



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Carátula y Prólogo

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD



TESORERIA

General de la Provincia

Sistema de la Calidad Normas ISO 9001 2008

<p>Maria Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.</p>	<p>Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección</p>	<p>C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director</p>
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Carátula y Prólogo

Prólogo

María Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

PROLOGO

El presente Manual, establece las bases del Sistema de Calidad. En el mismo se encuentra la política de calidad, y los distintos puntos de la norma tenidos en cuenta para mantener el funcionamiento del Sistema de Calidad.

La organización mantiene procedimientos documentados que son a la vez los planes de la calidad que utiliza para determinar la forma en que se realizan las actividades dentro de la organización.

Todos los documentos del sistema de calidad fueron generados por los responsables y colaboradores de los distintos sectores involucrados, tomando como norma el procedimiento de generación de documentos preparados para tal fin.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como alcance todos los procesos que se desarrollan en Tesorería General de la Provincia: entre ellos, el de Custodia de Valores y el Pagos, incluyendo éste último sus tres subprocesos: pagos de Sueldos, pagos a Proveedores y el de Programación Financiera, que actúa como subproceso integrador de los dos primeros.

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad el punto 7.3. "Diseño y Desarrollo" porque el diseño del servicio que presta la Tesorería General de la Provincia está descrito en la Constitución de la Provincia de Mendoza, en la Ley N° 3799 de Contabilidad y como así también en el Decreto N° 751/1996.

Para cumplir este objetivo expresado en el presente Manual, el Tesorero General de la Provincia a través de la Resolución interna, designa al Representante de la Dirección y le otorga autoridad suficiente para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, como así también ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas, conjuntamente con Administrador del Sistema, designado por la misma vía legal.

La Dirección a través de este documento, formaliza su compromiso de instalar la Mejora Continua en el Sistema de Gestión de Calidad de la Tesorería General de la Provincia.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



TESORERÍA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Índice

Índice

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



INDICE

CAP.	CONTENIDO	REF. 00	PÁGINAS
	Prólogo y exclusiones		1-3
	Índice		4-5
1	Sistema Gestión de Calidad •4.1 Requisitos generales •4.2 Requisitos de la documentación	Punto 4 Norma ISO 9001/2008	6-13
2	Responsabilidad de la Dirección •5.1 Compromiso de la Dirección •5.2 Enfoque al cliente •5.3 Política de la calidad • 5.4 Planificación •5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación •5.6 Revisión por la Dirección	Punto 5 Norma ISO 9001/2008	14-17
3	Gestión de los recursos •6.1 Provisión de recursos •6.2 Recursos humanos • 6.3 Infraestructura	Punto 6 Norma ISO 9001/2008	18-19
4	Realización del servicio •7.1 Planificación de la realización del servicio •7.2 Procesos relacionados con el cliente •7.3 Diseño y desarrollo • 7.4 Compras	Punto 7 Norma ISO 9001/2008	20-21
5	Medición, análisis y mejora • 8.1 Generalidades •8.2 Seguimiento y medición •8.3 Control del producto no conforme •8.4 Análisis de datos • 8.5 Mejora	Punto 8 Norma ISO 9001/2008	22-23
	ANEXO		24-31
	ORGANIGRAMA		32

<p>Maria Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.</p>	<p>Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección</p>	<p>C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director</p>
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Capítulo I

Capitulo 1

María Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

REQUISITOS GENERALES

Identificación del proceso y su interrelación

La Tesorería General de la Provincia ha planificado y desarrollado su mapa de proceso y subprocesos para la implementación del sistema de gestión de calidad.



María Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

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

1. Dirección.

El Tesorero General de la Provincia es el Director de la repartición Tesorería General de la Provincia y es el responsable de establecer las pautas e instrucciones, tendientes a lograr los resultados que corresponden al proceso principal de la Tesorería, que es el de Cancelar las Obligaciones, como así también a proceso de Custodia de Títulos y Valores.

Asimismo, es el coordinador de todas las áreas que componen la repartición para asegurarse el éxito en el resultado de dichos procesos principales.

2. Procesos.

La Tesorería General de la Provincia ha definido en su organización, un gran proceso, que es el de Pagos, que resulta de la sumatoria de tres subprocesos: el de Pago a Proveedores, el de Pago de Sueldos y el de Programación Financiera, siendo este último el nexo entre ambos.

A su vez, se ha definido otro proceso ya histórico de la Tesorería, y que si bien en la actualidad no tiene el mismo rol de antaño, es igualmente importante: la custodia de Fondos y Valores.

2.1. Proceso de Pagos.

Es el principal proceso existente en Tesorería y tiene por objeto la cancelación de los haberes a los empleados públicos, como así también satisfacer las acreencias de los proveedores de bienes y servicios del Estado Provincial.

