



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

Diseño de un manual de calidad y procedimientos para el proceso de gestión financiera del Centro de Información y Apoyo a la mujer, CIAM, de la comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito.

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Escobar Rodriguez, Fausto Octavio

DIRECTORA: Tamayo Galarza Grace Natalie Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO: QUITO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister.

Grace Natalie Tamayo Galarza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN.

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Diseño de un manual de Calidad y Procedimientos para el Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito realizado por Fausto Octavio Escobar Rodríguez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril de 2013

Mgs. Grace Natalie Tamayo Galarza
Directora del Trabajo de fin de titulación
C.I:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo FAUSTO OCTAVIO ESCOBAR RODRÍGUEZ, declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación:” DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA DE LA CIUDAD DE QUITO” siendo MGS. GRACE NATALIE TAMAYO GALARZA directora del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: Fausto Octavio Escobar Rodríguez

Cédula: 1705579629

DEDICATORIA

A mis padre: Manuel Escobar y María Luisa Rodríguez, ejemplos de amor y honestidad.

A mi compañera de vida: Mariana y a mis tres retoños: Paulina, Daniel e Ita, mi razón de vivir.

A mis hermanos Escobar Rodríguez y Escobar Villegas, con mucho cariño.

A mis compañeros del Área de Producción Ambiente y Finanzas de la Contraloría General del Estado, por su camaradería y profesionalismo.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a los directivos del CIAM de Comunidad de San Isidro del Inca, por haberme permitido desarrollar el presente trabajo investigativo

Mi reconocimiento y gratitud imperecederos a la Dra. Grace Natalie Tamayo Galarza, por su paciencia, asesoramiento y dirección, quien con su guía contribuyó en forma determinante para la conclusión de esta Tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
LISTADO DE TABLAS	X
LISTADO DE FIGURAS	XI
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCION	3
CAPÍTULO I	5
1. Introducción a la calidad	5
1.1. Evolución del concepto de calidad	6
1.1.1. Antecedentes	6
1.2. Definiciones de la calidad	13
1.3. Componentes básicos de la calidad.	16
1.4. Términos de la calidad.	18
1.4.1. Calidad.	18

1.4.2.	Requisito	19
1.4.3.	Satisfacción del cliente	19
1.4.4.	Sistema de gestión de la calidad	19
1.4.5.	Política de la calidad	20
1.4.6.	Objetivo de la calidad	20
1.4.7.	Eficacia	20
1.4.8.	Eficiencia	20
1.5.	La Gestión de la calidad.	20
1.5.1.	Metas de la calidad.	22
1.5.2.	Claves de la calidad	22
1.6.	Manuales de calidad.	23
1.6.1.	Manuales.	23
1.6.1.1.	Manuales de Calidad.	23
1.6.1.2.	Utilidad de manuales.	24
1.6.1.3.	Proceso de elaboración de los manuales de calidad y manuales de procedimientos.	25
1.6.1.4.	Esquema del contenido de los manuales de calidad y procedimientos.	26
1.7.	Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.	26
CAPÍTULO II		30
2.	Diagnóstico y Evaluación del Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito	30
2.1.	Origen y Constitución legal de la Institución.	31
2.2.	Misión, Objetivos, Valores y Principios.	31
2.2.1.	Misión del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.	31
2.2.2.	Objetivos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.	31
2.2.3.	Valores y Principios del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.	32
2.3.	Estructura organizativa.	32
2.3.1.	Estructura Orgánica Actual.	32
2.3.2.	Servicios del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.	33

2.4.	Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la comunidad de San Isidro del Inca.	36
2.5.	Situación actual del Proceso de Gestión Financiera a los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2008.	41
CAPÍTULO III		47
3.	Diseño del Manual de Calidad y Procedimientos para el proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la mujer, CIAM, de la comunidad de San Isidro del Inca	47
3.1.	Manual de Calidad del proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la mujer, CIAM, de la comunidad de San Isidro del Inca	48
3.2.	Manual de Procedimientos de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la mujer, CIAM, de la comunidad de San Isidro del Inca	90
3.2.1.	Procedimientos de facturación	92
3.2.2.	Procedimiento de contratación de obras, bienes o servicios incluidos los de consultoría	102
3.2.3.	Procedimiento para el registro y pago de compromisos y obligaciones	117
3.2.4.	Procedimiento para autorización de pago de compromisos y obligaciones	125
3.2.5.	Procedimiento para egreso de bienes de larga duración por enajenación y baja	130
3.2.6.	Procedimiento para utilización de vehículos	137
3.2.7.	Procedimiento de entrenamiento y capacitación	143
3.2.8.	Procedimiento para la elaboración y emisión del comprobante único de registros	148
3.2.9.	Procedimiento para la elaboración y emisión del comprobante de egreso	154

3.2.10. Procedimiento para la elaboración y emisión del comprobante de retención de impuestos	159
3.2.11. Procedimiento para la elaboración y emisión del comprobante de ingreso – egreso de bodega	164
3.2.12. Procedimiento para la contratación de obras, bienes o servicios por el procedimiento ínfima cuantía	168
3.2.13. Procedimiento de caja chica	173
3.2.14. Procedimiento para la elaboración y codificación de documentos y registros	177
3.2.15. Procedimiento para el control y distribución de documentos y registros	183
3.2.16. Procedimiento para el control de producto no conforme	197
3.2.17. Procedimiento para atención de reclamos	201
3.2.18. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	205
3.2.19. Procedimiento de mejoramiento continuo	210
CONCLUSIONE	217
RECOMENDACIONES	218
BIBLIOGRAFÍA	220

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de la calidad	10
Tabla 2: Diferencias principales entre enfoques de la calidad	12
Tabla 3: Flujograma del Proceso de Implantación	27
Tabla 4: Servicios del CIAM	33
Tabla 5: Matriz Identificación de la Tendencia Organizacional del CIAM	35
Tabla 6: Situación actual de los procesos de la Gestión Financiera del CIAM	41

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Secuencia del funcionamiento de la calidad	10
Figura 2: Concepto genérico de calidad	15
Figura 3: Concepto genérico de calidad	17
Figura 4: Estructura del CIAM	33
Figura 5: Mapa de procesos de la Gestión Financiera	37
Figura 6: Estructura del Proceso de Gestión Financiera	37

RESUMEN

Consciente de mejorar la calidad de los Procesos y la calidad de los Servicios, el Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la comunidad de San Isidro del Inca planea la necesidad de desarrollar sistemas de gestión de calidad basados en los requisitos de las normas de administración financiera y control interno, LOAFYC, normas internacionales ISO 9001:2008 y normativas vigentes en el país, siendo hoy día un mecanismo que nos permite fortalecer y cumplir con las expectativas de nuestro clientes con una clara visión de mejora continua.

Los Manuales de Calidad y procedimientos constituyen una herramienta esencial para la administración contable/financiera, el mismo ha sido elaborado con el propósito de facilitar procesos que ayuden a sustentar los esfuerzos que realiza la Organización, en potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo de ingresos, surge por una decisión estratégica de la alta Dirección, motivada por facilitar el conocimiento, la aplicación de las técnicas y procedimientos para el manejo adecuado en el marco de la transparencia de las finanzas públicas, tanto a los directivos y empleados de la Institución, así como a miembros de la sociedad civil.

PALABRAS CLAVES: Técnica y procedimientos, Procesos de Calidad, Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Financiera.

ABSTRACT

The Aware of improving the quality of processes and the quality of Services, the Center for Information and Support for Women , CIAM community of San Isidro del Inca plans the need to develop quality management systems based on the requirements of the standards of financial management and internal control, LOAFYC , ISO 9001:2008 international standards and regulations in the country , and now a days is a mechanism that allows us to strengthen and fulfill the expectations of our customers with a clear vision of continuous improvement.

Quality Manuals and procedures are an essential tool for accounting / financial management, it has been developed in order to facilitate processes that help to support the efforts of the Organization to strengthen those weaknesses related to the efficient management arise from a strategic decision by a High Direction , motivated by facilitating knowledge , the application of the techniques and procedures for the proper management under the transparency of public finances for both managers and employees of the institution and members of civil society.

KEYWORDS: Techniques and procedures, Quality of processes, Quality management System, accounting / financial management

INTRODUCCION

Vertiginosos cambios globales y tiempos de crisis locales, hacen que el compromiso de la Administración financiera pública o privada con la satisfacción del cliente ecuatoriano, se enfrente en el día a día a numerosos y complejos desafíos. La gestión financiera merece especial atención a la hora de evaluar a una organización.

A raíz del creciente interés del CIAM en la integración de un enfoque de gestión de calidad ara el Proceso de Gestión Financiera, la presente investigación tiene como propósito contribuir a su aplicación, mediante el diseño de un Manual de Calidad y de Procedimientos para Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, siguiendo como indicador las normas de Control Interno, la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, LOAFYC, normas internacionales ISO 9001:2008 y normativas vigentes en el país.

EN tal virtud el contar con un Manual de Calidad y de Procedimientos para Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, ha posibilitado:

- Una excelencia administrativa de la Unidad Financiera de la Institución
- Un mejor desempeño de los empleados y trabajadores del Área Financiera.
- Información oportuna y confiable para la toma de decisiones adecuadas con respecto al personal, al presupuesto, a la disponibilidad presupuestaria ara el buen manejo de la gestión institucional que requieren los diferentes niveles directivos.
- Un mejor control interno del manejo contable.
- Eliminación de no conformidades en la auditorías internas y finalmente
- La aplicación de las técnicas y procedimientos para el manejo adecuado en el marco de la transparencia de las finanzas públicas.

La presente investigación consta de tres capítulos. El primer capítulo presenta un estudio general de la introducción a la calidad, la importancia estratégica de la Calidad Total como camino hacia la excelencia del negocio y del servicio. En este contexto la instituciones públicas y privadas deben considerarse como una empresa cuyo objetivo general es generar productos y servicios de alta calidad. Si el servicio generado no es correcto no será útil al cliente o usuario. Así pues, la calidad del servicio que brinden las organizaciones, es decisiva, para su permanencia y/o progreso empresarial. El segundo capítulo se refiere al diagnóstico y evaluación del Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y

Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, con sus subprocesos, presupuesto, contabilidad y caja (tesorería). En el tercer capítulo se diseña el Manual de Calidad, los procedimientos esenciales y obligatorios del Proceso de Gestión Financiera para su implantación, de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 y normas de Administración Financiera y Control vigentes, para lo cual se realizó un estudio del origen y constitución de la Institución, la descripción de la organización y la ubicación del Proceso de Gestión Financiera, así como también la descripción breve de los procesos involucrados en dicha área, luego se elaboró el diagnóstico para determinar su situación frente a los requerimientos de las normas anteriormente señaladas.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

1.1. Evolución del concepto de calidad

1.1.1. Antecedentes.

Generalmente se asocia el origen del término “calidad”, como recurso estratégico, al ámbito empresarial. (Compañó & Ríos, Garantía de la Calidad en los Laboratorios Analíticos, 2002). La calidad ha existido desde el principio de los tiempos. Si hacemos un poco de historia podemos observar que es algo consustancial con el hombre. Pueden encontrarse referencias muy antiguas relativas al concepto de control de calidad: en el Código de Hammurabi (año 2150 A. de C) se puede leer:

“Si un albañil ha construido una casa insuficientemente sólida y ésta se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil será ejecutado”

Existe otro antecedente histórico gráfico que nos introduce en el concepto de medida: en la tumba de Rexh-Mi-Re en Tebas (año 1450 A. de C) se puede observar el relieve de un inspector comprobando la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda.

En un principio eran los artesanos quienes elaboraban sus productos desde el principio hasta el final, sin la intervención de ninguna otra persona. El propio trabajo incluía la supervisión de la calidad de las tareas que ellos mismos realizaban hasta quedar satisfechos con las mismas.

A finales del siglo XVIII sobreviene la revolución industrial, se crean las fábricas y con ellas comienza la desaparición del artesano. Se requieren nuevas estrategias y herramientas para ser competitivo.

Los artesanos pasan a ser trabajadores, se pierde el concepto de orgullo profesional y comienzan a aparecer los conceptos de estandarización y de inspección. Aparece también el concepto de especificaciones o características establecidas que ha de reunir un determinado producto y más adelante se introduce el concepto de intercambiabilidad entre piezas de un determinado producto. El volumen de inspección requerido hace que pronto se recurra al muestreo estadístico.

A finales de siglo XIX se impone el Taylorismo, cultura basada en separar la planificación de la ejecución, es decir por un lado los obreros (que no piensan) y por otro lado la dirección (que piensa, dirige y organiza). Este sistema supuso un aumento de la producción pero una

disminución de la calidad y por tanto fue necesario crear grandes departamentos de inspección.

Con Henry Ford y la producción en cadena se lleva el Taylorismo a las últimas consecuencias y quedan definitivamente establecidas tres funciones separadas:

- Planificación
- Ejecución
- Inspección (mal llamada control de calidad), que se ocupan no sólo de evitar que productos con problemas lleguen al consumidor Anal, sino también de evitar que piezas defectuosas lleguen a la cadena de montaje.

La calidad se basa en la inspección y, por tanto, se desarrollan rápidamente técnicas de muestreo basadas en riesgos del comprador, del proveedor y niveles de calidad aceptables. Aparecen departamentos centralizados de inspección que pronto se denominaron departamentos de control de calidad, creando así la falsa imagen de que ellos eran los responsables de la calidad.

1.1.2. La era moderna. Los impulsores de la calidad.

Podemos considerar que las técnicas modernas de calidad, tal como hoy día las entendemos, comienzan en los años 20 y desde entonces son impulsadas por un conjunto de personas cuyos principios e ideas han conseguido cuajar dentro del mundo empresarial.

En 1920, la compañía americana Western Electric instaló un nuevo tipo de central telefónica que, al principio, resultó imposible de poner en servicio a causa de la gran cantidad de fallos que presentaba. Un estudio reveló que el número de inspectores era mayor que el de trabajadores en el taller, lo que no evitaba la considerable cantidad de fallos existentes. Se crea entonces un departamento de calidad, dos de cuyos miembros son George Edwards y Walter Shewhart.

George Edwards separa la función de calidad de la de fabricación, haciéndola depender directamente de la dirección y asignándole una misión específica en los diferentes departamentos de la empresa, especialmente en los de investigación y desarrollo. Crea la noción de aseguramiento de la calidad. Es probablemente la primera vez que aparece un "departamento de calidad",

Walter Shewhart introduce la *estadística* como medio de gestión de la calidad, de forma que puede considerarse el padre del control estadístico, siendo el primero que desarrolló métodos estadísticos (gráficos de control) para medir y mejorar la estabilidad de la producción en las fábricas.

En **1942**, el Ministerio de la guerra de los EE.UU. pide a los Bell Labs en los que trabajaba Shewhart que difundan los métodos estadísticos en las fábricas de armamento, ya que la guerra del Pacífico dependía en gran parte de la calidad y de la productividad de dichas fábricas. Con Shewhart trabajan dos personas. Edwards Deming y J.M. Juran, que van a tener una importancia decisiva en la gestión de calidad.

Posteriormente, en el año **1945**, el doctor Feigenbaum, Director de Calidad de la General Electric Company, publica un artículo titulado "La calidad como gestión", que describe el resultado de las experiencias de desarrollo de la calidad en las diferentes direcciones de General Electric y que puede considerarse como la primera aplicación de la gestión de calidad. En 1951 aparece su libro "el TQC", que se presenta en Europa en 1961.

Los métodos de muestreo fueron utilizados por primera vez por Deming en la oficina del censo de los EE.UU. Entre **1946 y 1948**, el Ministerio de la guerra le encarga unos estudios económicos en Japón, donde comienza a ser conocido. En **1950** la Unión de Ingenieros y Científicos Japoneses invita a Deming a dar unos cursos a los principales dirigentes de empresa japoneses, en los que les enseñó la utilización de las técnicas de gestión de calidad como estrategia para la consecución de ventajas competitivas y objetivos a largo plazo.

Las teorías de Deming calaron en Japón, donde el profesor Ishikawa fue responsable del auge de los Círculos de Calidad. Los Círculos se crearon en Estados Unidos pero no funcionaron y después del éxito que supusieron en Japón fueron re-importados, aunque ni en Estados Unidos ni en Europa, han tenido el éxito que tuvieron en Japón.

El trabajo de Ishikawa, empezó con los métodos estadísticos para hacer más factible la calidad en las industrias. También se centró en buscar herramientas que facilitaran el estudio de los datos, tanto de datos verbales como numéricos, y su presentación. Generalizó la utilización de los diagramas de Pareto y los de Causa-Efecto o de Ishikawa.

Por su parte, otro profesor japonés, Taguchi, orientó su metodología principalmente dirigida al *diseño*, antes de que comience la etapa de fabricación, aunque también puede ser empleada para resolver problemas detectados durante el proceso. Taguchi trabajó con la

función "pérdida de calidad" a la que define como la "pérdida ocasionada a la sociedad por un producto desde el momento de su concepción". (Álvarez, 2001)

En el período entre **1961 y 1964** Shigeo Shingo desarrolló el POKA-YOKE y el concepto de "aprendiendo de los errores" También desarrolló el sistema de "Cambio de Herramientas en Pocos Minutos" que forma parte del sistema Just In Time de Toyota. (Álvarez, 2001)

A partir de los **años 60** la calidad comienza a introducirse en la gestión. En 1961 Philip B. Crosby lanza el concepto "cero defectos"; al darse cuenta de que los fallos provienen casi exclusivamente de errores humanos, de forma que considera preciso centrar los esfuerzos en el hombre, proponiendo al mismo tiempo un programa de 14 puntos para la gestión de calidad. A esto le añade cuatro "calidades absolutas": definición de la calidad, sistema de prevención de la calidad, cumplimiento de estándar y medición de la calidad.

En **1962**, cuando Crosby era el director de producción de la empresa Martín, que fabricaba los misiles Pershing, comenzaron a ofrecer incentivos a los trabajadores si se reducía el porcentaje de defectos. A partir de entonces, las campañas "hacerlo bien a la primera" y "cero defectos" se convirtieron en la bandera de la industria americana. (FONDONORMA, 2004)

A comienzos de los **años 80**, un grupo de empresas americanas (Westinghouse, 3M, Kodak) empezaron a aplicar la calidad como modelo de gestión, y ya en **1987**, el Presidente de los EE.UU. institucionalizó el premio Malcom Baldrige.

Desde entonces, la evolución de la calidad total como modelo de gestión empresarial no ha dejado de crecer. En **1991**, la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) creó el premio que lleva su nombre, basado en un modelo de calidad que entra en lo que se denomina "Calidad Total". (ISHIKAWA, 1994)

La evolución en cuanto a la forma de entender y aplicar la calidad no ha sido ni mucho menos simultánea en todos los países y en todas las empresas; a continuación se muestra en un gráfico cual ha sido la evolución media a lo largo del tiempo.

Tabla 1: Evolución de la calidad

CALIDAD DE	1950	1960	1970	1980	1990
PRODUCTO	Control de Calidad	Control Total	Garantía de Calidad	Aseguramiento de Calidad (Normas ISO 9000)	Gestión de Calidad

Fuente: Elaborado por el tesista

1.1.3. El enfoque tradicional: El control.

Analizando la evolución histórica nos damos cuenta de la utilización en los primeros tiempos de lo que se ha dado en llamar "**el control de calidad**". Este control de calidad consiste en la comparación entre las características reales del producto y una especificación técnica del mismo.

Obviamente solo tiene sentido en empresas de producción y se trata de una labor de **VERIFICACION**. La responsabilidad de todo lo concerniente a la calidad del producto recae de manera única en el departamento de control de calidad.

La secuencia de funcionamiento en estos casos está integrada por el trinomio:

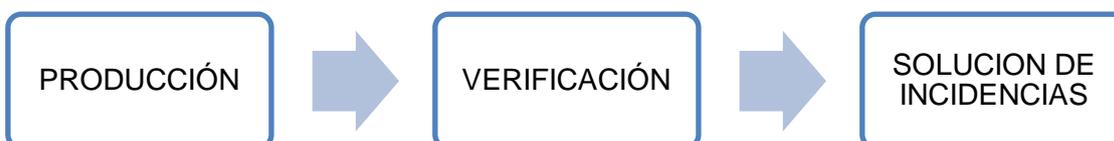


Figura 1: Secuencia del funcionamiento de la calidad

Fuente: Elaborado por el tesista

¿Qué pasaba con el cliente?, no existe una preocupación especial por el cliente, sus necesidades o sus expectativas y por supuesto dentro de las actividades relacionadas con la calidad solo se contemplan las relacionadas con la producción, no teniendo en cuenta actividades de tipo administrativo o indirecto.

Este Planteamiento pertenece, como decimos, a una época histórica ya pasada en que la preocupación principal de las empresas consistía en la producción, no existían problemas de consumo, todo lo que se producía, se vendía, por tanto las empresas no tenían la necesidad de modificar sus planteamientos en lo que a calidad se refiere.

Hoy día esta visión de la calidad no es que haya desaparecido, sino que, como hemos visto, se ha enriquecido y completado. Es decir no es que las empresas de producción no hagan ya control de calidad, es que hacen eso y mucho más.

1.1.4. El nuevo enfoque: La gestión.

En el entorno empresarial actual marcado por la fuerte competencia y una reducción del consumo, las empresas están obligadas a ampliar su concepto de calidad incorporando nuevos elementos a los anteriores.

¿Qué pasa ahora con el cliente?, actualmente se hace un mayor énfasis en la satisfacción del cliente final y para ello las empresas descubren que no pueden limitarse a realizar una labor de verificación sino que hay que ir más allá, hay que implantar sistemas que eviten o reduzcan los errores. Es la cultura de la PREVENCIÓN.

Para ello la empresa no se limita a instaurar una serie de controles que detecten los errores ya cometidos.

La idea es organizar la empresa orientándola hacia la prevención. Para ello es necesario incidir en la forma de gestionar la empresa (de ahí el nombre de sistemas de gestión de la calidad).

La responsabilidad de todo lo relacionado con la calidad ya no es exclusiva del departamento de control de calidad. Cada departamento es responsable de la calidad de aquello que aporta (producto o servicio) al resultado final de la actividad de la empresa.

Este nuevo enfoque implica una nueva forma de gestionar u organizar la empresa. Las actividades relacionadas con la calidad dejan de ser patrimonio exclusivo de las empresas

de producción. Las empresas de servicios comienzan ya a implantar sistemas de gestión de la calidad.

A continuación se resumen en una tabla las diferencias principales entre ambas formas de entender la calidad.

Tabla 2: Diferencias principales entre enfoques de la calidad

ENFOQUE TRADICIONAL	NUEVO ENFOQUE
CONTROL	GESTIÓN
Orientada al producto	Orientada a todas las actividades de la empresa.
Separa los productos buenos de los defectuosos.	Impide la fabricación de productos defectuosos
Centralizada en el Departamento. de Control de Calidad	Se desarrolla en todos los Departamentos de la empresa
Producción y Control de Calidad antagónicos	Integración de Producción, Calidad y el resto de los departamentos
No se involucra a los proveedores	Proveedores plenamente involucrados en áreas de diseño
Remotas relaciones con el cliente.	El cliente es pieza fundamental del sistema
Se vigila de reojo a la competencia	Benchmarking
Inspecciones externas	Auto-inspecciones
Protagonismo del Jefe de Control de Calidad	Protagonismo de la dirección con el gerente a la cabeza
Altos costes de fallos y valoración. Bajos costes de prevención.	Fuerte inversión en prevención y disminución de los costes de fallos y valoración. Drástica reducción de costes de calidad.
CONCLUSIONES	

ENFOQUE TRADICIONAL	NUEVO ENFOQUE
Cumplir los estándares	Satisfacer las expectativas del cliente
Cumplir el presupuesto	Añadir valor
Detectar errores	Prevenir errores
Invertir dinero en calidad	Rentabilizar el dinero en forma de competitividad
La calidad requiere tiempo	La calidad gestiona el tiempo de manera óptima
La responsabilidad es de unos pocos	La responsabilidad es de todos

Fuente: Elaborado por el tesista

1.2. Definiciones de la calidad

No es fácil dar una definición general de calidad porque, dependiendo del contexto al que se aplica, se presentan definiciones diferentes. Incluso en un mismo ámbito, la definición ha cambiado a lo largo del tiempo y seguirá cambiando, ya que se trata de un concepto dinámico.

