eficaz y eficiente de los servicios de la Organización, considerando el análisis de las necesidades presentes y futuras relacionadas con los objetivos propuestos.

Para cumplimentar esto, se ha elaborado el **PE-PER-01 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**.


### INFRAESTRUCTURA

El Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan cuenta con una infraestructura que se considera no adecuada e insuficiente para lograr la realización de sus objetivos. Esta aseveración se hace teniendo en cuenta que los espacios físicos en la Sede Central del Organismo, resultan insuficientes para llevar a cabo las tareas.

Sin perjuicio de ello, se logra realizar el servicio contando con la buena predisposición de los controlados, quienes facilitan espacio físico para que los Agentes del Tribunal puedan hacer funcionar una suerte de delegaciones.

No escapa al presente análisis la excelente disposición que pone de manifiesto el Personal para desarrollar sus tareas a pesar de las limitaciones apuntadas.

Caben destacarse las activas gestiones realizadas por la Alta Dirección, para lograr la asignación de un importante espacio en el Centro Cívico de la Provincia de San Juan, la que se prevé estará disponible para mediados del 2008.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

Por su parte como consecuencia de las compras realizadas y del Convenio suscripto con las Autoridades del Poder Judicial, es factible exhibir a la fecha un parque informático superior a las 60 máquinas, las que junto a las recientemente adquiridas, sería factible considerar completado el equipamiento informático al exhibir una relación de 2.5 hombres/máquina. El mantenimiento de los equipos se hace a través del Departamento de Servicios Informáticos -DSI-.

## AMBIENTE DE TRABAJO


La Dirección se preocupa para que el ambiente laboral tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal. También se ocupa de mejorar la relación y comunicación entre los distintos integrantes de la Organización, tratando de constituir un verdadero equipo de trabajo, fuertemente identificado con ella. Con este objeto ha creado el Consejo para la Mejora Continua, que está integrado por

- El Representante de la Dirección,
- Los Secretarios
  - Administrativo
  - Letrado
  - Relator
- Dos Fiscales de Cuentas.
- Dos Auditores Contables.
- Dos Auditores Jurídicos.
- Dos representantes del Personal Administrativo.
- El Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para mejorar la comunicación interna, este Consejo en oportunidad de celebrar el primer aniversario de su creación, el pasado 24-11-06 lanzó un Boletín Informativo Mensual, denominado "**PERTENECER**".

Esta iniciativa se funda en la necesidad de despertar sentimientos de pertenencia a la Institución por parte de los agentes, además de difundir los temas desarrollados, resoluciones tomadas, novedades sociales del personal y otras que hacen al Sistema de Gestión de la Calidad implementado por el Organismo Constitucional de Control Público Externo de la Provincia de San Juan.



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO VIII

## REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Organización, para cumplir con los objetivos establecidos -en la Constitución de la Provincia, la Ley de su creación, los Convenios de Complementación suscriptos con la SIGEN, la AGN y las disposiciones del Plenario de H. Cuerpo- ejecuta cuatro procesos principales:

1. **JDC** - Juicio de Cuentas.
2. **JAR** - Juicio Administrativo de Responsabilidad.
3. **CIP** - Procedimiento de Control Inmediato Posterior e Investigaciones Especiales
4. **IFN** - Certificación de Ingresos de Fondos Nacionales.


### COMPRAS

También la Secretaría Administrativa participa activamente en la compra de los insumos críticos definidos por la Organización. Para ello se cuenta con la **IT-COM-01 COMPRAS Y SUMINISTROS**, de tal manera que resulten eficaces y eficientes las acciones tomadas para la evaluación de los productos adquiridos y poder satisfacer las necesidades. Asimismo se ha previsto a través del **PE-COM-01 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES** no solo la identificación de los productos críticos sino también los parámetros a lo que deben ajustarse la adecuada valoración de los proveedores.

### IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan tiene un sistema de trazabilidad de los expedientes y documentos que ingresan a la misma a través de un subproceso de administración y que se lleva a cabo en la dependencia de Mesa de Entradas y Salidas del Organismo -MES- y está expresado en el documento del Sistema de Gestión de la Calidad identificado como **IT-MES-05 REGISTRO Y CONTROL DEL MOVIMIENTO DE EXPEDIENTES**.


A través del software desarrollado por el Departamento de Servicios Informáticos -DSI- denominado **RE-MES-05 MOVIMIENTO GENERAL DE EXPEDIENTES**, es factible manejar el circuito administrativo de los Expedientes.

 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> <small>República Argentina</small>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	<b>REVISIÓN 0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

Los expedientes y documentos que se generan en oportunidad de la realización de los Procesos Generales ya descriptos, cumplen los circuitos administrativos pertinentes quedando constancia de sus movimientos en el **RE-AD-01 REMITOS** y su ulterior grabación en el **RE-MES-05 MOVIMIENTO GENERAL DE EXPEDIENTES**. El esquema descripto permite determinar en forma permanente el responsable de la tenencia del mismo como así también los tiempos insumidos en cada una de las etapas.

Culminado el tratamiento de cada caso y a efectos de un adecuado resguardo de la documentación se han previsto las **IT-ARC-01 ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN** e **IT-ARC-02 DESARCHIVO DE DOCUMENTACION** en las que quedan determinados los cuidados que se tienen para que dichos Expedientes se conserven adecuadamente, no se pierdan ni se destruyan y su ulterior necesidad de consulta pueda ser prontamente satisfecha.



 <b>Tribunal de Cuentas</b> <b>SAN JUAN</b> República Argentina	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO IX</b>
	<b>Confeccionó:</b> Administrador del Sistema de la Calidad	Fecha: <b>15-03-07</b>
	<b>Revisó:</b> Representante de la Dirección	REVISIÓN <b>0</b>
<b>Aprobó:</b> Honorable Tribunal de Cuentas		

# CAPITULO IX

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan, ha establecido que se realicen mediciones en cada uno de los procesos que se ejecutan en los distintos organismos bajo su jurisdicción, para controlar como se desarrollan los mismos.

Esos indicadores se utilizan también, para poder demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Para saber el grado de satisfacción de los clientes externos y de los internos se ha implementado una mecánica anual de sondeos de opinión denominada "**Encuesta de satisfacción de clientes**".

También para cumplir con el requisito de la Norma ISO 9001:2000 se realizan las auditorias internas de acuerdo a lo establecido en el **PSC 8.2.2 AUDITORIAS INTERNAS**

El Procedimiento **PSC-8.3.0 NO CONFORMIDADES** prevé la toma de razón por parte de la Organización de No Conformidades detectadas. Éstas son ingresadas al **RE-ASC-15 SISTEMA INFORMÁTICO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**, un sistema informático que permite registrar todas las **No Conformidades, Observaciones** u **Oportunidades de Mejora** surgidas en las auditorias internas, en el proceso de gestión del Tribunal de Cuentas o las que presenta cualquier agente de la Organización, como oportunidad de mejora utilizando al efecto el **RE-ASC-05 DOCUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA**.

Este registro permite generar correcciones a la vez que brinda información muy valiosa. Su análisis y tratamiento, permite a la Alta Dirección, tomar las decisiones conducentes a que la Organización pueda optimizar su gestión operativa y consecuentemente sus resultados.

Se han elaborado además, sendos Procedimientos del Sistema de la Calidad a efectos del manejo de las Acciones Correctivas y las Acciones Preventivas denominados **PSC- 8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS** y **PSC- 8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS**. Ambas acciones son registradas y seguidas en su ejecución hasta determinar el grado de su cumplimiento y eficiencia, idénticamente en el **RE-ASC-15 SISTEMA INFORMÁTICO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**.