2.2 Proceso de Custodia de Títulos y Valores.

Este proceso tiene por objeto principal la custodia de diferentes títulos y valores que ingresan a Tesorería, como así también otras operaciones afines. Entre ellas encontramos la custodia de depósitos de Títulos en garantía de contratos por licitaciones públicas, la de los Títulos de Consolidación, la provisión, custodia, seguimiento y entrega de cheques para impresión en Contaduría General de la Provincia, custodia de cheques emitidos no retirados, la determinación de la renta y amortización de bonos, colocación de recursos que se encuentran disponibles en las distintas forma de inversión, etc.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

3. Subprocesos.

3.1 Subproceso de Pago a Proveedores.

Este subproceso tiene por objeto la cancelación de las acreencias de los proveedores de bienes y servicios del Estado Provincial.

La CGP, envía diariamente las Liquidaciones de Pago a la TGP para su pago. La TGP, practica un control formal de los aspectos Técnicos, Jurídicos y Tributarios que habilitan el pago y acepta o rechaza cada pieza administrativa. Luego inicia el proceso de Programación Financiera, considerando la planificación financiera y presupuestaria, el ritmo del gasto, las pautas establecidas por la Programación de Caja fijada por el Ministro de Hacienda (Leyes N° 3799 y N° 6372) y las proyecciones de gastos y recursos. Finalmente, procede a liquidar las L.P generando el correspondiente pago por los medios habilitados a tal efecto.

Sectores que intervienen en el Subproceso:

- Oficina de Recepción y Control de Piezas Administrativas.
- Área Programación Financiera.
- Área Proveedores.
- Área Tesorero General.

3.2 Subproceso Pago de Sueldos.

Este subproceso tiene por objeto la cancelación de los haberes de los empleados públicos, la que se lleva a cabo una vez analizada la programación financiera del mes, constatándose las disponibilidades existentes para tal fin.

Este proceso requiere instrumentar la recepción de planilla de sueldos, el control de dichas planillas y su distribución, la correspondiente transferencia de fondos a la entidad bancaria para que esta proceda a la acreditación en cuenta de cada empleado (o la emisión de la respectiva orden de pago), la cancelación de aportes y retenciones y finalmente, la recepción y rendición de las planillas cumplidas.

Sectores que intervienen en el Subproceso:

- Área de Sueldos.
- Área Programación Financiera.
- Área Tesorero General.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

3.3 Subproceso de Programación Financiera.

Este subproceso tiene por objeto brindar información certera y oportuna al Tesorero General, mediante el control y análisis de las variaciones de fondos y movimientos de las cuentas corrientes oficiales y otras colocaciones de fondos, con la finalidad de determinar la disponibilidad financiera con la que cuenta la TGP para hacer frente a sus obligaciones emergentes.

Ello incluye informar sobre las disponibilidades diarias, programar los pagos, proyectar las disponibilidades de caja, comparar lo proyectado con la ejecución mensual de la caja e informar sobre el fluido de fondos necesario para la ejecución presupuestaria. Este subproceso se interrelaciona fuertemente con los Subprocesos de Pago a Proveedores y Pago de Sueldos

Sectores que intervienen en el Subproceso:

- Área de Programación Financiera.
- Oficina de Recepción y Control de Piezas Administrativas.
- Área Pago a Proveedores.
- Área Sueldos.
- Área Tesorero General.

3.4 Subproceso de Sistema de Gestión de la Calidad.

Este subproceso tiene como objetivo, asegurar la gestión documental, la registración y el control de todos los eventos relacionados con el accionar de la Repartición. Establece, a través de las IT respectivas, mecanismos que regulan los aspectos formales que aseguran un funcionamiento adecuado del Sistema de la Calidad. También establece procedimientos para realizar las auditorías internas y para tratar las observaciones, oportunidades de mejora, no conformidades, productos no conformes y todos los aspectos relacionados con la Norma de Calidad.

4. Unidades de Apoyo.

Los Servicios de apoyo para todos los procesos, se desarrollan en las siguientes áreas o divisiones:

- 4.1 - Coordinación Administrativa.
- 4.2 - Asistente de Tesorería.
- 4.3 – División Apoyo Informático.
- 4.4 – Área de Sistema de Gestión de la Calidad.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

Interacción entre los procesos:

Los procesos principales atraviesan a todos los sectores de la organización. De la misma manera, los subprocesos identificados son transversales a toda la organización. Por este motivo, la interrelación entre los principales procesos es muy profunda especialmente entre el proceso de Programación Financiera, desde y hacia el proceso de Pago de Sueldos y el de Pago a Proveedores. Estos tres procesos se desarrollan en forma paralela y se retroalimentan mutuamente.

A través del proceso de Pagos a Proveedores, se controlan las L.P que recibe la TGP y se aceptan aquellas que se encuentran en condiciones de ser pagadas. El proceso de Programación Financiera determina la disponibilidad de fondos con la que cuenta la TGP para cancelar de las acreencias de los proveedores de bienes y servicios del Estado Provincial y programa diariamente los pagos, alimentando al proceso de Pago a Proveedores para finalmente efectivizar el pago de las L.P.