La forma de entender la calidad va evolucionando con el tiempo, lo que dificulta dar una definición concluyente. Una primera aproximación puede ser puramente etimológica, tomando la definición que aparece en el Diccionario de la Lengua Española, derivada del latín *qualitas*. Esta definición dice que es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Se caracteriza por su sencillez, y cabe destacar que se asocia a propiedad (es) de una cosa y a la connotación de comparación con otra similar. Se puede hacer una aproximación más técnica recurriendo a la definición que hace la ISO (Internacional Organization for Standardization – Organismo Internacional de Normalización -). Tradicionalmente la ISO ha definido la calidad como “ la totalidad de los rasgos y características de un producto, proceso o servicio que inciden en su capacidad de satisfacer necesidades reguladas o implícitas”. Es interesante porque matiza el vocablo cosa (general e indefinido) de la primera definición, y dice que puede ser un producto, proceso o servicio. Además se hace énfasis en su faceta de utilidad.

Actualmente, la ISO, a través de la norma ISO 9000:2000, que en el ámbito ecuatoriano adopta la denominación NTE INEN-ISO 9000:2000, define la calidad como el “grado en que

un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos". (INEN-ISO, 2010) En una nota anexa a esta definición se aclara que el término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos como pobre, buena o excelente, también que el término "inherente" significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. Cuando se tienen en cuenta las definiciones que da la misma norma de "características" y "requisitos", la definición completa de *calidad* que propone actualmente la ISO es "Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias". (Compañó & Ríos, Garantía de la Calidad en los Laboratorios Analíticos, 2002).

Dado que la nueva norma NTE INEN-ISO 9000:2000 está claramente orientada a la definición de los procesos ("enfoque basado en proceso"), implícitamente la definición completa de calidad indicada anteriormente se puede entender como "Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a un proceso cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias".

El producto es considerado por esta norma como el resultado de un proceso y, a su vez, distingue cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados. Por tanto en la definición actual están recogidos los "productos" y los "servicios" a los que se refería la definición tradicional. Ahora con el enfoque hacia el proceso ("conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas") (INEN-ISO, 2010), se le da a la definición un ámbito más general y amplio.

También hay que admitir, completando las definiciones, que la calidad tiene dos facetas diferentes a partir de la definición teórica práctica de la ISO. Por un lado, las "propiedades" o "características" que aparecen en las definiciones tienen connotaciones objetivas, que se pueden expresar mediante parámetros o indicadores cuantitativos. Pero también, la "satisfacción de necesidades" tiene implicaciones subjetivas relacionadas con el valor que el cliente le asigna y que tiene más que ver con cualidades que con indicadores cuantitativos (el gusto, la moda, etc., son un buen ejemplo). El siguiente gráfico resume todas estas acepciones básicas del concepto genérico de calidad: vertiente teórica, práctica y desde el punto de vista de la medida (que incluye los dos componentes señalados antes: indicadores cualitativos y cuantitativos).

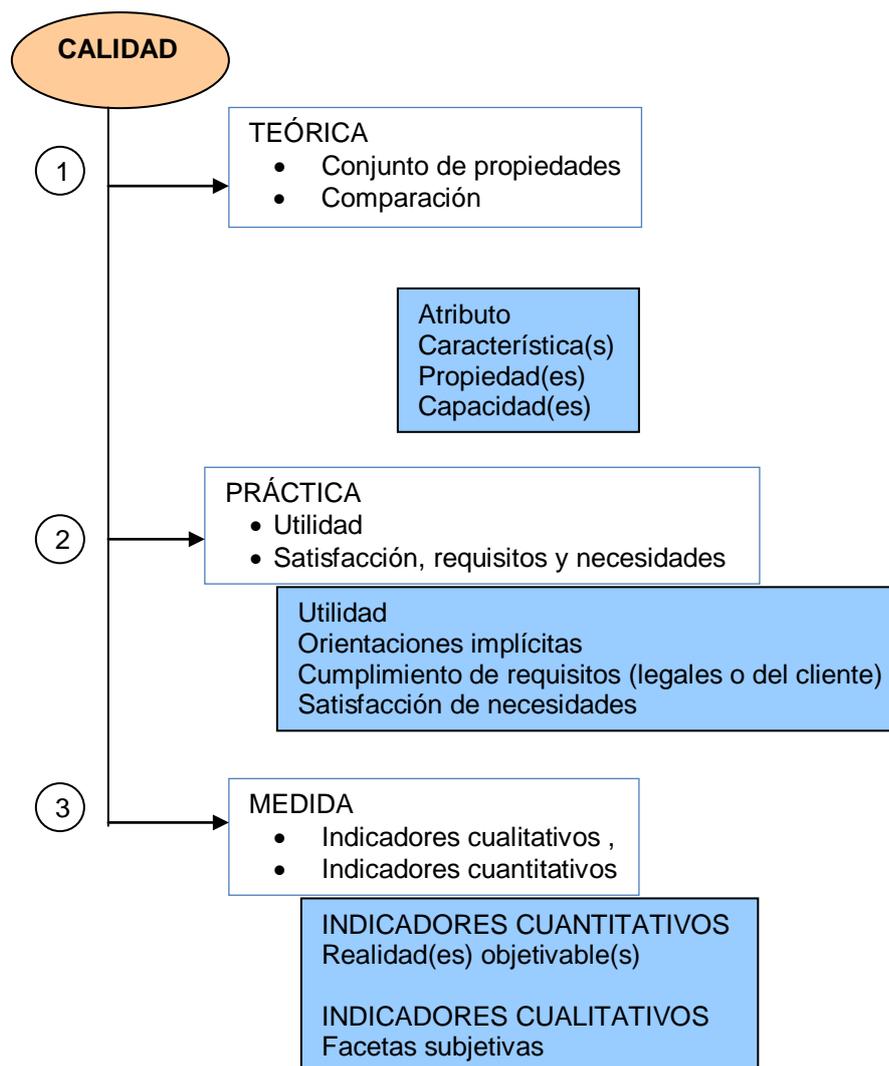


Figura 2: Concepto genérico de calidad

Fuente: Elaborado por el tesista

El desarrollo práctico para conseguir los objetivos de la calidad se basa en la planificación, control, evaluación y corrección; pero hoy también se incluye la gestión y el asesoramiento.

Tradicionalmente la aplicación de la calidad es por imposición de la dirección y el departamento de calidad es el máximo responsable de su supervisión; hoy más bien se pretende que la aplicación sea asumida y compartida, estableciendo un compromiso de corresponsabilidad de todos los miembros de la organización. Hoy se incide más en la prevención que en la detección/corrección. Finalmente, el cliente ha pasado a tener un papel protagonista en la calidad.

1.3. Componentes básicos de la calidad.

A la vista de la evolución del concepto de la calidad en el tiempo y asociados a las definiciones genéricas que se han dado, deben definirse términos complementarios que hoy se pueden integrar, pero que han sido más bien fruto del devenir histórico del concepto de calidad. Hoy se estructuran en una secuencia jerarquizada de términos relativos a la "calidad" con los que conviene familiarizarse y entender su significado. El siguiente gráfico integra ordenadamente dichos términos y en el glosario aparecen los vocablos anglosajones originales y la definición que la ISO da sobre los mismos (NTE INEN-ISO-9000:2000). Siguiendo la secuencia jerarquizada de dicha figura, se puede resumir que mediante la política de la calidad se fijan los grandes objetivos a cumplir y se refrendan (y son asumidos) por parte de la más alta dirección de la empresa u organismo. La gestión de la calidad establece la forma de administrar, controlar y dirigir las actividades para lograr los objetivos de la política de la calidad. A través de la adopción de un sistema de la calidad reconocido, se implementa la gestión planificada. Se desemboca así en un término paradigmático dentro del ámbito de la calidad. Es el término anglosajón Quality Assurance, que en español se traduce como garantía de la calidad o aseguramiento de la calidad. La garantía o aseguramiento de la calidad puede considerarse como un marco general en el cual existen y se aplican cuatro actividades específicas diferentes: la propia planificación de la totalidad de actividades; el control de la calidad que consistiría en la aplicación inmediata de los principios de calidad en las diversas facetas de la empresa u organismo; la evaluación de la calidad, que es la supervisión de las actividades de control (telegráficamente la definen algunos autores como "el control del control de la calidad"); y finalmente las actividades de corrección para subsanar los defectos detectados en la evaluación. Este proceso cíclico se repite tantas veces como sea necesario para la depuración permanente del sistema, como se puede observar en el siguiente gráfico.

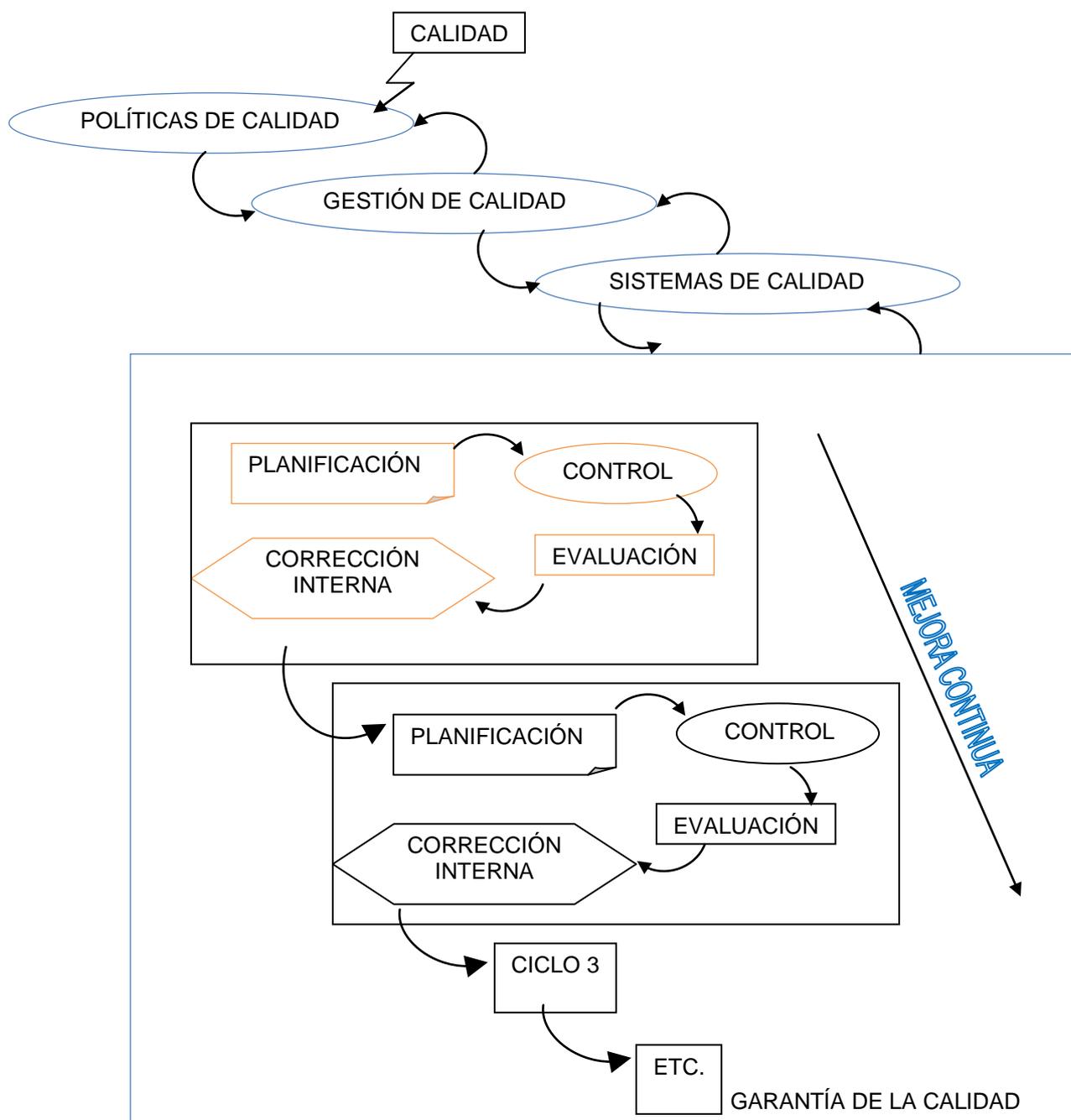


Figura 3: Concepto genérico de calidad

Fuente: Elaborado por el tesista

Además de términos básicos, existen otros aspectos relacionados con la calidad que conviene tener presentes y que complementan y matizan el concepto general de calidad, señalando diferentes facetas. Así:

- a) La calidad es un ideal por el que se “lucha”, pero inalcanzable en su totalidad porque siempre es mejorable.

- b) No es un fin en sí misma, sino un medio racional para alcanzar los objetivos fijados. Puede considerarse una "filosofía" del trabajo y de la forma de organizar la empresa o el organismo en cuestión.
- c) No es nuevo como objetivo. Siempre se ha buscado la excelencia y el buen hacer, aunque no se halla llamado de esta forma.
- d) Implica un compromiso entre factores contrapuesto
- e) La calidad buscada debe estar bien definida.
- f) Es variable en el tiempo, como se ha podido constatar en la breve evolución histórica que se ha hecho. Los cambios en las preferencias y las demandas de la sociedad son, en gran parte, responsables del dinamismo del término.

1.4. Términos de la calidad.

Es fundamental conocer la terminología empleada de manera común para la comprensión de los temas expuestos en esta tesina. Se ha utilizado como base para elaborar y explicar las definiciones que se exponen a continuación la norma INEN ISO 9000:2000 "Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario". En algunos casos, se han incluido también algunas "notas" que dicha norma añade a las definiciones.

1.4.1. Calidad.

"Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisito". (Juran, 2001)

NOTA 1- El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. (Juran, 2001)

NOTA 2- "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. (Juran, 2001)

Se ha de partir del hecho de que la calidad es, en general, un concepto subjetivo desde el punto de vista de que la calidad no es igual para todo el mundo sino que depende de las necesidades y expectativas de cada persona y de si éstas se ven satisfechas, en cuyo caso la calidad será valorada como buena, o no, en cuyo caso el producto será percibido como de pobre calidad por el usuario

Sin embargo, también puede ser considerada desde un ángulo de total objetividad, si definimos para el producto unas características y fijamos unos estándares para éstas que satisfagan las expectativas del cliente.

1.4.2. Requisito:

“Necesidad O expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. (INEN-ISO 9000:2000, 2008)

Los requisitos han de satisfacer las necesidades de la organización, sus clientes, y otras partes interesadas, como la sociedad, proveedores, socios, etc.

Asimismo, las características han de satisfacer no sólo los requisitos implícitos y los contractuales sino los reglamentados, de seguridad, etc.

1.4.3. Satisfacción del cliente:

"Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos". (Juran, 2001)

NOTA 1- Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (Juran, 2001)

NOTA 2- Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (Juran, 2001)

1.4.4. Sistema de gestión de la calidad:

"Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad". (ISO, Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario)

Un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos y mantenerlos bajo control; además puede proporcionar el marco para la mejora continua y proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes sobre su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos.

1.4.5. Política de la calidad:

“Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”. (Juran, 2001)

NOTA 1- Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. (Juran, 2001)

Según la norma INEN ISO 9000:2000 la política de calidad debe estar determinada por la alta dirección de la organización.

1.4.6. Objetivo de la calidad:

"Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad". (Juran, 2001)

NOTA 1- Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización. (Juran, 2001)

NOTA 2- Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización. (Juran, 2001)

La norma INEN ISO 9000:2000 indica que los objetivos de la calidad deben ser medibles, esto será útil para compararlos y adecuarlos a los resultados. Al igual que en la política de calidad, los objetivos deben ser definidos por la alta dirección de la organización.

1.4.7. Eficacia:

"Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados". (ISHIKAWUA, 1994)

1.4.8. Eficiencia:

"Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados". (ISHIKAWUA, 1994).

1.5. La Gestión de la calidad.

La Gestión de la calidad debe estar incluida como una parte de la gestión empresarial. Dicho de otro modo: dentro de las tareas de gestión requeridas para el éxito empresarial de una organización, deben incluirse las necesarias para gestionar la calidad.

La norma ISO 9000 (Fundamentos y vocabulario) define la Gestión de la calidad como:

"actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad" y añade una nota que dice: "La dirección y control en lo relativo a la calidad incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad".

Podemos decir que la Gestión de la calidad es la forma en que una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Esta gestión se suele llevar a cabo mediante un Sistema de Gestión que, en definitiva, comprende una estructura, unos recursos y unos procesos.

Para comprender mejor los significados de la definición y la nota anterior, presentaremos la Gestión de la calidad como el "conjunto de actividades encaminadas a lograr la satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, al menor coste posible". (Bernillon & Certutti, 2004). Esta definición presenta las siguientes características:

- En primer lugar, estamos identificando el alcance de la calidad, no como el resultado de una medida ni la comparación con un patrón, ni como la identificación con algún tipo de normas; la calidad de un producto o de un servicio viene determinada exclusivamente por la satisfacción de las expectativas del usuario de dicho producto o servicio.
- En segundo lugar, hablamos de las expectativas de los clientes externos, es decir, de aquellos que utilizan el producto o servicio de que se trate, pero también de las expectativas de los clientes internos, considerando como tales, las personas que, dentro de la empresa u organización, forman parte de la cadena de producción. La elaboración de un producto o de un servicio no es sino la sucesión encadenada de un conjunto de actividades que constituyen un proceso; cada actividad utiliza el resultado de la actividad anterior, le añade valor y la entrega a la actividad siguiente. Pues bien, la calidad exige que la realización de cada actividad esté orientada a la satisfacción del receptor de la actividad siguiente.
- Por último, para que exista realmente calidad, esta satisfacción de las expectativas de los clientes, ha de llevarse a cabo al menor coste posible, es decir, con eficiencia.

La definición apuntada va más allá de la consideración de la calidad como un mero resultado: se trata de una estrategia de gestión que pretende movilizar a toda la empresa u organización. Como tal estrategia de gestión, establece unas metas, tiene unas claves, se basa en unos principios, y utiliza unas herramientas.

1.5.1. Metas de la calidad.

Las metas de la Gestión de la calidad las podemos dividir en cuatro bloques:

- Comerciales, orientadas a incrementar la cuota de mercado de la empresa, anteponiéndose a la competencia, a través de la satisfacción de las expectativas del cliente y de su fidelización.
- Técnicas, orientadas a optimizar y asegurar los procesos.
- Económicas, orientadas a reducir los costes, con lo que se aumenta la competitividad y se aseguran los beneficios a largo plazo.
- Humanas, orientadas a responsabilizar a los individuos, potenciando las iniciativas y fomentando la creatividad, así como a crear .espíritu de equipo.

1.5.2. Claves de la calidad

Existen unos elementos_ que son clave para que se pueda desplegar con éxito un sistema de Gestión de Calidad, los factores fundamentales, sin los cuales no se puede desplegar con éxito la estrategia y son:

- El compromiso de la dirección y
- La adhesión de las personas.

Las prioridades que debe establecer el Sistema de Gestión son las derivadas de la definición que se expuso anteriormente, es decir, la satisfacción del cliente y la eficiencia económica. Los sistemas básicos para la consecución de los resultados son el gobierno de los procesos y la mejora continua.

1.6. Manuales de calidad.

1.6.1. Manuales.

Las empresas y organizaciones en la actualidad están recurriendo a los manuales para detallar las acciones que deben cumplir los diferentes niveles, estamentos y procesos en la gestión empresarial e institucional para evitar que se cometan o se repitan errores, garantizando la calidad del servicio o producto en el mercado competitivo.

Las organizaciones deben estar predispuestas y decididas a resolver problemas con rapidez y calidad, buscando que los funcionarios puedan disponer de documentos claros y precisos en donde se detallen y determinen acciones que garanticen y resuelvan posibles problemas de desempeño y competencia laboral.

La redacción de los textos de los manuales será de manera comprensible y útil, con un lenguaje claro y sencillo que hasta un niño pueda entender.

En el diccionario Salvat, manual: "...Libro en que se compendia lo más esencial de una materia...fácil de entender" (Salvat, 1994)

Los japoneses consideran que un manual debe llevar...instrucciones de uso e instrucciones de las revisiones periódicas....los textos deben redactarse de manera comprensible,.. escógase un lenguaje comprensible para un niño de quinto año de elemental. (ISHIKAWUA, 1994)

1.6.1.1. Manuales de Calidad.

Los manuales de competencia son los instrumentos, en los cuales se determinan las políticas que rigen el funcionamiento de una organización en todos sus procesos de desarrollo, las mismas que se refieren a las reglas determinadas para dirigir cada una de las funciones y asegurar que éstas se ejecuten de acuerdo a los objetivos deseados.

Los manuales contienen procedimientos documentados del sistema de calidad por competencias destinados a planificar y gerenciar la gestión, que afectan la calidad dentro de una organización. Deben igualmente cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad requerida para una organización.

La norma INEN- ISO 9000-2000, define a los manuales como: “documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización...pueden variar en cuanto detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular”

Los manuales son un instrumento de fácil manejo en el que se especifica el sistema de gestión de calidad por competencias redactados de una manera comprensible, sencilla, clara y útil hasta para el no especialista.

1.6.1.2. Utilidad de manuales.

Los manuales de calidad por competencias son elaborados por la organización o empresa y son útiles para:

- Comunicar la política de calidad por competencias, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Describir e implementar un sistema de calidad por competencias eficaz.
- Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Establecer criterios de planeación, de selección y reclutamiento del personal, formación, evaluación y promoción y los sistemas de compensación, traslados administrativos, sanciones y suspensiones de todos los funcionarios, tomando en cuenta la posición inicial, el plan de carrera, e incluso definiendo las posibles oportunidades futuras dentro de la organización.
- Definir criterios de evaluación de calidad que permitan evaluar el desempeño.
- Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de calidad por competencias.
- Presentar el sistema de calidad por competencias para propósitos externos.
- Demostrar que el sistema de calidad por competencias cumple con los requisitos de calidad exigidos en situaciones contractuales.

No hay una estructura ni formato definitivo para la elaboración de manuales de calidad por competencias, pero si métodos que aseguran una orientación y ubicación adecuada, en los que se puede observar, un compendio apropiado de los procedimientos documentados y una gestión que asegure la calidad, dejando flexibilidad a la organización para readecuar o actualizar los contenidos a sus necesidades, cuidando de que no existan contradicciones entre los diferentes niveles de los procesos y subprocesos de la institución.

Los procedimientos documentados del sistema de calidad por competencias, constituyen la documentación básica para la planificación general y la gestión de las actividades, tienen injerencia sobre la calidad, cubre todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad por competencias. Los procedimientos describen las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, cómo deben efectuarse las diferentes actividades, la documentación a utilizarse y los controles que se aplican.

Cada procedimiento documentado abarca una parte del sistema de calidad por competencias, tal como un elemento completo una secuencia de actividades interrelacionadas ligadas con más de un elemento del sistema de calidad por competencias de la organización.

Cada proceso y subproceso determinan la cantidad de procedimientos documentados, su volumen y la naturaleza de su formato, dependiendo de la complejidad de las instalaciones, la organización y la naturaleza empresarial o institucional.

1.6.1.3. Proceso de elaboración de los manuales de calidad y manuales de procedimientos.

Según las Normas ISO-9000, los manuales consideran los siguientes aspectos:

- Responsables de la elaboración
- Uso de referencias
- Exactitud y adecuación
- Proceso de aprobación, emisión y control del manual de calidad por competencias
- Revisión y aprobación final
- Distribución del manual
- Incorporación de cambios
- Control de la emisión y de los cambios
- Copias no controladas

1.6.1.4. Esquema del contenido de los manuales de calidad y procedimientos.

Según la Norma ISO-9000, considera el siguiente esquema de contenido:

1. Título, el objetivo y el campo de aplicación.
2. Tabla de contenidos
3. Páginas introductorias acerca de la organización y del manual
4. Políticas y los objetivos de la calidad por competencias de los procesos y subprocesos
5. Descripción de la estructura de la organización, las responsabilidades y autoridades.
6. Descripción de los elementos del sistema de la calidad.
7. Definiciones
8. Guía para el uso de los manuales de calidad por competencias.

El orden del contenido de los manuales de calidad por competencias podrá ser cambiado conforme a las necesidades de los usuarios.

1.7. Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

El diseñar un sistema de gestión de calidad es una tarea muy difícil especialmente si no existe el compromiso y apoyo de la alta dirección, y las partes interesadas como es el personal de la organización ya que son ellos especialmente quienes pueden plasmar en un documento la información necesaria para que la organización cuente con la documentación requerida por la norma ISO 9001. Una vez establecida la documentación, la implantación de esta nueva forma de realizar las cosas, tiene dos opciones:

- a) Poca complicación en su implantación ya que el personal operativo y administrativo están involucrados con la calidad, que en muchos de los casos no es así; y
- b) Mucha complicación pues son pocos los comprometidos especialmente la alta dirección con la calidad de producto o servicio que brindan.

En los últimos años las organizaciones notan la necesidad de mejorar el producto o servicio que ofrecen, evidentemente no por gusto sino porque los clientes lo exigen y ya que la organización se debe a ellos deben cumplir sus necesidades y requerimientos es decir su enfoque debe ser al cliente, pero para cubrir dicha necesidad y requerimiento es necesario implantar una nueva mentalidad del personal de la organización; gerenciales, administrativos y operativos es decir un enfoque en procesos. Y nos preguntamos, ¿cómo

lograr esto?. La respuesta no es simple, pero a continuación se detalla el proceso de implantación del Sistema de Gestión de calidad hasta su certificación:

Tabla 3: Flujoograma del Proceso de Implantación

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE IMPLANTACION		
FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> D1[Decisión y compromiso] D1 --> D2{Hay personal con conocimientos de calidad} D2 -- SI --> D3[Nombrar al responsable de calidad] D2 -- NO --> D4[Capacitar y/o contratar asesores competentes] D4 --> D3 D3 --> D5[Diagnóstico] D5 --> D6[Identificar lo que se debe mejorar] D6 --> D7[Establecer el Plan de acción] D7 --> C1((1)) C1 --> C2((1)) C2 --> D8[Comunicación del Compromiso de la implantación del Sistema] </pre>	<p>ALTA DIRECCIÓN</p> <p>ALTA DIRECCIÓN</p> <p>ALTA DIRECCIÓN</p> <p>ALTA DIRECCIÓN/ EQUIPO DIRECTIVO/ RESPONSABLE DE</p>	<p>La alta dirección debe estar completamente convencida de que solo con su decisión y apoyo a esta nueva filosofía se podrá llevar adelante la implantación en cada una de las etapas.</p> <p>La alta dirección se debe asegurar la competencia y capacitación permanente del personal de la organización</p> <p>La alta dirección se compromete formalmente eligiendo al Representante de la calidad</p> <p>Realiza un diagnostico de la situación actual de la organización identificando sus fortalezas y oportunidades de mejora, sus debilidades y amenazas, revisando sus procesos obteniendo información de la retroalimentación de las necesidades y expectativas de los clientes con relación a</p>

	<p>CALIDAD</p> <p>ALTA DIRECCIÓN/ RESPONSABLE DE CALIDAD</p> <p>ALTA DIRECCION</p> <p>ALTA DIRECCION / RESPONSABLE DE CALIDAD</p> <p>EQUIPO DIRECTIVO / RESPONSABLE DE CALIDAD</p> <p>ALTA DIRECCION / RESPONSABLE DE CALIDAD</p> <p>RESPONSABLE DE CALIDAD /</p>	<p>la organización</p> <p>Construir la política de calidad</p> <p>Establecer los objetivos de calidad.</p> <p>Medir la satisfacción del cliente</p> <p>Que incluya: Definir los objetivos dl proyecto, asignar los recursos tanto humanos, económicos para el proceso de implantación y certificación.</p> <p>La alta dirección junto con el equipo directivo comunicará a los mandos medios y personal operativo la información del compromiso que esta tiene con respecto a la implantación, la que será clara, oportuna y adecuada al puesto.</p> <p>Se lo logra a través de cursos para directivos, mandos medios, operativos.</p> <p>Se redacta, revisa y aprueba el mapa de procesos, los procesos y sus interacciones</p> <p>Se redacta, revisa y aprueba el manual de calidad.</p> <p>Se redacta, revisa y aprueban los procedimientos.</p>
--	---	---

	<p>MANDOS MEDIOS ALTA DIRECCIÓN</p> <p>PERSONAL OPERATIVOS</p>	<p>Al disponer de la documentación necesaria se procede a poner en funcionamiento el Sistema realizando las actividades y sobre todo manteniendo evidencias del funcionamiento de la implantación</p>
--	--	---

Fuente: (Juran, 2001)

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA DE LA CIUDAD DE QUITO

2.1. Origen y Constitución legal de la Institución.

El Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito, es un organismo netamente social, actualmente pertenece al Área de Bienestar Social del Distrito Metropolitano de Quito, es un servicio zonal controlado por los Organismos Gubernamentales en materia Financiera, en la cual se ofrece una atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas, con el objetivo de normalizar su situación, promover su autonomía personal y facilitar su recuperación e integración social y familiar, desde distintas áreas; social, laboral, jurídica y psicológica, además brinda servicios a las Mujeres que van en busca de apoyo y asesoría legal sobre su situación frente a su compañero.

Organismo caracterizado por la defensa de los derechos de la Mujer en sus espacios de participación público y privado en los que se desenvuelve, dando prioridad a la atención del problema de la violencia doméstica. Este organismo nace bajo el slogan “Contra el silencio y el aislamiento, la solidaridad y la comunicación”, aparece en 1982 aproximadamente bajo un proyecto inicial del Instituto de Estudios de la Familia, IEF. Presta ayuda a la Comunidad de San Isidro del Inca que comprende las parroquias: San Isidro del Inca, Llano Chico, Zámbriza, Buenos Aires y Campiña del Inca, en temas de asesoría legal, social psicológica y laboral.

2.2. Misión, Objetivos, Valores y Principios.

2.2.1. Misión del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

Ser un Centro de asesoramiento profesional donde la mujer pueda integrar su acción en programas y actividades concretas, a través de la interrelación de grupos organizados.

2.2.2. Objetivos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

- Facilitar el asesoramiento profesional y de apoyo para orientar a las mujeres en la resolución de sus problemas.
- Gestar un proceso de educación y apoyo a la mujer, encaminado a lograr una participación consiente, crítica y creadora.
- Generar una metodología de trabajo a base de medios alternativos de comunicación, creados por profesionales en la ayuda familiar para abordar su especificidad, superando su cultura, su lengua, su necesidad creativa.

2.2.3. Valores y Principios del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

- Honestidad
- Respeto
- Solidaridad
- Lealtad
- Confidencialidad
- Colaboración
- Responsabilidad Social

2.3. Estructura organizativa.

2.3.1. Estructura Orgánica Actual.

El CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca tiene una organización por Procesos y para el cumplimiento de sus funciones, está integrado por los siguientes niveles administrativos:

- El nivel Directivo, está constituido por el Director Ejecutivo del CIAM, quien es nombrado por el Directorio de la Comunidad de San Isidro del Inca, integrado por el Párroco de la Comunidad quien lo preside, un representante del Alcalde, y los Presidentes de las Parroquias de San Isidro, Llano Chico, Zámbriza, Buenos Aires y Campiña del Inca.
- El nivel Asesor está conformado por el Comité de Desarrollo Institucional, integrado por: el Director Ejecutivo, quien lo preside; y Directores Área de los diferentes Procesos agregadores de valor, de apoyo y, asesoría.
- El nivel de Apoyo está conformado por el Proceso Administrativo Financiero con los Subprocesos de **Gestión Financiera**, Gestión Administrativa y Talento Humano.
- El nivel Operativo está conformado por: El Proceso de Proyectos, Centro de Documentación, Asesoría y Trabajo Social, el Proceso de Asesoría comprende los Subprocesos de Asesorías: Social, Jurídica y Psicológica.

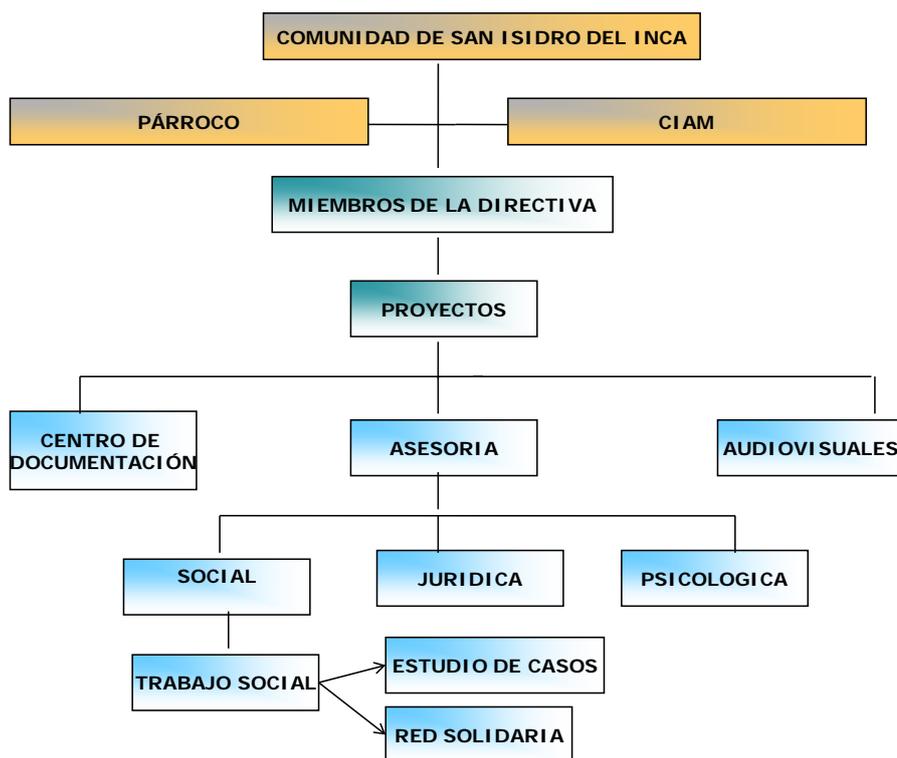


Figura 4: Estructura del CIAM

Fuente: CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

2.3.2. Servicios del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

A continuación se detalla los servicios del CIAM en la siguiente tabla:

Tabla 4: Servicios del CIAM.

AREA	SERVICIO	COBERTURA
Centro de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Consulta • Investigaciones 	100 personas semanales
Asesoría: <ul style="list-style-type: none"> • Jurídica • Social • Psicológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas • Trámites • Asesorías • Juicios a seguir 	250 personas semanales

Atención social	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación y evaluación de la situación de violencia a la Mujer y su familia • Verificación y evaluación a la problemática socio-laboral de la mujer. • Se informa, orienta y asesora sobre los recursos sociales más idóneos para la problemática que presenta cada caso. • Se ofrece información sobre la tramitación de aquellas prestaciones que la mujer requiera para mejorar su situación, y se orienta sobre alternativas laborales. 	50 personas semanales
Asesoramiento jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • A través de este servicio se lleva a cabo la valoración legal, conyugal, familiar, laboral y en su caso administrativa de la mujer víctima de violencia de género. • Se informa a la mujer, orienta y asesora sobre las medidas legales a adoptar frente a su problemática, y los derechos que le asisten como víctima de violencia de género e intrafamiliar. 	150 personas semanales
Atención psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de las repercusiones de la situación de violencia a nivel psicológico. • Se interviene de forma terapéutica con la mujer para su recuperación emocional, tanto a nivel individual como grupal. 	50 personas semanales

	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece acompañamiento emocional a la mujer que está siendo o ha sido víctima de una situación de violencia de género, e intrafamiliar durante su proceso de recuperación. • Esta intervención es tanto para las mujeres u hombres jefes de familia como para los hijos e hijas víctimas de la violencia de género e intrafamiliar 	
Servicio de atención y protección móvil para mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar (ATENPRO)	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio que, con la tecnología adecuada (telefonía móvil), ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar que cuenten con orden de protección y no convivan con el agresor, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas, todos los días del año. Tramitación en el CIAM. 	250 personas semanales

Fuente: Hojas de Verificación del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

2.3.3. Matriz de Identificación de Tendencia Organizacional.

Se ha levantado los procesos del CIAM a través de la siguiente matriz:

Tabla 5: Matriz Identificación de la Tendencia Organizacional del CIAM

Nro.	1					
ORGANIZACIÓN DE CARÁCTER SOCIAL CONTROLADA FINANCIERAMENTE POR EL ORGANO GUBERNAMENTAL	CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA DE LA CIUDAD DE QUITO					
NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN	POR PROCESOS					
MISIÓN	ORGANIZACIÓN DE APOYO SOCIAL DEDICADA AL ASESORAMIENTO LEGAL, CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER, Y A LA FAMILIA.					
ORIENTACIÓN "ONG"	USUARIO EXTENO: Mujeres y Hombres que sufren violencia familiar que van en busca de apoyo y asesoría legal sobre su situación frente a su compañero.					
PORTAFOLIO "PFP"	DOCUMENTOS LEGALES	TRABAJO SOCIAL	ESTUDIO DE CASOS	INFORMES PSICO - SOCIALES	PROYECTOS DE AYUDA PSICO-SOCIAL	CAPACITACION EN AMBITOS INTITUCIONALES
PROCESOS O ÁREAS "AV"	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	ASESORIA	TRABAJO SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN MÓVIL PARA MUJERES Y HOMBRES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR (ATENPRO- TELEFONÍA MÓVIL)		
PFS DE PROCESOS	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES					
PFS DE ASESORÍA	ASESORIA JURÍDICA			PLANIFICACION INSTITUCIONAL		
PROCESOS DE ASESORÍA	ASESORIA LEGAL	ASESORÍA PSICOLÓGICA		ESTUDIO DE CASOS	RED SOLIDARIA	
PFS DE APOYO	TALENTO HUMANO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN TECNOLÓGICA	GESTIÓN SOCIAL	
PROCESOS HABILITANTES	ADMINISTRATIVO FINANCIERO					

Fuente: CIAM

2.4. Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la comunidad de San Isidro del Inca.

El procesos de Gestión Financiera del CIAM tienen como objetivo: Planificar, ejecutar y controlar los recursos económicos y financieros de la Organización que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales, y proveer la información para la toma de decisiones



Figura 5: Mapa de procesos de la Gestión Financiera

Fuente: CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

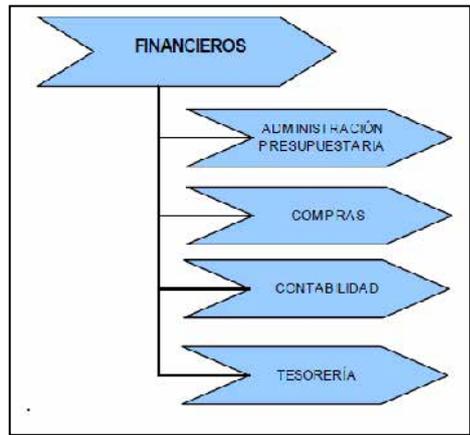


Figura 6: Estructura del Proceso de Gestión Financiera

Fuente: CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

2.4.1. Descripción de Procesos.

2.4.1.1. Proceso: *Habilitante de Apoyo.*

Gestión: Financiera

Responsable: Director Administrativo Financiero:

Misión: Administrar los bienes, materiales, recursos económicos, financieros e informáticos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, para el cumplimiento de planes y programas institucionales.

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Participar en el proceso de formulación de políticas, estrategias, objetivos y planes operativos de la institución y asegurar su cumplimiento en las áreas administrativa y financiera y Talento Humano;
- b. Coordinar el diseño, ejecución y evaluación de los planes y programas administrativos, financieros e informáticos de la institución;
- c. Dirigir las actividades Administrativas (servicios institucionales, proveeduría, documentación y archivo); Financieras (presupuesto, contabilidad y caja); Talento Humano (selección, capacitación plan de carrera, nómina) y, Tecnología de la Información y Comunicación (TICs);
- d. Organizar, coordinar y controlar las actividades financieras, en los módulos de Presupuesto, Contabilidad, y Caja;
- e. Coordinar la elaboración del Presupuesto de la Organización;
- f. Coordinar las relaciones interinstitucionales con las entidades financieras y organismos de control;
- g. Evaluar la aplicación de los procedimientos de control interno dentro del sistema económico financiero;
- h. Supervisar la custodia y mantenimiento de los bienes;
- i. Supervisar la actualización de los inventarios de los bienes;
- j. Dirigir el sistema de facturación;
- k. Supervisar la aplicación de las obligaciones de carácter tributario;
- l. Coordinar la utilización adecuada de los bienes y servicios;
- m. Dirigir el sistema informático y de redes de comunicación (TICs);
- n. Coordinar la actualización de la base de datos de los clientes y usuarios;
- o. Coordinar la contratación de pólizas de seguros institucionales;
- p. Dirigir la organización y conservación de los archivos físico y electrónico de la institución;
- q. Asesorar al Director Ejecutivo, y Directores de las diferentes áreas y a los demás proceso para atender requerimientos internos y externos de la institución;
- r. Representar al CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca por delegación del Director Ejecutivo;

- s. Supervisar e implementar el sistema de gestión de la calidad en la unidad;
- t. Ejercer las atribuciones y responsabilidades asignadas por el Director Ejecutivo por la Ley, por las disposiciones legales relacionadas con las competencias del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca y por las demás normas aplicables.

Productos: Financiero

Presupuesto

1. Certificación presupuestaria.
2. Proforma presupuestaria
3. Programación indicativa anual
4. Programación financiera semestral
5. Reforma presupuestaria
6. Reprogramación presupuestaria semestral
7. Cédulas presupuestarias
8. Liquidación presupuestaria

Contabilidad

1. Informes de arqueo de caja chica.
2. Conciliación bancaria.
3. Informe de constatación física de suministros, materiales y bienes de larga duración valorados.
4. Comprobante único de registro contable por pagos de compromisos y obligaciones.
5. Comprobante único del registro de gasto devengado.
6. Comprobante único de registro contable por la depreciación de bienes de larga duración.
7. Informe de situación contable.
8. Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias y movilización.
9. Comprobante único de registro contable del ajuste por garantías.
10. Comprobante único de registro contable de reposición del fondo de caja chica.
11. Informes de pagos y transferencias.
12. Estados financieros
13. Registro de garantías y valores

Nómina

1. Informes de anticipos de salarios mensuales unificados.
2. Planillas de aportes al IESS.
3. Planillas de préstamos y fondos de reserva al IESS
4. Rol de pagos de la décima tercera y cuarta remuneraciones.
5. Cuadro de liquidación de horas suplementarias y/o extraordinarias.
6. Roles de pago de salarios mensuales unificados
7. Rol de liquidación de trabajadores y empelados cesantes.
8. Informes de liquidación del impuesto a la renta del personal en relación de dependencia.
9. Registros de movimientos de personal en los sistemas del IESS
10. Distributivo de salarios mensuales unificados.

Caja - Tesorería

1. Declaración de impuestos
2. Informe de devolución del IVA
3. Informe de garantías en custodia
4. Informe de ingresos de autogestión
5. Informe de presentación de anexos al SRI
6. Informe de Control previo al pago
7. Informe de autorización de pago
8. Informes de ingresos fiscales, de autogestión y de préstamos externos

Productos: Administrativo

Servicios Institucionales

1. Planes anuales de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
2. Informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
3. Inventarios de bienes muebles e inmuebles.
4. Informe de ingresos y egresos de bodega de suministros, materiales, bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo.
5. Inventario de suministros y materiales.
6. Actas de entrega recepción de bienes.
7. Plan de mantenimiento del parque automotor.
8. Informe de la ejecución del plan de mantenimiento del parque automotor
9. Informe del proceso del proceso de revisión y matriculación vehicular

10. Informe de siniestralidad de personas y bienes asegurados
11. Informe de utilización de combustibles y lubricantes

Proveeduría

1. Plan Anual de Contrataciones.
2. Informe de ejecución del Plan Anual de Contrataciones.
3. Informe de contratación de pólizas de seguros.
4. Informe de inclusión y exclusión de seguros.

2.5. Situación actual del Proceso de Gestión Financiera a los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2008.

A continuación se establece cual es la situación del Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito, frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

Tabla 6: Situación actual de los procesos de la Gestión Financiera del CIAM

Numeral y/o literal de ISO 9001	Situación del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca	Cumple		% DE CUMPLIMIENTO
		SI	NO	
4.1 a)	No se han identificado los procesos,		x	0
4.1.b)	No existen una secuencia e interacción de los procesos.		X	0
4.1.c)	No están establecidos los criterios y métodos de calidad para asegurar el control.			0
4.1.d)	Existe disponibilidad de recursos humanos y presupuesto. Pero no existe información necesaria para el desarrollo de las actividades operacionales de la Gestión Financiera. Cabe recalcar que no están identificados sus procesos.	X		40
4.1.e)	Al no haberse identificado los procesos no se dispone de herramientas para su seguimiento, medición y análisis.		X	0
4.1.f)	Disponen de un plan operativo anual en el que se encuentran establecidas las acciones a seguir para el logro de los resultados planificados.	X		40
4.2.1.a)	Disponen de políticas de gestión financiera en general, en un Plan Estratégico del CIAM de la Comunidad de San		X	0

	Isidro del Inca, pero no disponen de una política y objetivos de calidad.			
4.2.1.b)	No dispone de un manual de calidad.		X	0
4.2.1.c)	No dispone de procedimientos obligatorios para un SGC.		X	0
4.2.1.d)	Si dispone de documentación que se podría utilizar para identificar y asegurar el control de los procesos al diseñar el SGC para el Proceso de Gestión Financiera.	X		30
4.2.1.e)	Disponen de registros que no están enmarcados dentro de un SGC.	X		10
4.2.2.a, b, c)	No disponen de un manual de calidad.		X	0
4.2.3.a, b, c, d, e, f, g)	No disponen de un control de documentos acorde a un SGC.		X	0
4.2.4	No disponen de un control de registros conforme a un SGC.		0	0
5.1.a, b, c, d, e)	No disponen de documentación que permita evidenciar un compromiso de la alta dirección en relación a la implementación de un SGC.		X	0
5.2	Si se aseguran de establecer los requerimientos del cliente, a través de Registros que permiten aumentar su satisfacción.	X		20
5.3	No disponen de una política de calidad.		X	0
5.4.1	La Dirección del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca anualmente se plantea objetivos a cumplir pero estos no son evaluados ni medios y no pueden ser coherentes con una política de calidad que no hay.		X	0
5.4.2	No existe planificación de un SGC ya que no se cuenta con dicho sistema		X	0
5.5.1	En el Proceso de Gestión Financiera las responsabilidades y autoridades están claramente definidas dentro del orgánico funcional.	X		70
5.5.2	Como no se ha diseñado ni implementado el SGC dentro del Proceso de Gestión Financiera la alta dirección no está comprometida, pero si existe un representante. El Director de Proyectos		X	10
5.5.3	Disponen de un sistema de comunicación conveniente que podría ser utilizado para el diseño e implementación dentro del SGC	X		70