De la misma manera, a través del proceso de pagos de Sueldos, se determina el monto que suman las órdenes de pago a cancelarse a los empleados estatales y se le comunica al área de Programación Financiera, la cuantía de fondos necesarios para efectuar dicho pago.

El proceso de Programación Financiera determina la disponibilidad de fondos con la que cuenta la Tesorería para hacer frente a dicha cancelación de los Sueldos y le comunica al área Sueldos, la factibilidad para su pago.

Con este continuo proceso de interacción y con la información de las disponibilidades diarias y los pagos realizados, se genera la información necesaria para retroalimentar al sistema de Programación Financiera, de manera de proyectar el flujo de fondos necesarios en el tiempo.

El resto de los sectores interactúan en forma transversal a los procesos indicados, coadyuvando a la consecución de los objetivos trazados e incluidos en las políticas de calidad de la Tesorería General de Provincia.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

Dentro de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido la siguiente jerarquía:

1. Manual de la calidad.

Es el documento que establece las bases del sistema de calidad, encontrándose en el mismo la política de la calidad, la estructura de la organización y los distintos

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

puntos de la Norma 9001/2008 tenidos en cuenta para mantener el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Políticas y Objetivos de la calidad.

Se fijan las Políticas y los objetivos perseguidos por la Tesorería General de la Provincia, para alcanzar dentro del marco de la Norma 9001/2008 del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Procedimientos.

3.1. Procedimientos del sistema de la calidad.

Estos procedimientos describen un sistema para controlar todos los documentos y datos relacionados con la calidad de la organización.

Asegurar que todos los documentos relacionados con la calidad son revisados y aprobados por el personal autorizado y que sólo las últimas versiones estén disponibles en todos los lugares de uso y en el sistema informático implementado para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.2 Procedimientos Generales y Procedimientos Específicos.

Como se consignó precedentemente, se puede distinguir un Procedimiento General de Pagos y un Procedimiento Especifico de Pago a Proveedores, un Procedimiento Especifico de Pago de Sueldos, un Procedimiento Especifico de Programación Financiera que interactúa con los anteriores y un Procedimiento Especifico de Custodia de Títulos y Valores.

También se distingue un Procedimiento Especifico del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Documentos.

4.1 Instrucciones de trabajo o IT.

Las IT describen en forma detallada las actividades realizadas en la organización, definiendo los cursos de acción ante la aparición de un evento determinado. Se trata de instrucciones claras y precisas para el desarrollo de una actividad específica de la TGP.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

En virtud del tamaño de la organización y de la cantidad de personas, las IT se relacionan íntimamente con los procedimientos que las originan, quedando los mismos explicitados en el desarrollo de cada Instrucción.

Cada Área será capacitada en el uso de las IT propias de dicha oficina, pero contará, a modo de consulta, con las IT de las Áreas con las que interactúa.

4.2 Registros.

Documentos que residen en un archivo y que dejan constancia de la realización de una tarea dentro de la organización.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son elaborados por los responsables de cada sector involucrado en coordinación con el Área de Sistema de Gestión de Calidad, tomando como modelo el procedimiento de generación de documentos elaborados para tal fin.

4.3 Control de los documentos.

Se han establecido procedimientos documentados que indican la forma en que nuestra organización controla los documentos aplicables.

El encargado de cada sector es responsable de confeccionar y controlar todos los documentos aplicados en el ámbito de su sector, en coordinación con el Administrador del Sistema de la Calidad. Es responsabilidad del Administrador del Sistema de Calidad mantener actualizada la documentación aprobada.

La distribución de documentos se realiza de acuerdo a una grilla de control.

También establece los mecanismos de control utilizados para el manejo de documentación externa y de todas las disposiciones legales que rigen en la organización.

4.4 Control de los registros.

La organización ha descrito la metodología para establecer, identificar, codificar, recolectar, archivar, mantener y disponer los registros relativos a la calidad del servicio. El encargado de cada sector tiene la responsabilidad de archivar, conservar y eliminar, según corresponda, todos los registros de los procesos que le competen y protegerlos de daños y deterioros. Se ha establecido en la organización que los registros de calidad pueden estar en soporte papel o en archivos informáticos para lo cual contamos con la seguridad informática correspondiente.

El Administrador del Sistema de la Calidad, deberá controlar periódicamente la registración de los procesos.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



Capitulo 2

Maria Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la Dirección

La Dirección se compromete a:

- Difundir a toda la organización, las Políticas de la Calidad, como así también los objetivos que se persiguen.
- Asignar los recursos y procedimientos necesarios para el funcionamiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de Calidad.
- Brindar la capacitación necesaria a todo el personal para mejorar la gestión y propiciar un buen ambiente de trabajo.

Enfoque al cliente

Toda la organización está enfocada el cumplimiento del pago de las acreencias de nuestros clientes, en tiempo y forma. Para ello, se usan distintas herramientas, como el uso de cheques y transferencias bancarias, vía electrónica, a través de la red Datonet.