5.6.1	No están establecidas revisiones periódicas por parte de la alta dirección		X	0
5.6.2	Disponen de algunas entradas de información que podrían ser utilizadas en la revisión por parte de la dirección tales como resultados de convenios, de proyectos de educación y desarrollo social y retroalimentación del cliente	X		20
5.6.3	Al no realizarse las revisiones por parte de la dirección no existen sus resultados		X	0
6.1	Si están establecidos los recursos para la implantación de un SGC por parte de la alta dirección y para aumentar la satisfacción del cliente.		X	80
6.2.1	Dispone de una base de datos de la competencia institucional denominada CIFO (Centro de Información, implementado hace tres años).	X		40
6.2.2.a, b, c, d, e)	El departamento de Talento humano dispone de un programa de capacitación para todo el personal incluido el personal de la Dirección de Gestión Financiera en temas técnicos que comprende la competencia y necesidades; se mantienen registros, y se evalúan el logro de los objetivos planteados en forma personal. Aunque no está enmarcado dentro de un SGC.	X		70
6.3	No se disponen de la infraestructura, equipamiento y servicios de apoyo para lograr una conformidad con el servicio brindado.		X	0
6.4	Si dispone de un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del servicio.	X		70
7.1.a, b, c, d)	El Proceso de Gestión Financiera dispone de una planificación para brindar el servicio a sus clientes en cuanto a determinar los requisitos técnicos, planificar recursos, verificar, dar seguimiento y mantener registros. Pero hay que decir que parte de esta planificación no está cumpliendo al no determinar los objetivos de calidad ya que aun no se ha implantado un SGC.	X		40
7.2.1.a, b, c, d)	Si se determina los requisitos del servicio, los del cliente, los reglamentarios.	X		45
7.2.2.a, b, c)	Si se aseguran de realizar una revisión del servicio antes de que sea entregado al cliente en cuanto a: definir los requisitos técnicos del servicio, los del cliente.	X		55
7.2.3	Si se disponen de herramientas que les permiten saber		X	60

	cuáles son las necesidades de los clientes, existe comunicación fluida para atender las quejas de los usuarios.			
7.3.1.a, b, c)	Si se planifica y controla el diseño y desarrollo de las actividades de los procesos cuyos lineamientos están expresados en el plan anual de la Dirección de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca. Aunque no de acuerdo a un SGC.	X		40
7.3.2.a, b, c)	Si se identifican los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de los procesos los mismos que están expresados en el orgánico funcional del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca, en Acuerdo, Resoluciones y disposiciones internas. Aunque no de acuerdo a un SGC.	X		70
7.3.3.a, b, c, d)	Antes de la entrega de los juicios y demandas de violencias intrafamiliares estos son verificados por el personal del área legal. Aunque no de acuerdo a un SGC.	X		45
7.3.4.a, b) 7.3.5 7.3.6 7.3.7	Parte de los requerimientos de la revisión, verificación, y validación de los productos de la Dirección de Gestión Financiera se los realiza bajo especificaciones establecidas en Resoluciones administrativas y disposiciones internas. Aunque no de acuerdo a un SGC.	X		20
7.4.1	No se dispone de ninguna solicitud de requerimiento para el reporte de revisión del presupuesto y aprobación de de un plan de compras y adquisiciones de bienes sujetos a control.		X	0
7.4.2	En las resoluciones administrativas se detallan cuales son las características técnicas y parámetros para determinar los productos que se requiere, mismas que están firmadas por la máxima autoridad.	X		70
7.4.3	En la Dirección Financiera solo se verifica una fase de la gestión de revisión y aprobación de compras y facturaciones y cumplimiento de requisitos técnicos de presentación.	X		10
7.5.1	Los controles sobre las fases de la gestión de revisión de control previo y concurrente y posterior no se lo realizan mediante registros. Por lo que es necesario diseñar e implantar un SGC.		X	0
7.5.2	No disponen de una validación de los procesos de servicios ni cómo medirlos para determinar si alcanzan los resultados planificados.		X	0

7.5.3	No disponen de una adecuada identificación, a través de una codificación para la trazabilidad del servicio de la gestión financiera.		X	0
7.5.4	No se han establecidos procedimientos o algún otro mecanismo para salvaguardar, identificar, verificar y proteger los sistemas contables existentes de manera dispersa.		X	0
7.5.5	Están establecidas las actividades para la conformación de auditorías financieras por los organismos de control. Cabe mencionar que no de acuerdo a un SGC.	X		20
7.6	La Dirección Financiera no dispone de un plan de mantenimiento de los equipos, instrumentos que permita iniciar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.		X	0
8.1.a, b, c)	No disponen de actividades que permitan planificar e implementar actividades mediante las cuales se pueda realizar un seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema.		X	0
8.2.1	S existen herramientas adecuadas como la encuesta para saber cómo se siente el cliente sobre las actividades y servicios que brinda la Organización, pero no particularmente de la Gestión Financiera para medir la satisfacción del cliente.		X	50
8.2.2	No se realizan auditorías internas, de gestión, no disponen de un Departamento de Auditoría Interna. Por lo que es necesario diseñar e implantar un SGC.		X	0
8.2.3	Si disponen de una validación de los procesos, se realiza un seguimiento para determinar si se alcanzan los resultados planificados, a través de plan anual. Pero no acorde con un SGC .	X		30
8.2.4	En las resoluciones administrativas y disposiciones internas constan los requerimientos técnicos, parámetros y quien revisa, quien aprueba, quien autoriza eba. Pero no se los puede medir, ni hacer un seguimiento. También hay que acotar que no está acorde a un SGC.		X	0
8.3	No está definido el tratamiento y seguimiento de los juicios y demandas de violencia doméstica.		X	0
8.4.1.a, b, c)	No se realiza un análisis de datos en la Dirección de Asesoría Jurídica, ni en los procesos Agregadores de Valor que permitan demostrar la idoneidad y eficacia ya que no		X	0

	disponen de un SGC.			
8.5.1	Al no disponer de un SGC, la Dirección Financiera y por ende el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca no puede realizar una mejora de su eficacia.			0
8.5.2	No dispone de procedimientos de acciones correctivas para el tratamiento de las no conformidades de los productos de demandas judiciales.		X	0
8.5.3	No dispone de procedimientos de acciones preventivas para el tratamiento de las no conformidades de los procesos de la Dirección Financiera.		X	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA CON RESPECTO A LA NORMA				15,05

Fuente: Lista de verificación al proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

Al observar la tabla anterior en donde se establece la situación del área financiera con respecto a los requisitos exigidos por la norma, se puede determinar claramente que el área cuenta con cierto grado de cumplimiento (15.05 %) constituyendo la base sobre la que se diseñará el sistema de gestión de calidad.

Es importante indicar que el nivel más alto de cumplimiento alcanzado por el área de Gestión Financiera con respecto a la norma corresponde a la cláusula 7 "Realización del Producto". (ISO, Normas ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos)

CAPÍTULO III

**DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE
GESTIÓN FINANCIERA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER,
CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 2 de 42

3.1. MANUAL DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA

2013

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Nombre			
Firma			
Fecha			

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 3 de 42

0. Índice

1. Presentación del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

2. Introducción

2.1 Objeto y campo de aplicación

2.2 Alcance y justificación de las exclusiones

2.3 Estructura y gestión del manual de la calidad

2.3.1 Estructura

2.3.2 Edición, aprobación y cambios

2.3.3 Control de copias

2.3.4 Cambios

2.3.5 Distribución

2.4 Normas de consulta

2.5 Derechos de uso

3. Definiciones y abreviaturas

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de la calidad

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4 Control de los registros

5. Responsabilidades de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al usuario

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la revisión

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 4 de 42

5.6.3 Resultado de la revisión

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

7. Realización del trabajo

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el usuario

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con los usuarios

7.3 Diseño y Desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos comprados

7.5 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

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

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del usuario

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

8. Medida, análisis y mejora

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario

8.2.2 Auditoría interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 5 de 42

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

ANEXO I: Organigrama del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

ANEXO II: Política y objetivos de calidad

ANEXO III: Mapa de Procesos

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 6 de 42

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER , CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA

El Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito, es un organismo netamente social, actualmente pertenece al Área de Bienestar Social del Distrito Metropolitano de Quito, es un servicio zonal controlado por los Organismos Gubernamentales en materia Financiera, en la cual se ofrece una atención integral y especializada a mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar y a sus hijos e hijas, con el objetivo de normalizar su situación, promover su autonomía personal y facilitar su recuperación e integración social y familiar, desde distintas áreas; social, laboral, jurídica y psicológica, además brinda servicios a las Mujeres que van en busca de apoyo y asesoría legal sobre su situación frente a su compañero.

Organismo caracterizado por la defensa de los derechos de la Mujer en sus espacios de participación público y privado en los que se desenvuelve, dando prioridad a la atención del problema de la violencia doméstica. Este organismo nace bajo el slogan “Contra el silencio y el aislamiento, la solidaridad y la comunicación”, aparece en 1982 aproximadamente bajo un proyecto inicial del Instituto de Estudios de la Familia, IEF. Presta ayuda a la Comunidad de San Isidro del Inca que comprende las parroquias: San Isidro del Inca, Llano Chico, Zámbriza, Buenos Aires y Campiña del Inca, en temas de asesoría legal, social psicológica y laboral.

Misión del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

Ser un Centro de asesoramiento profesional contra la violencia a la Mujer y su Familia donde la mujer pueda integrar su acción en programas y actividades concretas, a través de la interrelación de grupos organizados.

Objetivos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

- Facilitar el asesoramiento profesional y de apoyo para orientar a las mujeres en la resolución de sus problemas.
- Gestar un proceso de educación y apoyo a la mujer, encaminado a lograr una participación consiente, crítica y creadora.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 7 de 42

- Generar una metodología de trabajo a base de medios alternativos de comunicación, creados por profesionales en la ayuda familiar para abordar su especificidad, superando su cultura, su lengua, su necesidad creativa.

Valores y Principios del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca

- Honestidad
- Respeto
- Solidaridad
- Lealtad
- Confidencialidad
- Colaboración
- Responsabilidad Social

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 8 de 42

2. INTRODUCCIÓN

Consciente de mejorar la calidad de los Procesos y la calidad de los Servicios, el Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca plantea la necesidad de desarrollar el SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, siendo hoy día un mecanismo que permite fortalecer y cumplir con las expectativas de los clientes con una clara visión de mejora continua, con un enfoque hacia el cliente interno y externo basado en procesos y de mejora continua. También contiene información sobre El Proceso de Gestión Financiera del CIAM, el alcance, control y distribución de este documento, las políticas de operación, la información sobre los procesos de la entidad, así como la referencia a los procedimientos y registros que exige el Sistema de Gestión de la Calidad, que servirán como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso de la entidad. Define la política, los objetivos y la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad; contiene todos los procesos, procedimientos, las políticas de operación y directrices relacionadas, como también, los formatos de registro, guías de trabajo e instructivos que deben y/o pueden requerirse en la gestión financiera de la entidad.

2.1 Objeto y campo de aplicación

El presente Manual de Calidad tiene como objeto:

- Describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera, PGF del Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de San Isidro del Inca, documentando y comunicando a todos los empleados, pasantes y contratistas la política y los objetivos de calidad.
- Ser medio de consulta interna acerca de la gestión de la calidad y de las responsabilidades asociadas dentro del Proceso de Gestión Financiera.
- Establecer una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en cada uno de los procesos de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes en el servicio.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 9 de 42

2.2 Alcance y justificación de las exclusiones

El alcance da cubrimiento a todos los procesos de Gestión Financiera de la entidad que comprende Presupuesto, Contabilidad y Caja (Tesorería) integrados con los procesos estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Todos los requisitos recogidos bajo la Norma NTE INEN ISO 9001:2008 son de aplicación en el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, excepto los que se indican a continuación:

Numeral 7.5.2: Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, por cuanto los servicios que presta el Departamento de Gestión Financiera pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los procesos.

Numeral 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, por cuanto no se requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas. No obstante, el PGF garantiza el uso de la plataforma informática requerida para efectuar seguimiento y medición de las políticas emitidas, en cumplimiento de su misión, mediante el mantenimiento de la infraestructura, políticas de seguridad y recurso humano idóneo.

2.3 Estructura y gestión del manual de la calidad

2.3.1 Estructura

Este manual está estructurado de tal forma que los numerales establecidos a lo largo de este documento coinciden con los numerales de cada uno de los requisitos de la Norma NTA INEN ISO 9001:2008. Esto se lo ha realizado así, con el fin de facilitar la comprensión del manual en relación con el contenido de la norma.

2.3.2 Revisión, aprobación y cambios

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 10 de 42

El responsable del desarrollo y mantenimiento del Manual de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, es el Representante de la Dirección, quien se encarga de actualizar el manual cada vez que se aprueban cambios o modificaciones a sus capítulos. El documento se publica inicialmente con la Revisión 0 y su contenido es aprobado por el Director Ejecutivo del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

El manual se revisará cada tres años o cuando se produzcan cambios organizacionales importantes o cambios realizados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca que ameriten una nueva revisión del mismo. En estos casos la revisión se numerará en forma ascendente.

Durante este período el manual puede ser modificado cuando sea necesario, numerando las modificaciones en forma ascendente y registrando en la tabla correspondiente.

2.3.3 Control de copias

Existen dos tipos de copias de manual que son: copias controladas y copias no controladas.

Copia Controlada

Las copias controladas son documentos que están sujetos a un mecanismo de control de cambios y que deben estar disponibles en su última revisión. Estos documentos son identificados como Copia Controlada.

Copia no Controlada

Estas copias son documentos que por alguna razón salen del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, previa autorización del Director Ejecutivo o su delegado, por lo tanto no se prevé un control futuro de los cambios de este manual. Estos documentos son identificados como Copia no Controlada.

2.3.4 Cambios y distribución

Los cambios y distribución del Manual de Calidad siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento de control y distribución de documentos y registros.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 11 de 42

2.4 Normas de consulta

- Norma ISO 9000 “Sistema de gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario”
- Norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”

2.5 Derechos de uso

El contenido de este documento, así como el del resto de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Financiera, es propiedad del CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA, quedando prohibida su reproducción total o parcial, sin la autorización expresa de la Dirección Ejecutiva.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Son aplicables las establecidas en la Norma ISO 9000: 2005, además de las siguientes:

CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca: Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de San Isidro del Inca.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

DAF: Dirección Administrativa Financiera

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

GF: Gestión Financiera

DF: Dirección Financiera

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

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

Producto: Resultado de un proceso.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 12 de 42

PGF: Proceso de Gestión Financiera

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Usuario: Organización o persona que recibe los servicios del CIAM, en este manual, es sinónimo de cliente.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

Los procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la interacción entre ellos están reflejados en el Anexo III de este documento.

En cada uno de los procesos y donde sean aplicables, se han definido indicadores de calidad establecidos en la ficha de proceso, para poder realizar el seguimiento, la medición, y análisis , así como la implementación de las acciones necesarias para proporcionar la mejora continua.

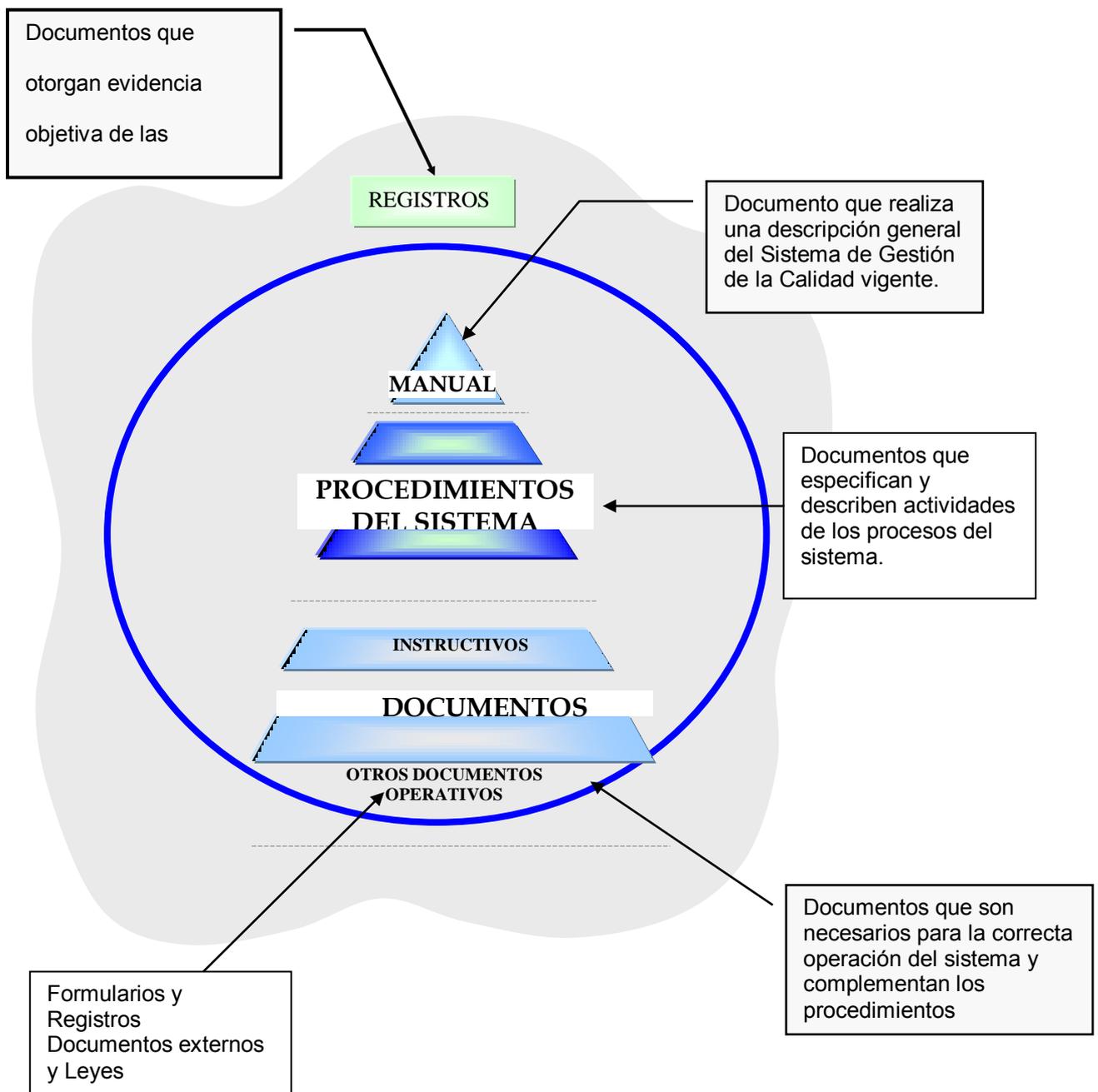
La política y los objetivos de la calidad, se encuentran documentados en este manual de la calidad. El Manual de la Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, e incluye el alcance, los detalles de las exclusiones, información sobre el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, referencia a los procedimientos documentados y una breve descripción de las actividades que desarrolla a suministrar los servicios.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 13 de 42

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye los elementos que se detallan en la siguiente figura.



CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 14 de 42

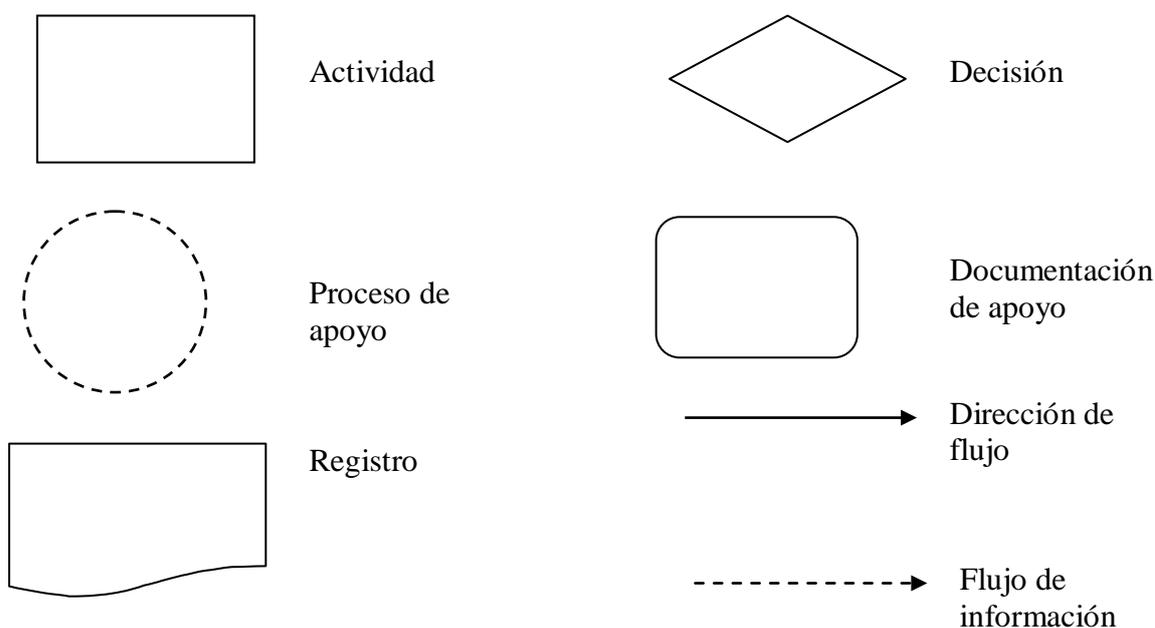
ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA

Este sistema documental sirve como base para la implementación, mantenimiento, y mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Para asegurar la eficaz, operación y control, el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca para cada uno de sus procesos ha definido un procedimiento con la siguiente estructura.

- 1. OBJETIVO
- 2. ALCANCE
- 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
- 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- 5. REFERENCIAS
- 6. REGISTROS
- 7. ANEXOS
- 8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

En el punto 4, se definen las particularidades de cada procedimiento. Esta descripción, cuando sea posible, se realizará a modo de diagrama de flujo en los que se representarán los símbolos siguientes:

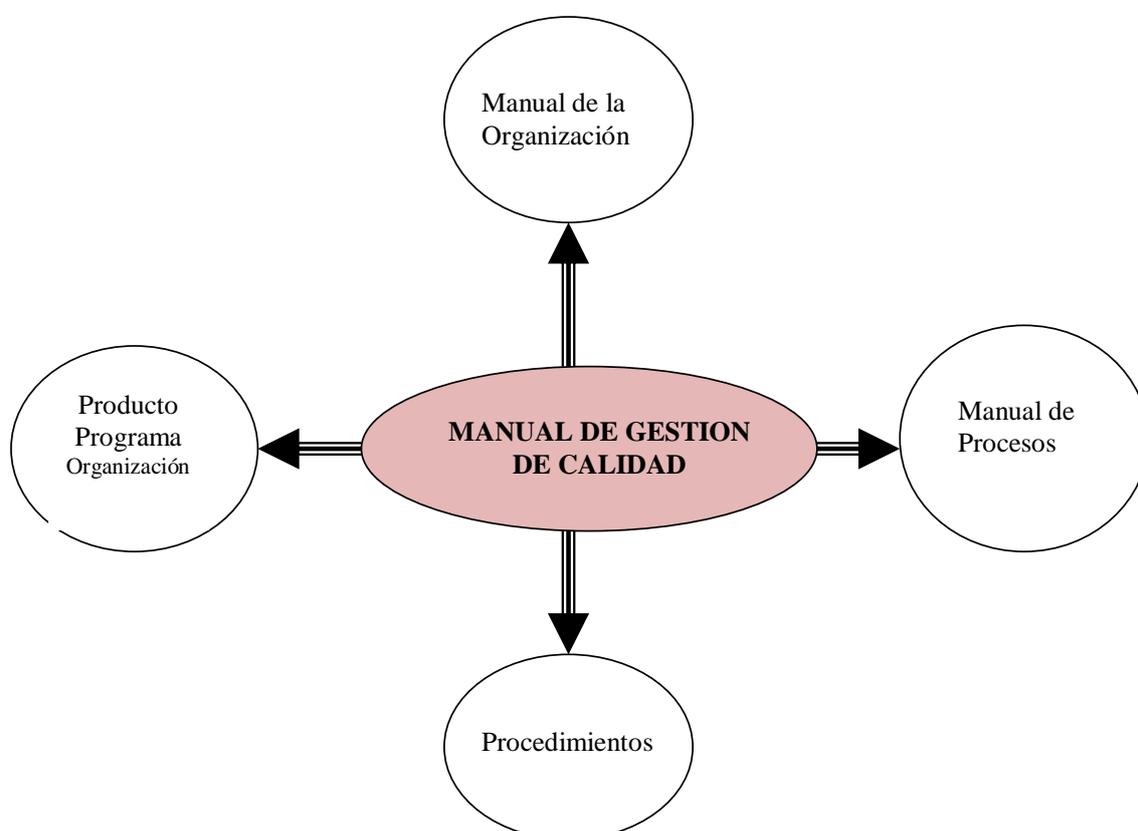


CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 15 de 42

4.2.2 Manual de la Calidad

El Manual de Calidad es el documento que especifica la política de la calidad, los objetivos, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las exclusiones, la referencia a los procedimientos documentados y la interacción de los procesos.

El Manual de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca se apoya en el Manual de Procesos, en el Manual Procedimientos, y en el Manual de la Organización. Para el cumplimiento del control del SGC se han establecido Registros que evidencian el cumplimiento de los Procedimientos.

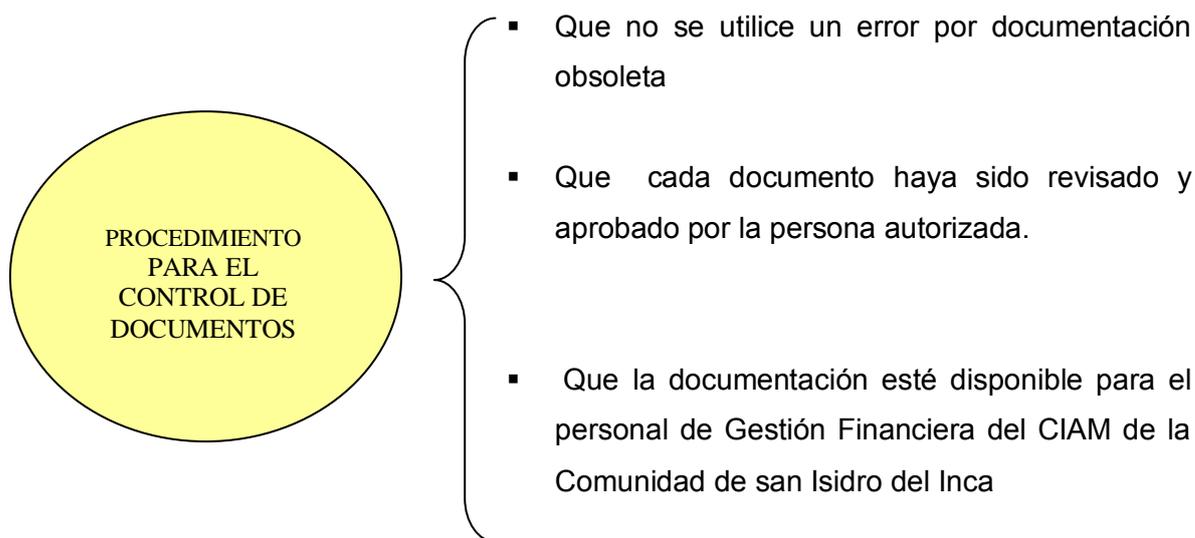


4.2.3 Control de los documentos

La definición del formato, contenido, codificación y elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera, se realiza de acuerdo al Procedimiento de elaboración y codificación de documentos.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 16 de 42

El control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, se realiza mediante el Procedimiento de control y distribución de documentos y registros, con el que se asegura:



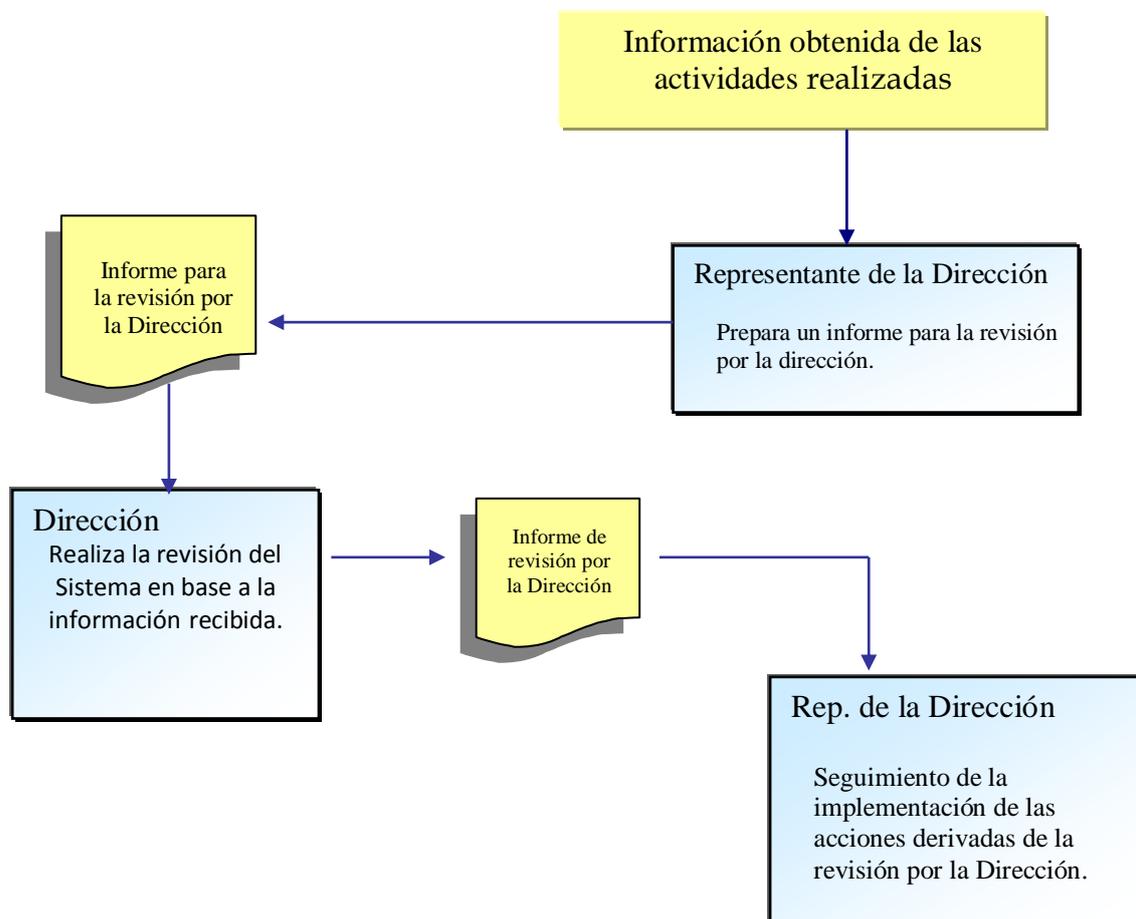
4.2.4 Control de los registros

El control de los registros de la calidad se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de control de documentos y registros



CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 17 de 42

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN



5.1 Compromiso de la Dirección

El Proceso de Gestión Financiera define su Política de Calidad, (ANEXO II), alineada con el Plan Estratégico del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, en la que se evidencia el compromiso de la Dirección, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, así como con la mejora continua de su eficacia.

La importancia de satisfacer los requisitos y las expectativas de los usuarios, así como los legales y reglamentarios, es un factor primordial para la Dirección y es transmitida a todos los niveles de la organización.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 18 de 42

La Dirección establece objetivos a alcanzar que, una vez medidos, facilitan el establecimiento de oportunidades de mejora en su organización y en su sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección se compromete a analizar en las revisiones del sistema, las necesidades de recursos, tanto de tipo humano como técnicos y de control, a fin de asegurar que sus planes y objetivos no puedan verse comprometidos.

5.2 Enfoque al usuario

La Dirección de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca se asegura que las necesidades y expectativas del usuario se determina, se conviertan en requisitos y se satisfacen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

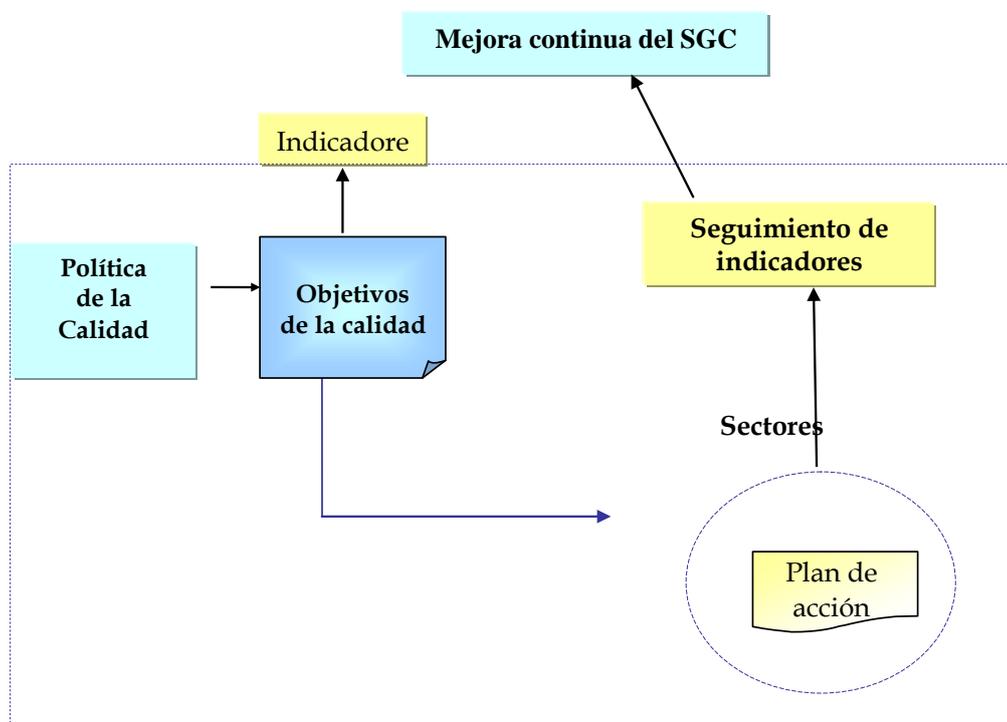
5.3 Política de la calidad

La política de la calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, se detalla en el ANEXO II de este manual.

Para garantizar la comunicación y entendimiento de la política de la calidad, la Dirección Ejecutiva Financiera ha implementado diferentes mecanismos como: reuniones, tips de calidad, página web, carteleras, tarjetas.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 19 de 42

5.4 Planificación



5.4.1 Objetivos de la calidad

La Dirección Financiera determina los Objetivos de la Calidad de la Unidad. Estos objetivos son coherentes con la Política de Calidad y son susceptibles a medición, de manera que se puede determinar su cumplimiento y realizar el seguimiento respectivo, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos de implantar y mantener un sistema de gestión financiera y control.

Para establecer los Objetivos de la Calidad (**ANEXO II**) se han tomado como referencia las siguientes fuentes:

- Estrategia Institucional y de la Unidad
- Evaluación de los Procesos y Servicios entregados al cliente
- Requerimientos de los clientes
- Oportunidades de Mejoramiento.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 20 de 42

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

El Director del PGF es responsable de realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de cumplir los Requisitos Generales descritos en este Manual y los Objetivos de Calidad, así como de mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifiquen e implementen cambios en dichos sistema.

La Planificación del Sistema de Gestión de Calidad asegura que los cambios se realizan en forma controlada y que al realizarlos, se mantiene la integridad del SGC a través de la Planificación de la Mejora Continua y de la revisión del sistema por parte de la Dirección.

Estos lineamientos se plasman en el Plan Operativo u otros documentos como: proforma presupuestaria, Sistema Gestión por Resultados, acta de reunión del Comité de Calidad.

Siempre que exista algún cambio importante en la gestión de los procesos o cambios de leyes, se realizará una nueva planificación para asegura la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las funciones y responsabilidades de los trabajadores y empleados del Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, están definidas y comunicadas con objeto de delimitar las mismas y facilitar así una efectiva Gestión de la Calidad. Las funciones y responsabilidades, están detalladas en el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos.

El organigrama donde se detallan la estructura del Proceso de Gestión Financiera a, así como las interrelaciones entre los diferentes miembros de la organización, aparece en el ANEXO I de este documento.

El Orgánico de gestión organizacional por procesos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca tiene una organización por Procesos y para el cumplimiento de sus funciones, está integrado por los siguientes procesos o niveles:

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 21 de 42

- El nivel Directivo, está constituido por el Director Ejecutivo del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, quien es nombrado por el Directorio de la Comunidad de San Isidro del Inca, integrado por el Párroco de la Comunidad quien lo preside y los Presidentes de las Parroquias de San Isidro, Llano Chico, Zámbriza, Buenos Aires y Campiña del Inca.

El Proceso es responsable de organizar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento técnico y administrativo de la Institución.

- El nivel Asesor está conformado por el Comité de Desarrollo Institucional, integrado por: Director Ejecutivo, quien lo preside; y Directores Área de los diferentes Procesos Agregadores de Valor, de Apoyo y, Asesoría.
- El nivel de Apoyo está conformado por el Proceso Administrativo Financiero con los Subprocesos de **Gestión Financiera**, Gestión Administrativa y Talento Humano.
- El nivel Operativo está conformado por: El Proceso de Proyectos, Centro de Documentación, Asesoría y Trabajo Social, el Proceso de Asesoría comprende los Subprocesos de Asesorías: Social, Jurídica y Psicológica.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, mediante memorando nombra al Representante de la Dirección con la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad sea establecido, implantado y mantenido de conformidad con la norma ISO 9001.
- Informar al Director Ejecutivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para las actividades de Revisión por la Dirección y como una base para el mejoramiento continuo.
- Representar al Director de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 22 de 42

Isidro del Inca en las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

La comunicación interna del PGF en relación con los procesos del SGC, el análisis de tendencias de los indicadores de los procesos, el cumplimiento de los objetivos y los proyectos de mejora se realiza en forma directa a través de:

- Comunicación formal de líneas de mando
- Comunicación con otros departamentos que interactúan con la Dirección Financiera.

Para la comunicación interna se dispone de:

- Carteleras ubicadas en lugares de fácil u obligado acceso
- Correo corporativo al cual tienen acceso todos los funcionarios de la organización
- Comunicación telefónica directa, mediante extensiones.

Además el Director del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, procede a comunicar en reuniones con el personal, la política de calidad, los logros obtenidos, la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como cualquier otra información de interés para la organización.

Así mismo los trabajadores y empleados de la organización tienen acceso a la Dirección de Gestión Financiera y la existencia de un canal escrito de comunicación a través de los Memorandos.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 23 de 42

El Director de Gestión Financiero del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, anualmente o cada vez que sea necesario realiza una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad del PGF para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua. Además revisa la necesidad de hacer cambios en el sistema, la política y objetivos de la calidad del PGF, con el fin de determinar oportunidades de mejora.

5.6.2 Información para la revisión

Para poder efectuar la revisión del sistema, es necesario contar con la siguiente información de entrada:

- Acciones de seguimiento de anteriores revisiones al sistema
- Resultados de auditorías
- Política de la calidad
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento a indicadores de los procesos
- Reclamos
- Retroalimentación del cliente
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión del SGC que son registrados en las Actas de Revisión por la Dirección de Gestión Financiera, incluyen todas las decisiones adoptadas y acciones indicadas en relación con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos para la entrega eficaz del servicio.

El Informe de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad es archivado por el Representante de la Dirección

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 24 de 42

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

El Representante de la Dirección de Gestión Financiera ante el SGC, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Mantener e incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de los servicios.

6.1.1 Generalidades

El personal que labora en el PGF y que lleva a cabo actividades directamente relacionadas con los servicios y productos proporcionados a los clientes, ha sido asignado en cada área de responsabilidad, tomando en consideración sus habilidades y destrezas, en función de las competencias adquiridas por su formación académica y a lo largo de la trayectoria institucional, sin soslayar su conducta, su experiencia laboral y su formación profesional.

La información acerca de la organización interna del PGF y las funciones, responsabilidades y roles del personal están establecidos en el Manual de Organización del PGF.

6.1.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El reclutamiento, selección, contratación y evaluación del personal, se realiza siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Reclutamiento y selección de personal de la Organización.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 25 de 42

El CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca cuenta en la actualidad con personal técnico y administrativo, profesional y competente para realizar adecuadamente su trabajo, asegurando de esta forma la calidad de sus servicios.

En la Dirección Administrativa se mantienen carpetas individuales con los nombres y registros de educación, experiencia y entrenamiento del personal de la Organización.

Las actividades de capacitación externa e interna que recibe el personal se desarrollan de conformidad al Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación.

6.2 Infraestructura

El Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, dispone de la infraestructura necesaria para facilitar la realización de sus actividades. Esta infraestructura se traduce en espacios de trabajo, vehículos para transporte, suministros, equipos informáticos y material de oficina.

EL mantenimiento de las instalaciones y equipos es coordinado por la Dirección Administrativa del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

6.3 Ambiente de trabajo

El entorno de trabajo en el que se desarrollan las actividades del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, es adecuado para las mismas, en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere.

Se mantiene contratado externamente las actividades de seguridad, limpieza y transporte del personal.

Para asegurar las adecuadas condiciones del ambiente de trabajo y con el fin de cumplir con requisitos legalmente establecidos, se ha contratado una consultoría externa para la realización de la propuesta del Sistema de Seguridad y Salud ocupacional.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 26 de 42

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

El Proceso de Gestión Financiera planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios de su Dirección, partiendo del ciclo de DEMING: planear, hacer, verificar y actuar.

PLANEAR: Esta contempla básicamente establecer las Políticas y objetivos de Calidad del Proceso de Gestión Financiera. A principios de cada año la Dirección establece un plan de trabajo, en el que definen objetivos y metas para cada uno de los procesos de esta Dirección.

El Proceso de Gestión Financiera cuenta con los siguientes documentos que ayudan a la plantación de la realización de los productos o servicios de esta Dirección:

- Plan estratégico del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca 2015
- Plan Operativo de la Unidad
- Políticas contra la Violencia Intrafamiliar
- Sistema de información de Apoyo contra la Violencia a la Mujer y a la Familia

HACER: De acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo, se llevan a cabo las operaciones dentro del SGC para darle cumplimiento al mismo y la Dirección se encarga de gestionarlo, dirigirlo y de identificar acciones de los siguientes procesos clave:

- Gestión de recursos financieros
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión de contratación de consultarías
- Atención a Auditorías Internas.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 27 de 42

VERIFICAR: La Dirección Financiera verifica, monitorea y analiza los resultados de la Unidad y el desempeño de los procesos, contra los objetivos establecidos, en juntas periódicas y revisiones del SGC.

ACTUAR: Con el análisis de datos presentados, se toman decisiones o se establecen las estrategias a seguir, incluyendo en aquellos casos en los que se requiera y sea factible, la asignación de los recursos necesarios para facilitar el proceso de mejora continua en toda la Unidad. En el caso de que se generen acciones correctivas o preventivas, estas se trabajan de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Acciones Preventivas , y en Procedimiento de Acciones Correctivas

7.2 Procesos relacionados con el usuario

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Dirección determina:

- Los requerimientos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma, los que se encuentran en la solicitud realizada y que son descritos en la Lista de Atributos y Variables.
- Los requerimientos no establecidos por el cliente pero necesarios para la entrega del servicio, cuando sea conocido. Estos requerimientos se encuentran en los Instructivos.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con las normativas correspondientes al servicio constantes en la Ley Orgánica de Gestión Financiera y Control, , Políticas y Procedimientos Internos.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 28 de 42

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos y lineamientos de los servicios que elabora el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca están establecidos en las normativas de la Ley Orgánica de Gestión Financiera y Control, Reglas y Usos uniformes relativos a los productos del CIAM DE LA Comunidad de san Isidro del Inca, Políticas y Procedimientos Internos, Instructivos, Lista de Atributos y Variables.

Estos requisitos son revisados por el personal antes de la entrega del producto al cliente.

La revisión permite asegurarse que:

- No existen diferencias entre los requerimientos del cliente especificados en la solicitud y los servicios entregados.
- La Unidad de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Los registros de los resultados de las revisiones y de las acciones correspondientes se mantienen en los sistemas de archivo digitales.

En el caso que el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos del servicio solicitado, el PGF no brinda los servicios al cliente.

En caso de que cambien las características del servicio, el PGF actualiza la documentación interna y coordina con el personal involucrado para que conozca acerca de los cambios efectuados.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 29 de 42

7.2.3 Comunicación con los clientes usuarios

La Dirección determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes en lo referente a:

- La información sobre el servicio proporcionado que se encuentra definido en el Instructivo interno.
- Las consultas, o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones que se realizan en forma personal, escrita, telefónica o vía mail.
- Para la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas o reclamos, se sigue los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Atención de Reclamos

7.3 Diseño y Desarrollo

El Proceso de Gestión Financiera planifica y controla el diseño y desarrollo de productos y/o servicios de la Unidad, siguiendo las definiciones indicadas en el Procedimientos de Diseño y Desarrollo de Servicios, en el cual se indican: la planificación, los elementos de entrada, los resultados, la revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. Se definen las responsabilidades y autoridades para las actividades de diseño y desarrollo.

En el Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Servicios se describen las interfaces entre los involucrados dentro del proceso.

En el Formato de Diseño y Desarrollo del Servicio se registran los controles y las acciones realizadas en el proceso.

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

El Proceso de Gestión Financiera realiza actividades de diseño y desarrollo en la elaboración del Presupuesto organizacional, y en la elaboración de procedimientos relacionados a Presupuesto, Contabilidad y Caja.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 30 de 42

El Proceso d Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el Diseño y Desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación se actualizan según sea apropiado a medida que progresa el Diseño y Desarrollo.

7.3.2 Elemento d entrada para el Diseño y Desarrollo

Los elementos de entrada para la formulación de procedimientos relacionados a la gestión financiera de la organización son entre otros:

- Normas de gestión financiera y control
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable y
- Cualquier otro requisito esencial para el Diseño y Desarrollo

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

La Dirección de Gestión Financiera proporciona los resultados del diseño y desarrollo de servicios, siguiendo el Procedimientos de Diseño y Desarrollo de Servicios, evidenciando información sobre:

- Cumplimiento de los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Proporciona la información apropiada para la compra y la prestación del servicio.
- Hace referencia a los criterios de aceptación del servicio.
- Especifica las características del servicio que son esenciales para su uso seguro y correcto.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 31 de 42

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

La Dirección Financiera realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado y lo descrito en el Procedimientos de Diseño y Desarrollo de Servicios para evaluar la capacidad de los resultados obtenidos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y las acciones necesarias en el Formato de Diseño y Desarrollo del Servicio.

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

La Dirección Financiera realiza la verificación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Servicios. Se generan y mantienen registros de los resultados de la verificación y de las acciones de seguimiento necesarias en el Formato de Diseño y Desarrollo del Servicio.

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado con el objeto de asegurar que el producto resultante satisfaga los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.

La validación se completa antes de la entrega del producto y se mantienen registros de los resultados de la validación y de las acciones necesarias.

7.3.7 Control de los cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican, registran y controlan en el Formato de Diseño y Desarrollo del Servicio.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 32 de 42

Los cambios son revisados, verificados y validados y son aprobados previamente a su implementación por los responsables de los mismos.

La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el servicio suministrado, de acuerdo al Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Servicios, a las Políticas y Procedimientos del Proceso de Gestión Financiera y al entorno legal.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

La Dirección Financiera no realiza compras de recursos en forma directa (insumos, materiales, tecnología, infraestructura). Gestiona las compras a través de las unidades encargadas dentro del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, realizando un pedido de los recursos a comprar. Al momento de la recepción de ellas, verifica que las compras cumplan con los requisitos solicitados en los pedidos efectuados y registra su conformidad en el FORMATO DE CONTROL DE PROVEEDORES.

Los registros y criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores de recursos son llevados por la Dirección Administrativa del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, a través de Servicios Institucionales. Compras, Logística y Mantenimiento del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

7.4.2 Información de la Compras

Los pedidos de productos y/o servicios para el Proceso de Gestión Financiera se realiza de la siguiente forma:

- En forma escrita mediante un memo o utilizando los formatos establecidos por el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca dependiendo del producto y/o servicio.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 33 de 42

- Verbalmente, contactando a los encargados de cada unidad proveedora.

Los pedidos deben especificar claramente los requisitos y características de cada uno de los productos y/o servicios solicitados, realizando un seguimiento con el fin de asegurar el cumplimiento con los plazos de entrega.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El personal de la Dirección Financiera verifica las características de los productos y/o servicios que le haya sido entregados, comparándolos con los requisitos y características solicitadas en el pedido, analizando que sean adecuados para su uso. Registra la información de las compras en el Formato de Control de Proveedores.