También se pone al servicio de nuestros clientes, la página web por la cual pueden consultar el estado y la fecha de pago de su acreencia.

La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Para ello se determinan métodos que permitan conocer el grado de satisfacción por parte de nuestro cliente, como son las encuestas.

A través de la Resolución Interna N° 05/06 y sus modificatorias, se aprueba la visión, las políticas y los objetivos de la Tesorería General de la Provincia:

VISION, MISION Y POLITICA DE LA CALIDAD.

A través de la Resolución Interna N° 05/06 y sus modificatorias, se aprueba la visión, las políticas y los objetivos de la Tesorería General de la Provincia:

VISION:

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a lograr una Tesorería eficiente, inserta en la modernidad tecnológica y de gestión, que ayude al Estado Provincial a mantener la continuidad de los servicios y mejorar su capacidad de negociación en la adquisición de insumos, que impacte satisfactoriamente en el cliente y una buena gestión en la captación y administración de los recursos.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

MISION:

Entender en todo lo relativo a la centralización de fondos, aplicándolos a los usos decididos legalmente y en la custodia de valores y acciones de propiedad de la Provincia.

POLÍTICAS DE LA CALIDAD:

- 1) Cancelar con la autorización de las Autoridades Superiores, las obligaciones a su vencimiento y en forma eficiente a nuestros clientes (proveedores, organismos estatales y empleados públicos)
- 2) Brindar seguridad en relación a la Custodia de Valores, Títulos y Acciones de la Provincia, evitando la pérdida y sustracción de los mismos.
- 3) Impulsar la capacitación del personal a los efectos de ayudar a la mejora continua de los procesos y provocar el crecimiento de la Organización en su conjunto.
- 4) Coordinar procesos con nuestros proveedores de información para lograr una relación mutuamente beneficiosa.
- 5) Brindar a las Autoridades Superiores información clara, precisa y oportuna para la toma de decisiones, a los fines de lograr el éxito de la gestión de gobierno.
- 6) Poner a disposición de la comunidad, información sobre los movimientos del Tesoro Provincial, como así también todos los demás temas inherentes a la operativa de pago.
- 7) Ser Órgano rector de las otras Tesorerías y coordinar las políticas que apunten a la mejora continua de las mismas.
- 8) Comprometerse con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Por Resolución Interna N° 05/2006 se ha creado el Consejo para la Mejora Continua formado por el Tesorero General, Subtesorero General, Coordinadores de Área, Representante del Sistema de Gestión de Calidad, Representante del Personal y el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

El Consejo para la Mejora Continua tiene las siguientes funciones generales:

- Elaborar y receptar ideas para la mejora continua.
- Generar indicadores, analizar los mismos y obtener las conclusiones necesarias para monitorear y mejorar el proceso citado.
- Diseñar actividades institucionales afines.
- Analizar el comportamiento del Sistema de Gestión de Calidad que surge del Procedimiento de Revisión por la Dirección, a efectos de aconsejar las mejoras necesarias.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

- Poner en conocimiento del personal de la organización las resoluciones que emanan del Consejo para la Mejora Continua.
- Receptar y tratar las sugerencias del personal.
- Elaborar el Plan Anual de Capacitación, el Plan Anual de Auditorías Internas y Revisión por parte de la Dirección y el Plan del Sistema de Gestión de Calidad.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

Resolución Interna N° 05/2006.

Resolución Interna N° 14/2009.

Y sus modificatorias: Resolución 9/2009.

Resolución 12/2009.

Resolución 7/2010.

Resolución Interna N° 05/2011.

Resolución Interna N° 07/2011.

La estructura orgánica funcional, niveles de autoridad y funciones se encuentra definido en el Anexo II del Decreto N° 251/05 y que se sintetiza en el organigrama que se adjunta en el Anexo a este Manual.

Representante de la Dirección.

El Representante de la Dirección programa y organiza las reuniones de Revisión por la Dirección, se prepara un orden del día previo a cada reunión, que es notificada a los participantes con cinco días de anticipación a la fecha programada.

Comunicación Interna.

En la Dirección se han implementado distintos mecanismos que permiten asegurar el proceso de comunicación.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

El Tesorero General analiza y revisa el Sistema de Gestión de Calidad y su efectividad de acuerdo al Plan de Auditorías Internas y Revisiones.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Capítulo III

Capítulo 3

María Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Provisión de Recursos .

El Habilitado, eleva a la Dirección el informe de recursos y gastos que surge de los requerimientos efectuados por las distintas áreas que conforman la organización, para operar durante el ejercicio siguiente.

Con la información recabada se elabora el anteproyecto de presupuesto y se eleva al Ministro de Hacienda las necesidades operativas anuales referidas a Personal, Bienes Corrientes, Bienes de Capital y Servicios.

El Ministro propone el presupuesto, que se eleva a la Honorable Legislatura, con el cual va a operar en el próximo año la Tesorería General de la Provincia.

Recursos Humanos.

El Consejo para la Mejora Continua elabora el plan de capacitación, fomentando el esquema de "Capacitación en el lugar de trabajo, por agentes de la repartición", priorizando también la capacitación en la gestión de los distintos aspectos del Sistema de la Calidad.

Infraestructura.

De acuerdo a las necesidades operativas de layout, se analizan las posibles opciones y se busca la manera óptima de ajustar la distribución y el mobiliario existente, con el menor compromiso de recursos posible.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Capitulo IV

Capitulo 4

Maria Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

Planificación de la realización del servicio.

La Tesorería General de la Provincia, a raíz del surgimiento de una Oportunidad de Mejora, inició en el mes de Abril, un profundo proceso de reingeniería de procedimientos, tendiente a simplificar y optimizar todo el funcionamiento de la repartición, proceso que ha repercutido notablemente tanto en el funcionamiento de la misma como en el esquema de planificación y de medición de indicadores. En ese sentido, se ha estimado conveniente desarrollar diferentes mecanismos de medición y control, que se nutren del Sistema de Información Consolidada (SIDICO). Si bien el sistema es administrado por la Contaduría General de la Provincia, al ser esta repartición un proveedor de información y de soporte informático, se logra una relación mutuamente beneficiosa para la prestación del servicio de pago. Por otra parte la Tesorería General de la Provincia tiene previsto realizar encuestas para medir la satisfacción de los clientes, lo que va a permitir de esta manera, medir el nivel de calidad del servicio.

COMPRAS.

La Tesorería General de la Provincia no efectúa directamente las compras de insumos y de mobiliarios, las necesidades son requeridas a la Subdirección de Habilitación del Ministerio de Hacienda. Si tiene ingerencia sobre que o cual producto comprar para satisfacer las necesidades.

Una vez realizado el requerimiento de compra, el encargado de tal gestión hace un seguimiento pormenorizado de la calidad y cantidad de materiales o insumos basándose en el registro de proveedores que implemento para tal fin.

Realizada la entrega de la compra, la misma es controlada y de cumplir con los requisitos, se firma la factura conforme. De no cumplir los requisitos se devuelve hasta que cumpla con los mismos.

El encargado de compras mantiene un registro de topes mínimos de insumos, logrando la provisión continua a las áreas operativas y la reposición en tiempo de los faltantes teniendo en cuenta los tiempos administrativos que cumplen los pedidos de compra.

Los insumos comprados son mantenidos y resguardados en él deposito, llevándose un registro de la periodicidad de entregas a las distintas áreas, de esta forma se controla el correspondiente uso de los mismos.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

Capítulo V

Capitulo 5

María Esperanza Di Giorgi
Administrador del S.G.C.

Daniel Héctor Caram
Representante de la Dirección

C.P.N Mauro Federico Lucchetti
Director

GENERALIDADES.

La Tesorería General de la Provincia ha planificado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Para eso se han desarrollado los Procedimientos del Sistema de la Calidad que están conformados de la siguiente manera:

IT-ASC-01	Elaboración de documentos
IT-ASC-02	Control de documentos y registración
IT-ASC-03	Tratamiento Solicitud de Acción
IT-ASC-04	Auditoría Interna
IT-ASC-05	Reporte de Desvíos
FO-ASC-01	Solicitud de Acción
RE-ASC-01	Solicitud de Acción
RE-ASC-02	Notificación Auditoría
RE-ASC-03	Informe de Auditoría
FO-ASC-02	Respuesta Auditoría
FO-ASC-05	Reporte de Desvíos

Seguimiento y medición.

Para monitorear el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se ha desarrollado una grilla de indicadores que permite medir el desempeño de la TGP en la operación de los distintos procesos, permitiendo además la comparación entre períodos. Estos indicadores tienen un carácter gerencial, pero también se aplican en cada área en particular, para evaluar el desempeño de la misma.

Finalizado el proceso de reingeniería, se evaluará periódicamente, mediante encuestas, el grado de satisfacción de los clientes.

Auditoría Interna.

La Dirección en intervalos planificados y de acuerdo a un programa anual de Auditorías Internas, determina si el Sistema de Gestión de Calidad es adecuado, eficaz y sirve para verificar que las disposiciones planificadas cumplan con los procesos y subprocesos.

La Tesorería General de la Provincia ha implementado y mantiene un procedimiento para identificar, controlar y tomar acciones para corregir y prevenir Productos No Conformes, como así también tomar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas en el proceso y subprocesos y sus causas.

Maria Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



TESORERIA
General de la Provincia

ANEXO

Rev: 02

Fecha: 14/11/11

ANEXO

ORGANIGRAMA, PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES

Tesorería General de la Provincia

Maria Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERÍA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

ANEXO

ORGANIGRAMA FUNCIONAL:

Se detalla en hoja adjunta

PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES:

A - DIRECCION:

Tesorero

Funciones:

Tiene a su cargo la centralización del ingreso de fondos y el pago de las Liquidaciones previamente autorizadas por el Contador General de la Provincia, correspondiéndole además, la custodia de los fondos, títulos y valores que se pongan a su cargo.