7.5 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El responsable de Operaciones del Proceso de Gestión Financiera controla y planifica las operaciones y la prestación del servicio por medio de:

- La disponibilidad de información de las características del servicio
- La disponibilidad de procedimientos operativos, descritos en los Instructivos internos.
- El uso del equipo apropiado: computadoras, software, tecnología, equipo de telecomunicaciones, teléfono, Internet.
- La implementación del seguimiento a cada proceso y la medición a los indicadores establecidos para cada uno de ellos.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 34 de 42

- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega descritos en los Instructivos internos.

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

Este elemento es excluido de acuerdo a lo expuesto en 2.2 Alcance

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Proceso de Gestión Financiera establece, identifica y realiza la trazabilidad del servicio entregado mediante la asignación de un número único de referencia de la operación solicitada por el cliente. (Número de registro y control de ingreso de documentos a la Dirección Financiera del CIAM de la Comunidad d San Isidro del Inca).

7.5.4 Propiedad del usuario

La Dirección Financiera preserva la documentación que es propiedad del cliente. Recibe la documentación propiedad del cliente y la devuelve a la Unidad que solicitó el servicio (documentos para la certificación).

Cualquier documento del cliente que se encuentre perdido, dañado o sea inadecuado para su utilización en el proceso de prestación de servicio es registrado y comunicado al cliente vía telefónica, por correo electrónico o en persona para tomar las acciones pertinentes.

7.5.5 Preservación del producto

El Proceso de Gestión Financiera preserva la conformidad de las operaciones y/o servicio durante los procesos internos y en la entrega final del producto o del servicio.

En caso de que los documentos resultantes de la operación deban ser enviados a los diferentes Unidades del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, el Profesional

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 35 de 42

Técnico de la Dirección Financiera los envía en unos sobres a la oficina generadora de la operación debidamente procesados y validados para que sea entregada al cliente. Existe un documento donde se registra la constancia de la recepción.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Este elemento es excluido de acuerdo a lo expuesto en 2.2 Alcance

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La Dirección define, planifica e implementa actividades de medición, seguimiento, análisis y mejora para:

- Asegurar y demostrar la conformidad de los servicios prestados.
- Asegurar la conformidad del SSGC.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La planificación de las actividades para alcanzar el mejoramiento continuo está basada en la aplicación de técnicas estadísticas (lluvia de ideas, por ejemplo) en los procesos que afectan a la calidad y por tanto, a la conformidad de los servicios prestados.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

El Proceso de Gestión Financiera hace un seguimiento de la información acerca de la satisfacción y de los reclamos del cliente como una medida del funcionamiento del sistema, utilizando para ello la información proporcionada por la Dirección de Administrativa Asesoría Jurídica y Secretaría General.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 36 de 42

La medición del nivel de satisfacción del cliente es uno de los indicadores de desempeño del SGC. Para la determinación de este indicador se utilizan las encuestas de satisfacción de clientes, que se realizan una vez por año.

A partir de los resultados obtenidos se toman acciones correctivas y/o preventivas según sea el caso. El proceso de medición de la satisfacción del cliente se describe en el Manual de Procesos.

8.2.2 Auditoría interna

El representante de la Dirección ante el SGC planifica la realización periódica de auditorías internas de acuerdo al Procedimiento de Auditorías Internas, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con lo planificado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El SGC ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Representante de la Dirección planifica periódicamente un programa de auditorías internas, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Mediante el Sistema de Gestión por Resultados el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca realiza la medición y seguimiento de los procesos para evaluar el grado de eficacia de los mismo. En caso de ser eficaces se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas, según sea aplicable y conveniente.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 37 de 42

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Previo a liberar un trámite, el Técnico del Proceso de Gestión Financiera verifica que toda la información correspondiente al servicio que proporciona al cliente o que es procesada, cumpla con los requerimientos.

El Técnico del Proceso de Gestión Financiera verifica que los datos correspondientes al servicio sean las acordadas con el cliente.

La liberación del servicio no se lleva a cabo antes de que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas por el Responsable de la Dirección Financiera, o cuando corresponda, por el cliente.

La evidencia de la culminación del servicio queda archivada en el Registro de Documentos despachados (Secretaría de la Dirección Financiera) y en los sistema de despacho de documentos de Dirección Financiera.

8.3 Control del producto/servicio no conforme

El personal de la Dirección Financiera se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el Procedimiento de Control de Servicios no conforme.

En caso de presentarse un servicio no conforme, la Dirección Financiera:

- Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión realizada por la autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- Impide su uso o aplicación originalmente previsto.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 38 de 42

El Técnico del Proceso de Gestión Financiera mantiene los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas al respecto, incluyendo las concesiones que se han realizado.

Cuando se corrige un servicio no conforme, el Responsable de la Dirección Financiera y/o el Técnico de la Unidad realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, la Dirección Financiera toma las acciones apropiadas respecto a los efectos o potenciales efectos de la no conformidad de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento de Control de Servicios No Conforme.

8.4 Análisis de datos

El Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca tiene implementado un Sistema de Gestión por Resultados, con indicadores que nos dan una información de:

- La satisfacción y/o insatisfacción del usuario
- La conformidad con los requisitos del producto/o servicio
- Las características y tendencias de los procesos y productos/servicios

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Dirección gestiona la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, los indicadores y la revisión por la dirección.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 39 de 42

Para gestionar el proceso de mejora continua se utiliza el Procedimiento de Mejoramiento Continuo.

8.5.2 Acciones correctivas

El análisis, desarrollo, implantación y seguimiento de las acciones correctivas tomadas a no conformidades detectadas, se realiza de acuerdo al Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

8.5.3 Acciones Preventivas

El análisis, desarrollo, implantación y seguimiento de las acciones preventivas tomadas a no conformidades potenciales, se realiza de acuerdo al Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

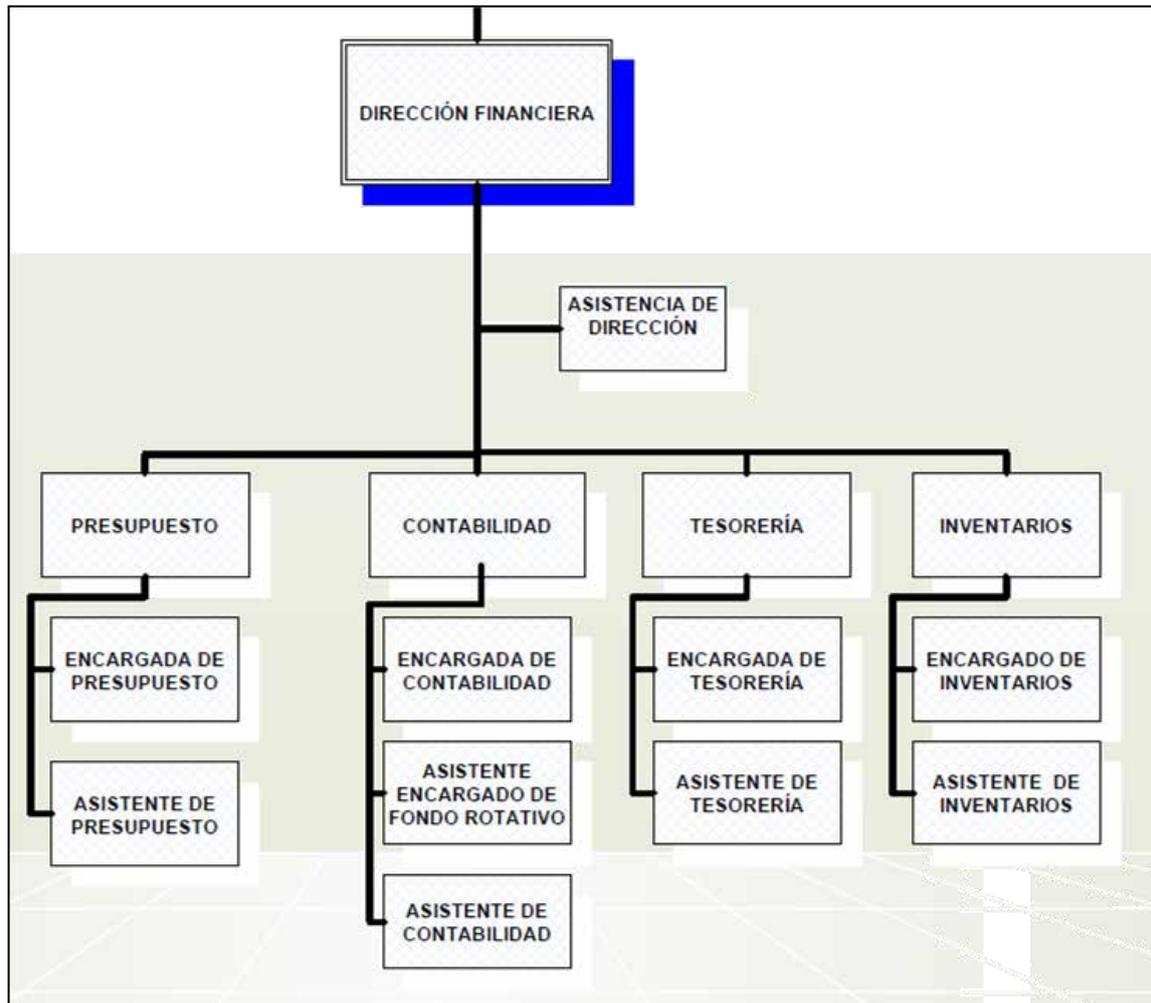
RESUMEN DE MODIFICACIÓN

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
Número de modificación	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 40 de 42

ANEXO 1

ORGANIGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA



CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 41 de 42

ANEXO 2

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades y los requerimientos de los usuarios, mediante la entrega de los servicios relacionados con la administración de los recursos económicos y financieros del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca; utilizando recurso humano calificado y continuamente informado, cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, Normas de Control Interno y disposiciones legales vigentes, logrando los objetivos institucionales; y propiciando la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión.

OBJETIVOS DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

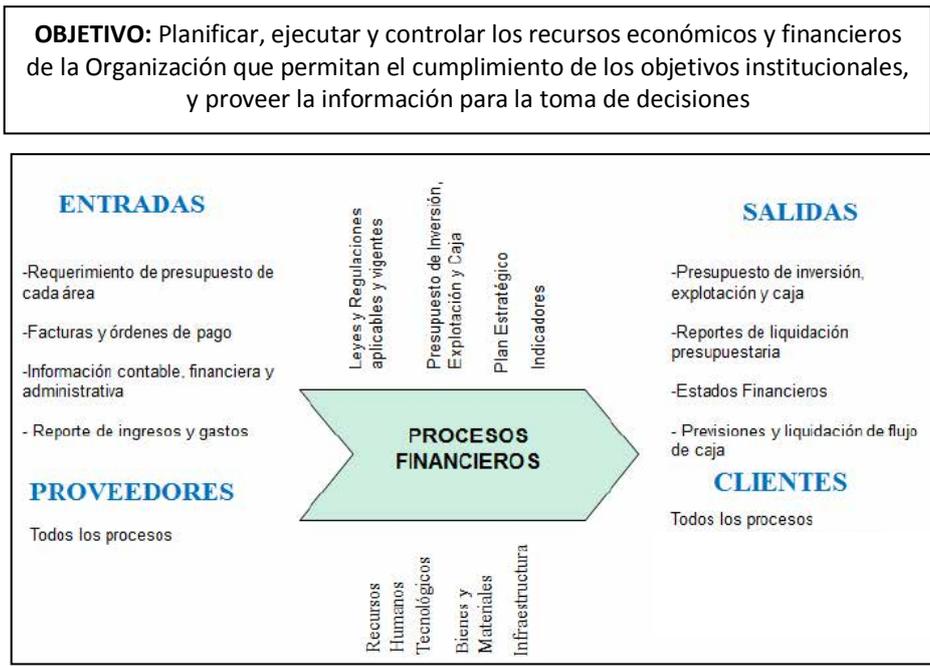
1. Implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad del Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, para alcanzar su certificación.
2. Estructurar e incrementar que el Proceso de Gestión Financiera cuente con una herramienta que le sirva de base para el cumplimiento de las atribuciones que tiene asignadas en forma organizada, para la toma de decisiones y generación de proyectos de apoyo y asesoría concernientes contra la Violencia a la Mujer y la Familia, de una forma eficiente y eficaz.
3. Incrementar la difusión de las actividades y resultados de la Gestión Financiera, para la operatividad de los Proyectos de ayuda Social contra la Violencia a la Mujer y la Familia.
4. Reducir el número de Acciones correctivas e incrementar acciones preventivas de Gestión Financiera y Control, para el buen manejo de los recursos económicos del CIAM de la Comunidad d San Isidro del Inca.
5. Asegurarse que la Política de Calidad del Proceso de Gestión Financiera sea socializada en la matriz y procesos desconcentrados para garantizar la participación directa de la Institución y de la Comunidad.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 42 de 42

ANEXO 3

MAPA DE PROCESOS DE GESTIÓN FINANCIERA

Proceso Financiero: Formado por un conjunto de actividades relacionadas con la administración de los recursos económicos y financieros de la Organización. Este macro proceso está formado por cuatro subprocesos que incluye: Administración Presupuestaria, Compras, Contabilidad y Tesorería. En los siguientes gráficos se presenta la caracterización del macro proceso Financiero y los subprocesos que lo integran.



CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE CALIDAD	GF-MC-01 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA	Pág. 43 de 42

ANEXO 4

Matriz Identificación de la Tendencia Organizacional del CIAM

Nro.	1					
ORGANIZACIÓN DE CARÁCTER SOCIAL CONTROLADA FINANCIERAMENTE POR EL ORGANO GUBERNAMENTAL	CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA DE LA CIUDAD DE QUITO					
NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN	POR PROCESOS					
MISIÓN	ORGANIZACIÓN DE APOYO SOCIAL DEDICADA AL ASESORAMIENTO LEGAL, CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER, Y A LA FAMILIA.					
ORIENTACIÓN "ONG"	USUARIO EXTENO: Mujeres y Hombres que sufren violencia familiar que van en busca de apoyo y asesoría legal sobre su situación frente a su compañero.					
PORTAFOLIO "PFP"	DOCUMENTOS LEGALES	TRABAJO SOCIAL	ESTUDIO DE CASOS	INFORMES PSICO - SOCIALES	PROYECTOS DE AYUDA PSICO-SOCIAL	CAPACITACION EN AMBITOS INTITUCIONALES
PROCESOS O ÁREAS "AV"	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	ASESORIA	TRABAJO SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN MÓVIL PARA MUJERES Y HOMBRES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR (ATENPRO- TELEFONÍA MÓVIL)		
PFS DE PROCESOS	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES					
PFS DE ASESORÍA	ASESORIA JURÍDICA			PLANIFICACION INSTITUCIONAL		
PROCESOS DE ASESORÍA	ASESORIA LEGAL	ASESORÍA PSICOLÓGICA		ESTUDIO DE CASOS	RED SOLIDARIA	
PFS DE APOYO	TALENTO HUMANO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN TECNOLÓGICA		GESTIÓN SOCIAL
PROCESOS HABILITANTES	ADMINISTRATIVO FINANCIERO					

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-MPRC-05 Revisión: 0
	ÍNDICE	Pág. 1 de 2

3.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN FINANCIERA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LA MUJER, CIAM, DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA

2013

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Nombre			
Firma			
Fecha			

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-MPRC-05 Revisión: 0
	ÍNDICE	Pág. 2 de 2

Índice

1. Procedimiento de Facturación (GF-PR-01)
2. Procedimiento para la Contratación de Obras Bienes o Servicios Incluidos los de Consultoría (GF-PR-02)
3. Procedimiento para el Registro y Pago de Compromisos y Obligaciones (GF-PR-03)
4. Procedimiento para el Egreso de Bienes de Larga Duración Por Enajenación y Baja (GF-PR-04)
5. Procedimiento para utilización de Vehículos (GF-PR-05)
6. Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación (GF-PR-06)
7. Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante Único de Registro (GF-PR-07)
8. Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Egreso (GF-PR-08)
9. Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Retención de Impuestos (GF-PR-09)
10. Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso-Egreso de Bodega (GF-PR-10)
11. Procedimiento para la Contratación de Obras, Bienes o Servicios, por el Procedimiento Ínfima Cuantía, INCOP (GF-PR-11)
12. Procedimiento de Caja Chica (GF-PR-12)
13. Procedimiento de Elaboración y Codificación de Documentos y Registros (GF-PR-13)
14. Procedimiento Control de Registros (GF-PR-14)
15. Procedimiento Control de Servicio No Conforme (GF-PR-15)

16. Procedimiento para Atención de Reclamos (GF-PR-16)
17. Procedimiento de Acciones Correctivas Y Preventivas (GF-PR-17)
18. Procedimiento Mejoramiento Continuo (GF-PR-18)
19. Instructivo para la autorización de pago de compromisos y obligaciones (GF-IN-05)

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 1 de 10

3.2.1. PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 2 de 10

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Asignación de roles
 - 4.2 Pedido
 - 4.3 Facturación de los pedidos en el sistema
 - 4.4 Nota de crédito
 - 4.5 Pagos
 - 4.6 Depósitos bancarios
 - 4.7 Gestión de cobros
 - 4.8 Archivo
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 3 de 10

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece la forma de facturar por los servicios técnicos que presta el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca a los sectores públicos, privados y particulares cuando así lo merita, en base a las tarifas de servicios establecidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la facturación por los servicios técnicos que presta el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca; va desde la creación de usuarios (trabajadores y empleados del CIAM) y clientes hasta la recaudación de los valores facturados.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Documento:** Datos que poseen significado y su medio de transporte
- **Tarifas:** Lista de precios fijos estipulados oficialmente por la prestación de un servicio o trabajo.
- **Servicio:** Es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar una actividad realizada sobre el producto tangible suministrado por el cliente.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio
- **Factura:** Es un documento justificante fiscal de la entrega de un bien o provisión de un servicio que afecta al emisor y al receptor.
- **Nota de Crédito (NC):** Es un comprobante de índole contable, que sirven para sustentar el otorgamiento de un descuento o bonificación, anulación total o parcial de la devolución de bienes vendidos. La NC se emite al mismo adquiriente para disminuir (abonar o acreditar) el importe de una factura, así como la anulación de operaciones.
- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer, de la Comunidad de San Isidro del Inca.
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 4 de 10

- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **PGF:** Procedo de Gestión Financiera
- **SDF:** Sistema de Facturación
- **NC:** Nota de Crédito
- **AA:** Asistente Administrativo, Encargado de las funciones de facturación y secretaría.
- **TE:** Tesorero General
- **ITE:** Ingreso a Tesorería
- **CDT:** Comprobante de Depósito o Transferencia

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El fundamento para la facturación de los servicios técnicos que presta el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, se encuentra establecido en la Ley Contra La Violencia a la Mujer y La Familia, y a la Ley que Rige al Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Para emitir las facturas se utiliza un Sistema de Facturación diseñado a las necesidades del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, que permite registrar los datos de la factura luego de que los empleados y trabajadores del CIAM han concluido con el trabajo asignado. Es Sistema de Facturación es utilizado por los usuarios a través del Internet.

4.1 ASIGNACIÓN Y ROLES

El Director de Gestión Financiera (Administrador del Sistema de Facturación), asigna los roles a los funcionarios del CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca, dependiendo de la actividad que por cumplimiento de las funciones les corresponda hacer a cada una de las personas que opera el Sistema, por ejemplo: rol pedido a los funcionarios (técnicos) que prestan el servicio; rol a facturar el Asistente Administrativo designado en el establecimiento del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, para que asignen el número de factura e imprima la Factura en el formato correspondiente; rol Nota de Crédito para los Asistentes Administrativos que emitan o impriman la factura; roles anticipos, pagos y cartera para el Tesorero General o el Director de Gestión Financiera.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 5 de 10

El proceso de facturación se realizará conforme lo establecido en el Manual del Sistema de Cuentas por Cobrar, de tal forma que en cualquier momento se pueda determinar el estado de una factura y cuantificar los valores recaudados y que se encuentran en cartera.

4.2 PEDIDO

4.2.1 Luego de presentar un servicio el personal del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, utilizando su clave de usuario ingresa al Sistema de Facturación y con los datos del cliente lo ubica en el listado de clientes, en caso de no existir lo crea y lo agrega a la lista, siguiendo la plantilla de registro establecida en el Sistema. En la pantalla se asocia la unidad administrativa o Proceso a la que pertenece el servicio (Asesoría Jurídica, Asesoría Psicológica, Estudio de Casos, Red Solidaria, Trabajo Social, Peritajes, etc.) y dependiendo de la ubicación geográfica se asocia el establecimiento donde debe ser emitida o impresa la factura (Matriz, San Isidro del Inca o las diferentes Parroquias: Llano Chico, Zámbriza, Buenos Aires y Campiña del Inca).

4.2.2 Localizado el cliente en el Sistema se lo selecciona y procede a describir el trabajo realizado, ingresar el número de orden de trabajo y número de informe técnico o certificado que genera la prestación del servicio.

4.2.3 Siguiendo la pantalla el técnico procede a identificar el código de cada ítem del tarifario correspondiente al servicio prestado; selecciona, pone las unidades realizadas; añade los ítems de trabajo hasta completar con todos los rubros de la prestación del servicio hecha por el técnico. El pedido se completa con la información de descuentos, viáticos, pasajes aéreos, movilización y otros; en caso de existir. Mientras el técnico no envíe el pedido de facturación, puede realizar los cambios que requieran, ya que se la considera como factura borrador.

4.2.4 Finalmente se guarda el pedido en el sistema, lo imprime y envía el pedido a facturación para que el funcionario o empleado encargado de facturar, asigne número de factura, imprima y envíe al cliente.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 6 de 10

4.3 FACTURACIÓN DE LOS PEDIDOS EN EL SISTEMA

4.3.1 Los funcionarios y empleados u/o trabajadores que tienen el rol de facturación utilizando la clave de usuario ingresan al formato electrónico del Sistema de Facturación, SDF, a facturar los pedidos realizados por los técnicos; seleccionar el pedido a facturar; en este caso se tiene dos opciones, la primera es devolver el pedido al técnico con las observaciones cuando falte alguna información o se encuentre errada, a fin de que realice las modificaciones y vuelva a subir al sistema. La segunda es asociar el pedido a un número de factura (la que secuencialmente siga); para lo cual, se elige el establecimiento, el punto de emisión, el tipo de documento, el No. de autorización y se escribe el No. de factura secuencial asignada.

4.3.2 La factura final creada en el SDF se la imprime en original y 4 copias, la misma que es firmada y enviada una copia a través de oficio al cliente, o entregada personalmente al cliente, para que realice el trámite de pago; pagada la factura se entrega el original con informes o certificados, según corresponda.

4.3.3 El empleado u/o funcionario que tiene el rol de facturar (asociar el pedido No. de factura), puede acceder al sistema para visualizar el estado de situación de facturas emitidas, listar e imprimir.

4.4 NOTA DE CRÉDITO

4.4.1 Una Nota de Crédito se emite para cambiar una factura final emitida anteriormente y que por alguna causa sustentada por parte del cliente se la debe volver a emitir, adicionalmente cuando el cliente ha cancelado más de lo establecido en la factura o ha pagado por anticipado, se le facturó y no se le ha prestado el servicio.

4.4.2 La Nota de Crédito se crea partir de una factura final; por tanto, para acceder a emitirla, se ingresa por facturado, donde se desplegará el listado de facturas existentes en el SDF, se pone nuevo para realizar la búsqueda de la factura, a la cual se aplicará la Nota de Crédito. En la pantalla, del listado de facturas se selecciona la

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 7 de 10

factura requerida; una vez desplegada la factura se crea la Nota de Crédito en el formato electrónico del Sistema de Facturación, eligiendo el establecimiento, punto de emisión, tipo de documento y llenado el número de secuencia de la Nota de Crédito; además de registrar en observaciones la razón por la que se realiza la Nota de Crédito.