El cumplimiento de sus funciones se limita al ámbito del Tesoro Provincial, el que se integra por aquellos fondos destinados al cumplimiento de las obligaciones del Estado, según lo prescripto en la Ley de Presupuesto de cada ejercicio, los cuales provienen de las fuentes de ingreso tributarias y no tributarias fijadas en dicha Ley en la Ley Impositiva anual, a los que se les suman los provenientes de transferencias de fondos del Estado Nacional.

Perfil de Cargo:

El cargo debe estar ocupado por un profesional de las Ciencias Económicas, con el título de Contador Público Nacional, con por lo menos cuatro años de experiencia en el manejo de fondos y valores públicos en Tesorería y con antecedentes en el manejo de formulación y ejecución de presupuestos provinciales y de las finanzas públicas en general.


Subtesorero:

Funciones:

Tiene a su cargo secundar al Tesorero General de la Provincia en todas las funciones, tareas y responsabilidades que aquel tiene asignadas y reemplazarlo en caso de ausencia o vacancia.

Perfil de Cargo:

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERIA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

El cargo deber ser ocupado por un Contador Público Nacional, con por lo menos 5 años de experiencia en el manejo de fondos y valores públicos en Tesorería General de la Provincia.

B – AREAS DE APOYO (ADHOCRATICAS):

Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.):

Funciones:

Administrar el Sistema de la Calidad, la gestión documental del mismo y el manejo de los eventos relacionados con el desarrollo de los procesos (no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora, productos no conformes, etc.).

Asesorar a la Dirección en temas relacionados con la mejora continua.

Perfil de Cargo:

Representante de la Dirección:

Será ejercido por un agente de la repartición que posea conocimientos especiales los Sistemas de Gestión de Calidad basados en normas ISO 9001:2008, tanto en sus normas básicas como en las de auditoria. Debe poseer un buen manejo de PC, especializado en programas como Excel, Word y otros programas afines.

Debe contar con una muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y brindar información para la toma de decisiones, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

Administrador del S.G.C.:

Será ejercido por un agente de la repartición que posea conocimientos especiales los Sistemas de Gestión de Calidad basados en normas ISO 9001:2008, tanto en sus normas básicas como en las de auditoria. Entre sus habilidades se deben destacar manejo de herramientas de optimización de gestión documental, ya que una de sus principales objetivos es asegurar el funcionamiento dinámico de todo el sistema. Debe poseer un buen manejo de PC, especializado en programas como Excel, Word y otros programas afines.

Debe contar con una muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y brindar información para la toma de decisiones, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

Asistente de Tesorería:

Funciones:

Asistir a la Dirección en los aspectos de gestión que se relacionen con el normal desenvolvimiento de las actividades de la TGP y su relación con el entorno.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERIA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

Perfil de Cargo:

Estudios secundarios completos, conocimientos de normas legales como Ley de Contabilidad y otras disposiciones similares. Se debe poseer habilidades en el manejo, inicio y seguimiento de piezas administrativas, redacción de notas, informes, memorandos, etc. y se poseer además un muy buen manejo de PC, con especialización en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., ingreso a Internet (páginas Web, Sistema Interbanking).

También se debe contar con una excelente predisposición al trabajo, con muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y para relacionarse con distintos niveles administrativas, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

Apoyo Informático:

Funciones:

Brindar apoyo en el mantenimiento del hardware y del software de la TGP. Proponer la actualización de las plataformas de soporte de gestión y asesorar a la Dirección en el desarrollo informático de la TGP.

Perfil de Cargo:

Estudios secundarios completos, con muy buenos conocimientos en programación y en todo tipo de instalación y mantenimiento de Software y Hardware. Además, se debe conocer sobre liquidación de haberes e ingresos de aportes y retenciones, pago a proveedores, Ley de Contabilidad y otras disposiciones similares sobre prestaciones de servicios bancarios

Se debe contar con un excelente manejo de PC, de programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., Base de Datos, etc. y sobre todo, de diversas alternativas de Software y Hardware.

A su vez, debe tener excelente predisposición al trabajo, con buena comunicación, con capacidad comprobada para opinar y brindar información para la toma de decisiones, como así también para trabajar en equipo.

Apoyo administrativa.


Funciones:

Administración del personal de la TGP, gestión de mayordomía, movilidad y de todos aquellos aspectos que permiten y facilitan el normal desenvolvimiento operativo de la repartición.

Liquidación de los Impuestos como Agente de Retención.

Relación con el Tribunal de Cuentas.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERÍA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

Perfil de Cargo.

Estudios secundarios completos, conocimientos de normas legales como Ley de Contabilidad y otras disposiciones similares. Se debe poseer habilidades en el manejo, inicio y seguimiento de piezas administrativas, redacción de notas, informes, memorandos, etc. y se poseer además un muy buen manejo de PC, con especialización en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., ingreso a Internet (páginas Web, Sistema Interbanking).

También se debe contar con una excelente predisposición al trabajo, con muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y para relacionarse con distintos niveles administrativas, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

Encargado de Impuestos:

Contador Público Nacional, que posea conocimientos especiales en presupuesto público y su ejecución, en planes de cuenta, en normas legales, como el manejo de ley de contabilidad pública de la Provincia y en especial, sobre normas tributarias vigentes.

Debe poseer un buen manejo de PC, especializado en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., acceso a Internet (sistema Interbanking), etc., redacción de normas legales y diseño de estados contables.

Debe contar con una muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y brindar información para la toma de decisiones, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

C – AREAS FUNCIONALES:

Área Títulos y Valores.

Funciones:

Custodia de Títulos y Valores.

Relación con el Tribunal de Cuentas.

Perfil de Cargo.

Jefatura del Área:

Estudios secundarios completos, conocimientos de normas legales como Ley de Contabilidad y otras disposiciones similares. Se debe poseer habilidades en el manejo, inicio y seguimiento de piezas administrativas, redacción de notas, informes, memorandos, etc. y se poseer además un muy buen manejo de PC, con especialización en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., ingreso a Internet (páginas Web, Sistema Interbanking).

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERÍA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

También se debe contar con una excelente predisposición al trabajo, con muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y para relacionarse con distintos niveles administrativos, como así también para trabajar adecuadamente en equipo.

Área Programación Financiera:

Funciones:

Determinar las disponibilidades financieras y asegurar la provisión de los fondos necesarios para afrontar los pagos programados diariamente. Elaborar la Programación Financiera en coordinación con la Dirección.

Perfil de Cargo.

Jefatura del área:

Contador Público Nacional, que posea conocimientos en Presupuesto público y su ejecución, en Planes de Cuenta, en normas legales, como el manejo de ley de contabilidad pública de la Provincia y en especial, sobre normas bancarias emitidas por el Banco Central de la Republica Argentina y tributarias vigentes emanadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos.

Contar con un buen manejo de PC, especializado en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., acceso a Internet (sistema Interbanking), etc., redacción de normas legales y diseño de estados contables.

También contar con una muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para opinar y brindar información para la toma de decisiones, como así también para trabajar adecuadamente en equipo y con capacidad de supervisión.

Área Pago de Proveedores:

Funciones:


Pagar, descargar y cancelar las Liquidaciones de Pago programadas para su pago y gestionar todos los aspectos relacionados con los proveedores a los efectos de asegurar un pago exitoso.

Perfil de Cargo.

Jefe del Area:

Estudios secundarios completos, conocimientos de normas legales como Ley de Contabilidad y otras disposiciones similares. Se debe poseer habilidades en el manejo, inicio y seguimiento de piezas administrativas, redacción de notas, informes, memorandos, etc. y se poseer además un muy buen manejo de PC, con

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERÍA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

especialización en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., ingreso a Internet (páginas Web, Sistema Interbanking).

También se debe contar con una excelente predisposición al trabajo, con muy buena comunicación y expresión, con capacidad para liderar equipos de trabajo y para relacionarse con distintos niveles administrativos.

Área Pago de Sueldos:

Funciones:

Pagar, descargar y cancelar las Liquidaciones de Pago de sueldos programadas para su pago y gestionar todos los aspectos relacionados con los distintos organismos del Estado Provincial, a los efectos de asegurar un pago exitoso.

Perfil de Cargo.

Jefatura del Area:

La jefatura de esta área debe ser ejercida por un agente que posea Título Secundario, con conocimiento en las normas legales sobre liquidación de haberes e ingresos de aportes y retenciones, con conocimiento pormenorizado de las estructuras del presupuesto en personal, la ley de Contabilidad y otras disposiciones similares sobre prestaciones de servicios bancarios.

Debe poseer buen manejo de PC, especializado en programas como Excel, Word, programa SI.DI.CO., acceso a Internet (sistema Interbanking), etc.

También debe contar con una muy buena comunicación y expresión, con capacidad comprobada para liderar y supervisar grupos de trabajo y para relacionarse con distintos niveles administrativos.

Área de Recepción y Control de Piezas Administrativas.

Funciones:

Gestionar las Piezas Administrativas incluyendo las funciones de recepcionar y clasificar los escritos de las P.A. (Expedientes, Notas, etc.), registrar, verificar, identificar, remitir, iniciar, caratular y distribuir las P.A. mediante el Sistema MeSAS.

Recibir desde Contaduría General de la Provincia de Mendoza las Liquidaciones de Pago, consignadas en SI.DI.CO con Residencia "T".

Controlar que las Liquidaciones de Pago recibidas, cumplan con todos los requisitos legales, técnicos y tributarios para habilitar su pago.

Perfil de Cargo.

Jefe del Área:

Estudios secundarios completos, conocimientos de normas legales como Ley de Contabilidad y similares, con conocimiento sobre Presupuesto Público y su ejecución,

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--

 TESORERIA General de la Provincia	ANEXO	
	Rev: 02	Fecha: 14/11/11

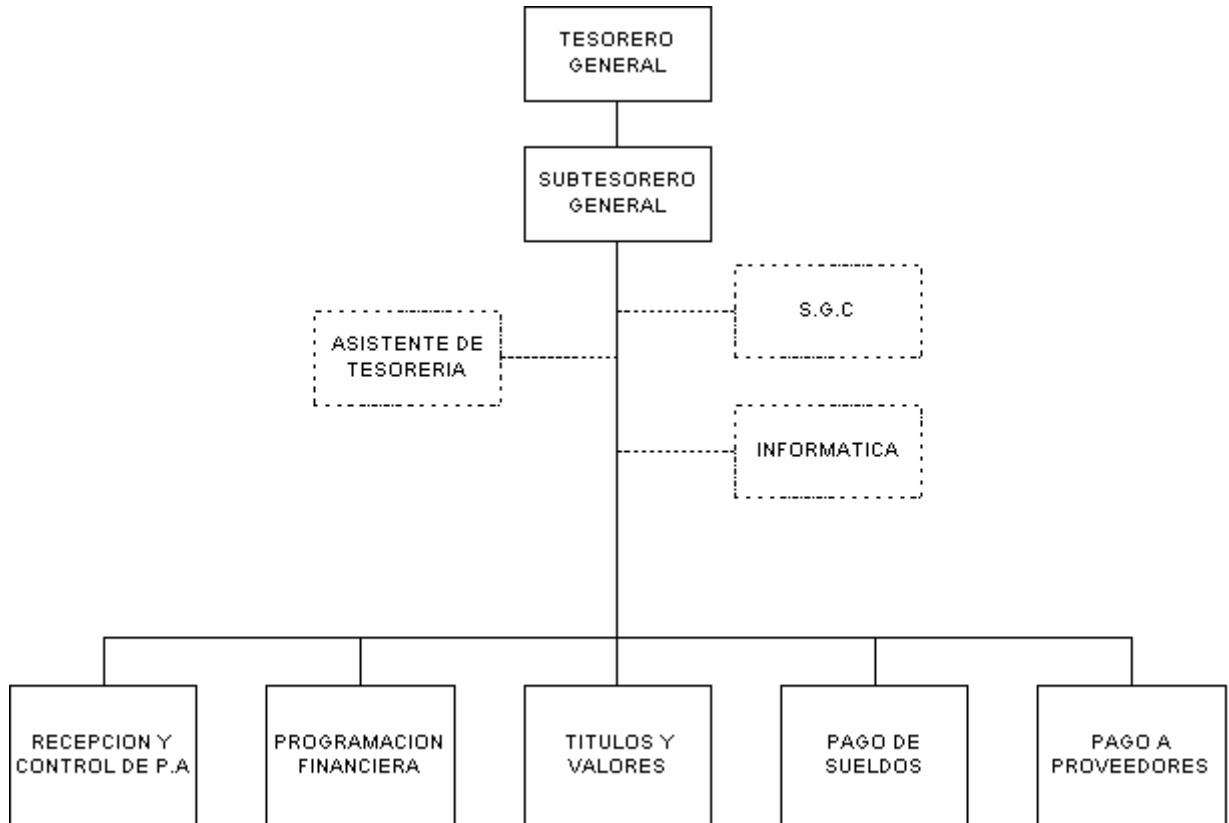
planes de cuenta, normas tributarias vigentes, etc.

También se debe contar con una excelente predisposición al trabajo, con muy buena comunicación y expresión, con capacidad para liderar equipos de trabajo y para relacionarse con distintos niveles administrativos y con proveedores.

D – RECURSOS HUMANOS:

La asignación de agentes a las áreas mencionadas, depende del Recurso Humano con que cuenta la TGP y con la posibilidad que posee la misma para nuevas incorporaciones. Por otra parte, la dinámica de la mejora continua genera importantes cambios en los procesos que tiene su impacto en la distribución de tareas y funciones. En virtud de ello y considerando la baja rotación de personal y el bajo índice de incorporaciones, la Dirección asigna el recurso humano en función de las necesidades operativas de cada área y en función de las habilidades distintivas de cada agente de la repartición. No obstante, el perfil de cargo para las tareas administrativas es similar, por lo que se prevé a través de los planes de capacitación, optimizar la asignación de este recurso, ajustando en cada caso las habilidades de los agentes a los requisitos específicos del cargo.

María Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--



Maria Esperanza Di Giorgi Administrador del S.G.C.	Daniel Héctor Caram Representante de la Dirección	C.P.N Mauro Federico Lucchetti Director
---	--	--