4.4.3 Cuando la NC ha sido creada, se imprime en el formato correspondiente y se legaliza con la firma.

4.5 PAGOS

4.5.1 El Tesorero General con su clave de usuario ingresa al Sistema de Facturación para registrar pagos o abonos a facturas cuando un cliente cancela en efectivo, cheque, depósito o transferencia.

4.5.2 Se ingresa a “Facturado” y en la parte inferior de la pantalla se selecciona el ícono “Nuevo”, luego se escribe el cliente o No. de factura que va a ser abonada o cancelada; aparece la factura con todos los datos, y en la parte inferior el signo \$, donde se selecciona y aparece una nueva pantalla que permite continuar con el proceso de pago.

El proceso de pago se realiza marcando “Divisas”, “Nuevo” y aparece una pantalla “Anticipos”, en la que se registran los datos, establecimiento, fecha, No. de Ingreso a Tesorería, o No. de Comprobante de Depósito o Transferencia, la forma de pago (cheque, efectivo, transferencia y depósito), Si el pago es en cheque se llenará el nombre del banco, No. de cuenta, No. de cheque; en cualquiera de las formas de pago y el valor. Se guarda e imprime en el comprobante de ingreso a tesorería o Comprobante de Depósito o Transferencia.

Se presentan dos formas de pago de facturas:

1. Cuando el cliente o usuario se acerca a las Oficinas del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca y cancela en efectivo o cheque, para la factura se utiliza el Comprobante de Ingreso a Tesorería.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 8 de 10

2. Cuando el cliente o usuario transfiere o deposita en la cuenta del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, los valores especificados en la factura, se utiliza el Comprobante de Depósito o Transferencia.

Los pagos realizados disminuyen las Cuentas por Cobrar del Sistema de Facturación; es decir, cada vez que se abona o paga una factura disminuye la Cartera.

- 4.5.3 Luego del pago se entrega la factura original y una copia de la factura se adjunta al Comprobante de Ingreso a Tesorería.

4.6 DEPÓSITOS BANCARIOS

El funcionario encargado de la recaudación, cada día envía a depositar los valores recaudados, utilizando las papeletas de depósito según corresponda, en efectivo o en cheques.

4.7 GESTIÓN DE COBROS

- 4.7.1 Utilizando el Sistema de Facturación, el Tesorero con su clave de usuario ingresa al sistema por “Estado de situación” y puede listar las facturas pendientes de pago o los reportes que requieran, cortados a una fecha para identificar facturas no canceladas.

- 4.7.2 Con el reporte se procede a realizar la gestión de cobro, mediante llamadas telefónicas, E-mail, Oficina, visitas, a fin de bajar la cartera y liquidar las cuentas por cobrar.

- 4.7.3 Los listados de cartera también se remiten a los técnicos que prestaron el servicio, para que ayuden a cobrar, por ser ellos quienes conocen más al cliente y saben donde localizarlos con más facilidad.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 9 de 10

4.8 ARCHIVO

4.8.1 Los Asistentes Administrativos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca que tiene el rol “a facturar”, archivan la copia de la factura final y de la Nota de Crédito en las carpetas “FACTURAS” y “NOTAS DE CRÉDITO” mensuales que reposan en archivadores asignados para este fin, en la oficina Matriz del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

4.8.2 Los Ingresos a Tesorería y Comprobantes de Depósito o Transferencias son archivados por el Tesorero General en las carpetas que reposan en cartones archivadores por años.

5. REFERENCIAS

- Manual Sistema de Cuentas por Cobrar CIAM; 2009-12-01
- Ley de Régimen Tributario Interno; Registro Oficial 497-S, 2008-12-31
- Tarifas de Ensayos y Servicios del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca; Resolución Directorio CIAM No. 005-del 2011-10-24.

6. REGISTROS

- Cuaderno de Registro Cronológico de Facturas
- Formato Electrónico del Sistema de Facturación
- Comprobante de Ingreso a Tesorería
- Factura Final
- Nota de Crédito
- Comprobante de Depósito o Transferencia

7. ANEXOS

Ninguno

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF-PR-01 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Pág. 10 de 10

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 1 de 15

**3.2.2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O
SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 2 de 15

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Etapas precontractuales aplicables para todo proceso de contratación
 - 4.2 Etapas del Procedimiento de la contratación
 - 4.3 Etapa contractual y entrega de bienes o servicios
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 3 de 15

1. OBJETIVO

Describir la forma en el que el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca asegura que los bienes, suministros, ejecución de obras y servicios que se adquieran o se contratan, satisfagan los requisitos de las compras o contrataciones establecidas.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la compra de bienes y suministros, ejecución de obras, y a la contratación de servicios, que realice el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca para el cumplimiento de sus funciones, a través del Portal de Compras Públicas del INCOP.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Contratación Pública:** Se refiere a todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios incluidos los de consultoría. Se entenderá que cuando el contrato implique la fabricación, manufactura o producción de bienes muebles, el procedimiento será adquisición de bienes. Se incluyen también dentro de la contratación de bienes a los arrendamientos mercantil con opción de compra.
- **Adjudicación:** Es el acto administrativo por el cual la máxima autoridad o el órgano competente otorga derechos y obligaciones de manera directa al oferente seleccionado, surte efecto a partir de su notificación y solo será impugnable a través de los procedimientos establecidos en esta Ley.
- **Bienes y Servicios Normalizados:** Objeto de contratación cuyas características o especificaciones técnicas se hallen homologadas y catalogadas.
- **Catálogo Electrónico:** Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal www.compraspublicas.gob.ec para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.
- **Contratista:** Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, o asociación de éstas, contratada por las Entidades Contratantes para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 4 de 15

- **Consultor:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, facultada para proveer servicios de consultoría, de conformidad con esta Ley.
- **Consultoría:** Se refiere a la prestación de servicios profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, además, la supervisión, fiscalización, auditoría y evaluación de proyectos ex ante y ex post, el desarrollo de software o programas informáticos, así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, consultoría legal que no constituya parte del régimen especial indicado en el numeral 4 del artículo 2, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoría e investigación.
- **Portal de Compras Públicas:** (www.compraspublicas.gob.ec) Es el sistema informático oficial de Contratación Pública del Estado Ecuatoriano.
- **Proveedor:** Es la persona natural o jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad con esta Ley, habilitada para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría, requeridos por las Entidades Contratantes.
- **Registro único de Proveedores (RUP):** Es la base de datos de los proveedores de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, habilitados para participar en los procedimientos establecidos en esta Ley. Su administración está a cargo del Instituto Nacional de Contratación Pública y se lo requiere para poder contratar con las Entidades Contratantes.
- **Comisión Técnica:** Es la responsable de llevar adelante el proceso, de elaborar los pliegos, especificaciones técnicas y cronograma de conformidad a la LOSNCP, su Reglamento General, los pliegos aprobados, y las disposiciones administrativas que fueren aplicables.
- **Ínfima Cuantía:** Son las adquisiciones o contrataciones de bienes y servicios normalizados y no normalizados, cuyo presupuesto referencial de contratación sea igual o menor al valor que resulte de multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado vigente.
- **Caja Chica:** Es un fondo en efectivo asignado a una persona para que entregue a un funcionario del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca que requiera hacer contrataciones emergentes para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios que no sean repetitivas y que su monto sea pequeño.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 5 de 15

- **Puja:** Son las ofertas económicas que los oferentes calificados de un proceso de contratación de subasta proponen a través del Portal de Compras Públicas.
- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer, de la Comunidad de San Isidro del Inca.
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **PGF:** Procedo de Gestión Financiera
- **INCOP:** Instituto Nacional de Compras Públicas
- **PAC:** Plan Anual de Contrataciones
- **POA:** Plan Operativo Anual
- **CT:** Comisión Técnica
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **RUP:** Registro Único de Proveedores
- **DE:** Director Ejecutivo, Dirección Ejecutiva
- **AJ:** Asesoría Jurídica
- **CC:** Coordinador de Calidad
- **GA:** Guardalmacén
- **e SIGEF:** Sistema de Administración Financiera del Sector Público

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las compras de bienes y suministros y la contratación de servicios que realice el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, se sujetarán al PAC, al POA, a las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y resoluciones emitidas por el INCOP.

4.1 ETAPAS PRECONTRACTUALES APLICABLES PARA TODO PROCESO DE CONTRATACIÓN:

4.1.1 DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

El solicitante debe determinar la necesidad de la contratación o adquisición, justificar a través de un informe y elaborar el presupuesto referencial del bien, servicio, obra o consultoría a contratarse o adquirirse, sobre la base de un estudio de precios actuales del mercado. Este presupuesto estará debidamente suscrito por el solicitante y aprobado por

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 6 de 15

el Jefe inmediato. Toda esta información será presentada con Memorando para la aprobación.

4.1.2 AUTORIZACIÓN DE LA COMPRA

La o el DIRECTOR Ejecutivo recibe la solicitud de autorización de contratación o compra con la información descrita en el punto 4.1.1 y delega dicha solicitud autorizando o no.

En caso de autorizar, envía al DAF para que inicie el trámite de contratación o compra siguiendo el procedimiento que corresponda, con sujeción a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento General y Resoluciones INCOP, todo dependiendo del monto y objeto de la contratación o adquisición.

Si se trata de la compra de bienes o suministros, ésta será enviada al DAF para que el Guardalmacén verifique si existe en bodega; de existir en bodega se enviarán al solicitante los bienes o suministros y se archivará el pedido.

En caso de no autorizar, expondrá las razones y devolverá al solicitante de la contratación o compra, para que complete, amplíe o archive la solicitud.

4.1.3 VERIFICACIÓN PAC

Para la compra o contratación de bienes o servicios la DAF por intermedio del responsable de compras públicas, verificará que dicha solicitud de compra o contratación conste en el PAC.

En caso de no constar la compra o contratación en el PAC, se solicitará al DE, la autorización y suscripción de la resolución para modificar el PAC.

Emitida la resolución de modificación del PAC, el responsable de compras públicas realizará la reforma en el Portal y habilitará la contratación o compra.

4.1.4 CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

El responsable de compras públicas, mediante Memorando solicitará al DAF la correspondiente certificación presupuestaria, que le permita estructurar los pliegos.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 7 de 15

El DAF en base del pedido emite la certificación, verificando previamente la disponibilidad presupuestaria en el presupuesto institucional, de no existir recursos, se realizará el financiamiento a través de modificaciones presupuestarias en la herramienta informática e SIGEF.

De no ser posible la contratación o compra por falta de financiamiento, el DAF informará con Memorando sobre la no disponibilidad de recursos a quién autorizó el pedido.

4.1.5 DESIGNACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA

El responsable de compras públicas preparará la resolución de conformación de la Comisión Técnica (CT) para los siguientes procesos de contratación: Subasta Inversa Electrónica, Licitación, Concurso Público, Consultoría por Lista Corta, Consultoría por Concursos Público, resolución que remitirá con el expediente del proceso para la firma del DE. La CT estará integrada por:

- Un profesional designado por la máxima autoridad, quien lo presidirá
- El titular del área requiriente o su delegado; y,
- Un profesional afín al objeto de contratación designado por la máxima autoridad, o su delegado.
- Un secretario, designado por la CT, que sea fuera de su seno.

La CT podrá designar en el proceso de contratación una Subcomisión de apoyo, en donde sus recomendaciones o consideraciones no serán obligatoriamente vinculantes para la CT, esto podrá servir como una referencia.

4.1.5 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS PLIEGOS

La CT será la responsable de elaborar los pliegos del proceso de contratación, conforme a los modelos obligatorios establecidos por el INCOP.

De ser necesario, el responsable de compras públicas del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, asesorará en la selección del modelo del pliego, a la CT.

La CT entregará los pliegos al responsable de compras públicas o AJ para que estos sean revisados. De existir observaciones que lleven a modificaciones de fondo, los cambios serán realizados con los miembros de la CT; luego de lo cual serán impresos

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 8 de 15

firmados.

Luego de hecha la revisión de los pliegos, la CT suscribirá una acta en donde se aprueba los mismos, el expediente será entregado al responsable de compras públicas para que prepare la resolución a ser firmada por el DE y autorice la publicación de los pliegos en el Portal de Compras Públicas del INCOP.

4.1.6 SOLICITUD DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS PARA VERIFICAR PRODUCCIÓN NACIONAL

En caso de que el bien no se produzca dentro del territorio nacional, se deberá seguir el procedimiento indicado en la Resolución INCOP 016-09.

De autorizar, el responsable de compras públicas hará las invitaciones a los proveedores de bienes registrados en el RUP, según la categoría del bien definido en el Portal de Compras Públicas, para verificar si existe producción nacional. Los proveedores presentarán sus manifestaciones de interés en el término de 3 días. Una vez recibidas las manifestaciones de interés, el solicitante las evaluará en un término de 5 días, luego de los cual se publicará el informe en el portal de compras públicas. El informe de evaluación contempla los conceptos del: origen nacional, especificaciones técnicas, calidad requerida y capacidad de cumplimiento del contrato.

Una vez realizada la evaluación se genera en el portal de compras públicas, el certificado de que SI / NO existe producción nacional, documento que posteriormente se necesitará para obtener la autorización de la licencia de importación en el INCOP y la exoneración de tributos al comercio exterior en la CAE. El Informe de producción nacional se incluirá en el expediente del proceso.

4.2 ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN

Las etapas de los procedimientos de contratación se encuentran establecidas en el cronograma de cada convocatoria.

4.2.1 PUBLICACIÓN DE LOS PLIEGOS EN EL PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 9 de 15

Una vez que se cuenta con la resolución de aprobación de pliegos por el DE, el responsable de compras públicas verifica toda la documentación y publica la convocatoria del proceso de contratación, a través del portal www.compraspublicas.gob.ec, en donde se ingresarán los siguientes datos:

- La información básica
- Selección del producto
- Plazos y fecha (cronograma)
- Anexos (Pliegos obligatorios y Resoluciones)

No se publicarán en el portal de compras públicas las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, cuya cuantía sea igual o menor a multiplicar el coeficiente al 0,0000002 del Presupuesto Inicial del Estado; en este caso se realizará con un proveedor seleccionado de entre tres cotizaciones mínimo, siempre y cuando no sean procesos repetitivos. Para el caso se seguirá el Procedimiento Ínfima Cuantía, conforme a lo establecido en la Resolución INCP N.48-11 y el Procedimiento GF-PR-11.

Las contrataciones emergentes para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios que no sean repetitivas y que su monto sea pequeño, se las realizará a través del Fondo de Caja Chica, siguiendo el Procedimiento GF-PR-12.

4.2.2 ETAPA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

La CT y las subcomisiones de apoyo en caso de existir, prepararán las respuestas o aclaraciones a preguntas hechas por quienes han sido invitados a través del portal de compras públicas a participar en el proceso.

Las respuestas o aclaraciones deben ser enviadas oportunamente (mínimo 2 horas anteriores a la fecha y hora límites).

Son los miembros de la Comisión Técnica los que deben firmar las Actas o Memorandos emitidos por ellos. No se aceptan firmas POR.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 10 de 15

Nota: Es importante indicar que en las respuestas y aclaraciones no se debe mencionar el nombre de ningún funcionario del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, ni correo electrónico, ni teléfono personal.

4.2.3 ETAPA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán entregadas en sobre cerrado en el Archivo General, del CIAM, ubicado en Quito (San Isidro del Inca, Calle Los Olivos y Magnolias, Casa Parroquial)., hasta la fecha y hora señalada en la convocatoria de manera física o como indiquen los pliegos.

El funcionario responsable del archivo dará fe de la recepción registrando en los sobres la fecha, hora de presentación de cada oferta; y, finalmente firmará.

El Secretario o secretaria de la CT retirará las ofertas del Archivo General del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca y entregará a la CT para la apertura de sobres.

4.2.4 ETAPA DE APERTURA DE OFERTAS

La CT se reunirá con un mínimo de una hora después de la recepción de las ofertas, para realizar la respectiva apertura de sobres, en donde verificarán si las mismas cumplen con todos los requisitos de forma establecidos en los pliegos, dejando constancia en la respectiva acta.

En el acta de apertura, también constarán las personas que conforman las subcomisiones, de ser el caso.

4.2.5 ETAPA DE CONVALIDACIÓN DE ERRORES

En caso de existir errores de forma en las ofertas, la CT preparará las convalidaciones, las que serán instrumentadas en un acta o informe. Estos documentos serán enviados en

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 11 de 15

forma físicas y/o por correo electrónico en un archivo formato Microsoft Word, mínimo 2 horas antes de la fecha y hora límites, al responsable de compras públicas del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca. En el acta o informe de convalidaciones incluir el No. de RUC de cada uno de los oferentes. Cada convalidación de cada uno de los oferentes tendrá máximo una extensión de 1000 caracteres para publicarla en el portal.

Cada oferente está obligado a emitir una respuesta a la convalidación de errores, respuesta que será publicada en el Portal de Compras Públicas y entregadas de manera física en el Archivo General del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, de acuerdo al cronograma establecido en la convocatoria.

El funcionario responsable del archivo dará fe de la recepción registrando en los sobres la fecha, hora de presentación de cada respuesta a la convalidación de errores y finalmente firmará.

El secretario o secretaria del a CT retirará los sobres de respuesta a la convalidación de errores del Archivo General del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca y entregará a al CT para la apertura de los sobre y calificación de ofertas.

4.2.6 ETAPA DE CALIFICACIÓN DE OFERTAS

Recibidas las ofertas, la CT, el solicitante y de existir las subcomisiones de apoyo, procederán con la calificación de las ofertas, conforme a las especificaciones técnicas publicadas en los pliegos y las convalidaciones, en caso de haberse presentado, dejando constancia en el acta respectiva. Acta que será suscrita por todos los miembros de la CT, subcomisiones y secretario(a).

En el acta de calificación de ofertas, se indicará claramente la razón social del oferente (no nombre comercial) y su respectivo RUC, datos que servirán para que el responsable de compras públicas del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, pueda ubicar al proveedor dentro del Portal de Compras Públicas.

Toda calificación de ofertas debe estar sustentada con un informe técnico realizado por la Comisión Técnica, donde se establecerán los parámetros solicitados, los parámetros

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 12 de 15

ofertados y el cumplimiento, de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en los pliegos por el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

El acta d calificación conjuntamente con el informe técnico, se remitirá a la DE para que apruebe la calificación de ofertas.

La calificación de ofertas (acta e informe) aprobada por la DE será entregada al responsable de compras públicas del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca , con 2 horas anteriores a la fecha y hora límites establecidos en la convocatoria, a fin de que sea subido al Portal del INCOP.

Excepción – Subasta Inversa Electrónica.

Únicamente en el caso de subasta inversa, es diferente la calificación, pues rige los que indica el Art. 45 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en el sentido de que en el Acta de Calificación se debe individualizar a cada tipo de los oferentes con códigos que no permitan conocer su identidad. Dicha Acta será puesta a consideración de la máxima Autoridad.

De existir una sola oferta técnica calificada en un proceso por el Procedimiento de Subasta Inversa; o si luego de la calificación técnica un solo proveedor habilitado presenta la oferta económica inicial en el Portal de Compras Públicas, no se realizará la puja; y, en su lugar una única sesión de negociación con el oferente, en la cual el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca, deberá disponer de información de mercado considerando lo siguientes:

- Preciso de adjudicación de bienes o servicios realizados a través del Portal de Compras Públicas
- Proformas de otros proveedores de bien o servicio a contratar.
- Información de precios del bien o servicio de otras fuentes: cámaras, bolsas de productos, internet, etc.
- El oferente en la sesión de negociación deberá rebajar su oferta en al menos el 5% del presupuesto referencial de la subasta inversa convocada, caso contrario no se realizará la negociación. De esta sesión de negociación se levantará la respectiva acta.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 13 de 15

- En caso de que se realice la puja se remitirá los resultados con el expediente al DE para su conocimiento y aprobación.

4.2.7 EMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN

Una vez aprobada o no la calificación de las ofertas por el DE, se remitirá estos documentos a AJ, para que emita la respectiva resolución de adjudicación o de declaratorio de desierto, resolución que pasará con todo el expediente a la legalización del DE.

Una vez que se obtenga la resolución de adjudicación o declaratoria de desierto debidamente suscrita por el Director Ejecutivo, será remitida una copia de esta al funcionario responsable de compras públicas, para que realice la respectiva adjudicación por el portal de Compras Públicas.

4.3 ETAPA CONTRACTUAL Y ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS

4.3.1 ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Una vez realizada y notificada la Resolución de Adjudicación, la Secretaria (o) de la CT remitirá todo el expediente al AJ para la elaboración del contrato.

La suscripción del contrato no podrá exceder de los 15 días después de suscrita la resolución de Adjudicación.

4.3.2 ENTREGA DE GARANTÍAS Y DOCUMENTOS HABILITANTES

En el momento de la suscripción del Contrato el oferente deberá entregar al Departamento de Asesoría Jurídica los siguientes documentos:

- Garantía por fiel cumplimiento (de ser el caso)
- Garantía por el buen uso del anticipo (de ser el caso)
- Garantía Técnica (de ser el caso)

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 14 de 15

- Nombramiento del Representante Legal
- Certificado Bancario
- Copia del RUP
- Copia del RUC
- Demás documentos que hayan sido solicitados.

AJ, remitirá a través de Memorando dirigido al DAF, una copia del contrato con la garantía y documentos habilitantes para que se proceda al respectivo pago o anticipo.

Una vez suscrito el contrato, éste deberá ser publicado en el Portal de Compras Públicas y una copia se entregará al solicitante.

4.3.3 ENTREGA DE PAGO DE ANTICIPO

El Director de Gestión Financiera, enviará a Contabilidad todos los documentos remitidos por AJ, disponiendo el pago, el pago del contrato será establecido de conformidad a lo estipulado en los pliegos y el contrato.

En caso de que se establezca un anticipo éste no podrá exceder del 70% del total del monto contratado.

4.3.4 ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS

Una vez entregados los bienes, las obras o recibidos los servicios contratados, la CT elaborará un informe técnico en el que señale el cumplimiento con las especificaciones técnicas, informe que enviará al DE, para que autorice a AJ la elaboración del acta de entrega recepción.

AJ preparará el cata y citará al contratado para que la suscriba, luego de lo cual pasará para la firma del DE y finalmente enviará con memorando a la DAF para la liquidación económica y devolución de garantías.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 02 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS BIENES O SERVICIOS INCLUIDOS LOS DE CONSULTORÍA	Pág. 15 de 15

AJ, adicionalmente entregará al responsable de compras públicas una copia del cada entrega recepción para su publicación en el Portal de Compras Públicas, de esta forma finalizar el proceso de contratación.

5 REFERENCIAS

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Resolución No. INCOP 048-2011
- GF-PR-11 Procedimiento para la Contratación de Obras, Bienes o servicios por el Procedimiento de Ínfima Cuantía, INCOP.
- Procedimiento de caja Chica GF-PR-012

6 REGISTROS

- Plan Anual de Contrataciones
- Certificación Presupuestaria

7 ANEXOS

Ninguno

8 RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

**3.2.3. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y
OBLIGACIONES**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 2 de 8

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Introducción
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el registro y pago de todo compromiso y obligación legalmente exigible que tenga el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al registro y pago de compromisos y obligaciones a clientes internos y proveedores específicos, a excepción de nómina.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Solicitante:** Proveedor o cliente interno
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Cliente interno:**
 - Personal del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca que solicita la adquisición de un bien, la ejecución de una obra o la contratación de un servicio.
 - Personal del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca beneficiario de un pago.
- **Proveedor:** Organización o persona que entrega un producto y es beneficiario de un pago. En este procedimiento, el producto que entrega el proveedor es un bien, una obra o un servicio (que incluye la consultoría)
- **Compromiso:** Cuando la autoridad decide la contratación de bienes y servicios, y aún no lo ha recibido.
- **Obligación:** Cuando se han recibido los bienes o servicios objeto de la contratación.
- **Comprometido:** Es cuando aún no se han recibido los bienes o servicios autorizados a adquirir o contratar.
- **Devengado:** Cuando se reciben los bienes o servicios y se procede al pago correspondiente.
- **Registro de Ejecución:** Autorización de pago
- **Licencia con remuneración:** Comisión de servicios en el país o en el extranjero
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **CUR:** Comprobante Único de Registro
- **CP:** Comprobante de pago

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 4 de 8

- **CE:** Comprobante de Egreso
- **BCE:** Banco Central del Ecuador.
- **CR:** Comprobante de Retención
- **CG:** Contador General
- **CO:** Contador
- **TE:** Tesorero General
- **AA DAF:** Asistente Administrativo del Director Administrativo Financiero
- **ASA:** Auxiliar de Servicios Administrativos
- **GA:** Guardalmacén
- **PAC:** Plan Anual de Contrataciones
- **SENPLADES:** Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
- **SITAC:** Sistema de retenciones de Impuestos a la Renta e Impuesto al Valor Agregado.
- **NAPTILUS:** Sistema Informático de Contabilidad para el Registro de los Medios.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Introducción

El registro y pago de compromisos y obligaciones, se realizarán siempre que se encuentren en el PAC, estén autorizados, exista partida presupuestaria y se enmarquen dentro de las disposiciones legales vigentes. Se requiere además el informe de recepción correspondiente (actas cuando sea necesario), Ingreso – Egreso de bodega en caso de bienes.

El CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca financia sus actividades administrativas y operaciones con:

- Recursos de autogestión para cubrir gastos de personal, bienes y servicios corrientes, transferencias, seguros y bienes de larga duración.
- Recursos fiscales para cubrir proyectos de inversión calificados por la SENPLADES, así como, gasto corriente.
- Otros recursos asignados por convenios, aportaciones y donaciones.

4.2 PROCEDIMIENTO

4.2.1 La AA de la DAF recibe la solicitud o pedido del Solicitante junto con la documentación sustentadora, registra los documentos en el Cuaderno de Ingreso – Egreso de los documentos a la DAF; y, elabora la Guía de documentos, en la que registra el seguimiento a la solicitud, a través del proceso de pago. La documentación es entregada al Director Administrativo Financiero para sus análisis y autorización.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 5 de 8

4.2. La documentación sustentadora, según corresponda, es la siguiente:

Para el pago de compromisos:

- Memorando de solicitud del bien, obra o servicio autorizado por el Director Ejecutivo o su delegado.
- Cotizaciones cuando aplique
- Cuadro comparativo de cotizaciones, cuando aplique
- Facturas final del proveedor del bien adquirido, obra ejecutada o servicio contratado.
- Orden de compra autorizada por el Director Ejecutivo o su delegado
- Contratos del bien adquirido, obras ejecutadas o servicios contratados suscritos entre el proveedor y el Director Ejecutivo o su delegado.
- Actas entrega – recepción firmadas por el proveedor y el Director Ejecutivo o su delegado.
- Informes Técnicos firmados por el solicitante de la obra, bien o servicio

Para el pago de obligaciones:

- Solicitud de licencia con remuneración del cliente interno
- Informes de licencia con remuneración del cliente interno

4.2.3 El Director Administrativo Financiero analiza la solicitud y la documentación; y, dispone en la Guía de documentos, se proceda a realizar el control interno previo al pago o se comunique al interesado la no procedencia del mismo.

4.2.4 La AA de la DAF retira la documentación de la DAF y registra en el Cuaderno de Ingres – Egreso de los documentos a la DAF, la autorización o disposición, y, procede de la siguiente manera:

- Si la transacción es autorizada, entrega la documentación a Contabilidad.
- Si la transacción no es autorizada, comunica del particular al Solicitante.

4.2.5 El CO recibe la documentación con la Guía de documentos y sumilla en registro de Cuaderno de Ingreso – Egreso de los documentos a la DAF y procede a realizar el control previo al gasto, verificando:

- Legalidad
- Conformidad con la misión institucional; y,
- Existencia de partida presupuestaria.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 6 de 8

4.2.6 Si la transacción propuesta no reúne los requisitos antes enumerados, el CG devuelve a la AA de la DAF para que comunique al Solicitante sobre las observaciones realizadas.

4.2.7 Si la transacción propuesta reúne los requisitos antes anotados se procede a la elaboración y emisión de los siguientes registros:

- CE, conforme al Instructivo DGF-IN-01
- CUR, conforme al instructivo DGF-IN-02.

4.2.8 El CO envía el CE y CUR de pagos con la documentación sustentadora al Director Administrativo Financiero, quien revisa y si está correcto lo legaliza con su firma. Caso contrario lo devuelve para su corrección al CO.

4.2.9 El Director de Gestión Financiera envía al CO encargado del Registro de Ejecución, quien recibe el CE y CUR de pagos con la documentación del pago que se está efectuando; y, realiza el control previo al gasto. Si no está conforme procede a devolver al Director de Gestión Financiera para su corrección, caso contrario procede autorizar el pago en el Sistema e-SIGEF, siguiendo el Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Retención de Impuestos (GF-PR-09).

4.2.10 Una vez confirmada la transferencia del BCE al Solicitante, el CO, imprime dos originales del CP si se trata de compras de bienes, obras, servicios o suministros; caso contrario imprime un original.

4.2.11. La Dirección de Gestión Financiera informa al Solicitante por vía telefónica o correo electrónico sobre la transferencia realizada.

4.2.12 Con el CP, si existe retención, el Director de Gestión Financiera o el CO elabora el CR, con la fecha del CUR de pagos en el programa informático SITAC, según el Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso-Egreso de Bodega (GF-PR-10).

4.2.13 El Director de Gestión Financiera o el CO entrega al ASA toda la documentación adjunta al CE, para su control y archivo.

4.2.14 El ASA se asegura que la documentación esté completa, verificando que se haya incluido los siguientes registros:

- CE,

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 7 de 8

- La documentación sustentadora,
- CUR de pagos,
- CP; y,
- CR.

4.2.15 Cuando un proveedor desea retirar el original de CR, el ASA le solicitará firmar el CE y la copia del CR.

4.2.16 El ASA verificará si los CE corresponden a servicios básicos, legalizará los pagos ante los proveedores, entregándoles el CP. Si el proveedor no ha retirado el CR, la DAF le enviará por correo el original del CR:

4.2.17 El ASA mantendrá el archivo de los CR en la carpeta de “COMPROBANTES DE RETENCIÓN”, ubicada en los anaqueles de la oficina del Tesorero General (TE).

4.2.18 Cuando se trate de compra de bienes y suministros, el ASA entrega la documentación al GA, registrando este hecho en el Registro de CE.

4.2.19 El GA emitirá el comprobante de ingreso-egreso de bodega siguiendo el Procedimiento correspondiente.

4.2.20 Si se trata de bienes de larga duración, el GA prepara el oficio de inclusión en los ramos de Seguros del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca que correspondan.

4.2.21 El GA devuelve al CO, la documentación de pago y el CE para su archivo en la carpeta mensual que se encuentra en el Anaquel de CE ubicado en la Oficina de Contabilidad.

5. REFERENCIAS

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, R.O: Suplemento No. 395 de 2008-08-04.
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, R: O: Suplemento No. 588 de 2009-05-12.
- Ley Orgánica de Planificación y Finanzas Públicas; R.O: Suplemento No. 306 de 2012-10-22.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 03 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 8 de 8

- Normas Técnicas de Control Interno y Contabilidad, 1970
- Sistema de Administración Financiera del Sector Público e-SIGEF.
- Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante Único de Registro. (GF-PR-07).
- Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Egreso (GF-PR-08).
- Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Retención de Impuestos (GF-PR-09).
- Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso-Egreso de Bodega (GF-PR-04).
- Instructivo para la autorización de pago de compromisos y obligaciones (GF-IN-5).

6. REGISTROS

- Cuaderno de Ingreso – Egreso de los documentos de la DAF
- Guía de Documentos
- Comprobante de Egreso
- Comprobante de Retención
- Comprobante de Ingres – Egreso de Bodega
- Formato electrónico Ministerio de Finanzas: Comprobante Único de Registro, CUR de pagos, Comprobante de Pago.

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- IN -05 Revisión: 0
	INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 1 de 5

**3.2.4. PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y
OBLIGACIONES**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- IN -05 Revisión: 0
	INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABREVIATURAS
3. DESCRIPCIÓN
 - 3.1 Introducción
4. REFERENCIAS
5. ANEXOS
6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- IN -05 Revisión: 0
	INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

Este instructivo establece los lineamientos para la autorización de pago de compromisos y obligaciones en el sistema e-SIGEF y la emisión del Comprobante de Pago, para todas las transacciones del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de San Isidro del Inca.
- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de San Isidro del Inca
- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **CO:** Contador
- **CUR:** Comprobante Único de Registro
- **CR:** Comprobante de Retención
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **CP:** Comprobante de pago
- **CE:** Comprobante de Egreso
- **MF:** Ministerio de Finanzas
- **BCE:** Banco Central del Ecuador.
- **CG:** Contador General
- **TE:** Tesorero General
- **ASA:** Auxiliar de Servicios Administrativos
- **GA:** Guardalmacén
- **PAC:** Plan Anual de Contrataciones

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Prerrequisitos

La autorización de pago por la adquisición de bienes o contratación de obras y servicios, se ingresa en el e-SIGEF, para realizar las transferencias a los solicitantes beneficiarios del pago.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- IN -05 Revisión: 0
	INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 4 de 5

Para la elaboración y emisión del CP, el COP requiere el CE (Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante Único de Registro (GF-PR-07), el CUR (Procedimiento para la elaboración y Emisión del Comprobante de Egreso (GF-PR-08) y los documentos que sustentan el pago.

3.2 Elaboración y emisión

- 3.2.1 Ingresar al Portal del MF y acceder al Sistema e-SIGEF.
- 3.2.2 Digitar el “Nombre de Usuario” y su respectiva contraseña y año.
- 3.2.3 Elegir la opción “Tesorería”, se despliega una ventana en la que se encuentra la opción saldos disponibles, hacer clic y verificar la disponibilidad económica; de existir los recursos proceder a pagar, siguiendo la ruta:
 - a) Ejecución de gasto
 - b) Registro de ejecución
 - c) Autorizar pago
- 3.2.4 Realizado este procedimiento aparece el código del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, hacer clic y se despliega los CUR pendientes de pago con sus respectivos detalles.
 - a) Marcar el CUR A PAGAR
 - b) En el detalle se refleja el número de cuenta beneficiario y en algunos casos aparecen VARIAS CUENTAS; en este caso seleccionar la cuenta y dar un clic en “Aceptar”.
 - c) Concluido el pago regresar el CE al Director de GF para que se elabore el CR (Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso – Egreso de Bodega GF-PR-10), en caso de que haya lugar a retenciones, caso contrario entregar los CE con toda la documentación de respaldo al ASA para la legalización ante los proveedores.
 - d) En 48 horas mínimo de realizado el pago, imprimir el CP ingresando al e-SIGEF por la ruta:
 - Ejecución de gastos
 - Registro de ejecución
 - Comprobante de ejecución de gastos
 - Código institucional (clic)
 - En la parte inferior izquierda se encuentra la opción “Filtros”, se da clic y se desplegará una ventana en la cual se realiza:

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- IN -05 Revisión: 0
	INSTRUCTIVO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGO DE COMPROMISOS Y OBLIGACIONES	Pág. 5 de 5

- Capó: elegir la opción “CUR” o “RUC”
 - Operador: “Igual”
 - Valor: “Número del CUR o RUC
 - Aplicar criterios: Hacer clic y aparecen todos los detalles correspondientes al CUR.
- Cuando el pago ya está efectuado en el detalle de la Transferencia del BCE aparecerá como confirmado.
 - En la parte inferior derecha de la pantalla hay varios íconos, en el cual se selecciona el correspondiente CP, se abrirá el CP en PDF y se imprime dos copias.
- e) Adjuntar una copia al CE y la otra anexar al DR anotando en el reverso el Número de CE que en el momento que el beneficiario retire el CR firme el CE, a fin de dejar constancia de que ha recibido conforme.

4. REFERENCIAS

- Procedimiento para la Elaboración y emisión de Comprobantes de Egreso (GF-PR-08)
- Procedimiento para la elaboración y emisión del Comprobante Único de Registro (GF-PR-07).

5. ANEXOS

- Comprobante de Pago, Sistema de Administración Financiera e-SIGEF

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

**3.2.5. PROCEDIMIENTO PARA EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN
POR ENAJENACIÓN Y BAJA**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA		Pág. 2 de 7

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Introducción
 - 4.2 Procedimiento
 - 4.3 Contenido de los instructivos
 - 4.4 Codificación de los documentos
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA	Pág. 3 de 7

1. OBJETIVO

Este procedimiento determina los pasos a seguir para el egreso de los bienes de larga duración que se encuentran: inservibles, obsoletos o que se hubiesen dejado de usar en el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por todos los funcionarios y empleados del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca. Va desde la determinación de que un bien ha dejado de utilizarse hasta la baja por enajenación, donación o chatarrización.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Bienes de Larga duración:** Son aquellos bienes que tienen una vida útil mínima de 3 años y que por sus características y uso pueden durar más tiempo y su costo de adquisición es igual o mayor a USD 100,00.
- **Bienes de Control:** Son bienes que a pesar de cumplir con una vida útil mínima de 3 años, tienen un costo inferior a USD 100,00
- **DTA:** Director Técnico de Área
- **JR:** Junta de Remates
- **DGF:** Director de Gestión Financiera
- **BLD:** Bienes de Larga Duración
- **AJ:** Asesoría Jurídica
- **CIT:** Comprobante de Ingreso a Tesorería

4. Introducción

El Egreso de BLD del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, se produce cuando estos hayan dejado de funcionar, se determine que se encuentran obsoletos o que hayan cumplido su vida útil. Para proceder con la enajenación o baja, previamente deben existir los informes correspondientes.

4.2 Procedimiento

4.2.1 Informe de los bienes fuera de uso

El funcionario u/o empleado del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca que tenga a su cargo bienes para el cumplimiento de sus funciones y que determine que han dejado de

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA	Pág. 4 de 7

funcionar y no sea posible la reparación, o que se encuentran obsoletos, inservibles o fuera de uso, comunicará por escrito al Director de Procesos, quien a su vez informará documentadamente del particular al Director Ejecutivo.

El Director Ejecutivo, conocerá del hecho y dispondrá al DGF instruir al Guardalmacén verificar el estado de estos bienes para determinar si estos son susceptibles de enajenación o baja.

4.2.2 Inspección previa

El DGF recibe la comunicación y delega a un funcionario de su dirección que no sea directamente el responsable de su custodia, para que inspeccione los bienes.

El delegado realiza la inspección, de ser necesario con la ayuda de personas entendidas en la materia y elabora el informe en el que precisa el estado de los bienes, y si estos son inservibles, obsoletos o han dejado de usar; sugiere la baja o la modalidad de la enajenación. El Informe envía al DGF, con copia al Director de Proceso de donde proviene el bien, al Guardalmacén, y una copia se retiene para el archivo.

El Director de Gestión Financiera recibe el informe de inspección, y si este no justifica su enajenación o baja, dispone el archivo del pedido y hace conocer al Director de Proceso solicitante.

4.2.3 Resolución para trámite de enajenación o baja

Si del informe se desprende que justifica la enajenación mediante remate al martillo, sobre cerrado, venta directa en privado, transferencia gratuita o que se dé baja, envía el expediente al Director Ejecutivo, recomendando se extienda la resolución para que proceda con el trámite de baja de los bienes. Además que disponga que los bienes inspeccionados se concentren en la bodega.

El Director Ejecutivo recibe el expediente previo a la enajenación o baja, en base del cual dispone a AJ prepare la resolución de conformación de la Junta de Remates para su firma; de no justificarse deja sentada la razón y dispone su archivo.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA	Pág. 5 de 7

En el caso de justificarse la enajenación o baja, envía el expediente al Director de Gestión Financiera adjuntando la Resolución y la nómina de los peritos evaluadores designados.

4.2.4 Inspección.

El DGF dispone se elabore y remitan las notificaciones a los integrantes de la Junta de Remates y peritos evaluadores designados por el Director Ejecutivo.

Los peritos acompañados por el Guardalmacén inspeccionan los bienes, los evalúan conforme señala el Reglamento de Bienes del Sector Público y presentan el informe para conocimiento de la JR.

4.2.5 Enajenación y baja

Los miembros de la JR se reúnen, abocan conocimiento del expediente y señalan precio, lugar, día y hora del remate.

El Secretario de la JR elabora avisos tanto para la publicación en uno de los diarios de mayor circulación en la Provincia, cuanto en carteles, conforme el Reglamento General de Bienes del Sector Público, envía original y copia al Director de Gestión Financiera para el trámite de pago de las publicaciones.

- **Remate al mantillo.-** Para este caso el Director de Gestión Financiera, elabora y envía al Juzgado una solicitud para que designe Martilladores.
- **Remate en sobre cerrado.-** El Secretario recibe los sobres cerrados hasta la hora señalada, con las ofertas de los interesados, en las que se incluirán el 10% del valor de las mismas, sobre la base el avalúo en dinero efectivo o cheque certificado; pone en cada sobre la fe de presentación con indicación del día y hora en que se reciben.

Se reúne la JR y si cumplida la hora límite para la presentación de las ofertas no existieren interesados, la JR mediante acta declara desierta la venta y ésta venta queda para segundo señalamiento. Si se trata del segundo señalamiento y no hubiera ofertas, se aplica el procedimiento para la venta directa o en privado.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA	Pág. 6 de 7

Si existen oferentes, se reúne la JR a la fecha y hora señaladas y procede a la apertura de los sobres en presencia de los interesados, califica las propuestas y adjudica los bienes al mejor postor.

El Secretario toma conocimiento de la adjudicación, notifica al adjudicado para que cancele la diferencia al Tesorero.

El Tesorero del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, recibe las garantías del 10% de las ofertas, elabora el Comprobante de Ingreso a Tesorería, entrega el original a Contabilidad, una copia a la JR y una copia se retiene para el archivo.

Si el adjudicatario cancela la diferencia del valor de la oferta adjudicada, durante el siguiente día hábil del remate, elabora el Tesorero del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, el Comprobante de Ingreso a Tesorería, deposita y entrega el original a Contabilidad, una copia al adjudicado, una copia a la JR y una copia se retiene para el archivo.

Si el adjudicatario no cancela el valor en el tiempo previsto, se declara la quiebra del remate, y la JR adjudica los bienes al oferente que sigue en orden de preferencia.

El Secretario elabora el acta de remate conforme lo determina el Reglamento de Bienes del Sector Público, la legaliza conjuntamente con los miembros de la JR y el adjudicatario. El original se archiva en la JR, primera copia al adjudicatario, segunda copia al Guardalmacén para la entrega de los bienes y tercera copia a Contabilidad para el registro contable.

El Guardalmacén recibe copia del acta de remate y procede a entregar los bienes al adjudicatario, dejando sentado por escrito la entrega física del bien.

4.2.6 Chatarrización o baja del bien no susceptibles de remate

La JR y el Guardalmacén presentarán al Director Ejecutivo el informe en el que constarán los bienes que no fueron rematados y que por su naturaleza son susceptibles de chatarrización, conforme el Decreto Ejecutivo y el Reglamento de Bienes del Sector Público.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 04 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO DE BIENES DE LARGA DURACIÓN POR ENAJENACIÓN Y BAJA	

El Director Ejecutivo conoce el Informe y dispone a la AJ la resolución que permita enviar los bienes para la chatarrización, en los términos del Decreto Ejecutivo y el Reglamento de Bienes del Sector Público.

El Guardalmacén recibe la resolución y conjuntamente con el delegado de la Dirección de Gestión Financiera, levantan el acta de los bienes que se remitirán al proceso de chatarrización.

Luego de enviar los bienes a la chatarrización, presentan el Acta al Director de Gestión Financiera, una copia a Contabilidad para el respectivo registro contable y otra archivará para su descargo.

5. REFERENCIAS

- Reglamento General de Bienes del Sector Público
- Reglamento de chatarrización. Decreto Ejecutivo 1791-A de 2009-06-19

6. REGISTROS

- Comprobante de Ingreso a Tesorería

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 1 de 6

3.2.6. PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Introducción
 - 4.2 Procedimiento
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 3 de 6

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de uso de los vehículos del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los funcionarios y/o trabajadores del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, que hagan uso de los vehículos para cumplir actividades institucionales.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **DAF:** Dirección Administrativa Financiera
- **CS:** Comisión de Servicios
- **LOSEP:** Ley Orgánica de Servicio Público
- **OM:** Orden de Movilización

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Introducción

El Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca dispone de vehículos livianos para trasladar al personal a cumplir actividades relacionadas con la prestación de servicios en el ámbito jurídico, trabajo social, psicológico, referentes a la violencia contra la mujer y la familia.

Los vehículos serán conducidos únicamente por los conductores del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, para lo cual es obligación de los mismos portar la Orden de Movilización, otorgada por el funcionario responsable del parque automotor del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

4.1 PROCEDIMIENTO

4.1.1 Comisiones de Servicio dentro de la ciudad

El funcionario u/o trabajador que deba trasladarse a cumplir una CS a un lugar distinto al habitual de su trabajo, solicita al responsable del parque automotor, el vehículo con 49 horas de anticipación, cuando se trate de CS en la ciudad. Cuando se para CS fuera de la ciudad

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 4 de 6

debe presentar la programación de prestación de servicios, mínimo con 15 días de anticipación.

El funcionario responsable del parque automotor de acuerdo a la programación, entrega al conductor, la OM, con los siguientes datos:

- Fecha de la Comisión
- Lugar, fecha, hora de emisión y hora de salida
- Descripción del vehículo (marca, color y placas)
- Nombre del conductor asignado
- Número de días
- Destino de la CS
- Funcionario (s) que utilizó el vehículo ..
- Motivo de la CS
- Firma de autorización.

Todo el tiempo que dure la CS, los señores conductores deben portar el registro de la OM, firmado y sellado por el encargado del parque automotor, ya que es la autorización para utilizar el vehículo.

Ningún vehículo puede movilizarse antes de que el conductor haya chequeado: luces, frenos, sistema de enfriamiento, combustible, lubricantes. Para tal fin el conductor deberá llenar el formato Control Diario de Vehículo, mismo que será entregado junto con la OM al final de la CS.

Al término de la CS, el conductor entregará la OM con los siguientes datos:

- Kilometraje de salida
- Kilometraje de llegada
- Hora de llegada
- Firma del o los funcionarios que utilizaron el vehículo
- Novedades .. de haberse suscitado en la CS
- Firma del conductor.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 5 de 6

Las Hojas de Ruta que se encuentran en cada vehículo serán registradas por el conductor cada vez que se use el mismo, y la entregarán al responsable del parque automotor, para que los datos sean ingresados en una hoja de cálculo.

4.1.2 Movilización de vehículos en días y horas no laborables

La utilización de vehículos después de las 16:30 y en días no laborables serán autorizados únicamente por el Director Ejecutivo y/o Director Administrativo Financiero del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

Ningún vehículo puede movilizarse si no es con un conductor asignado, salvo el caso de que exista la autorización correspondiente para que un funcionario distinto que disponga de licencia, conduzca un automotor. De este punto se exceptúa el Director Ejecutivo.

4.1.3 Movilización de los vehículos fuera de la ciudad

Tanto el conductor como el jefe de la CS, son responsables del uso y cuidado del vehículo. Los vehículos son utilizados únicamente para actividades de trabajo. El incumplimiento de este procedimiento origina las sanciones establecidas en la LOSEP y el Reglamento General de la LOSEP.

5. REFERENCIAS

- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Normas Técnicas de Control Interno y Contabilidad

6. REGISTROS

- Orden de Movilización
- Hoja de Ruta
- Informe de Novedades
- Control diario de Vehículos

7. ANEXOS

Ninguno

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 05 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Pág. 6 de 6

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 06 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	Pág. 1 de 5

3.2.7. PROCEDIMIENTO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 06 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Planificación, ejecución y seguimiento de actividades de entrenamiento.
 - 4.2 Identificación de las necesidades de capacitación
 - 4.3 Planificación de las necesidades de capacitación
 - 4.4 Coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades de capacitación
 - 4.5 Evaluación de las actividades de capacitación
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 06 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer el proceso de identificación de las necesidades de entrenamiento y capacitación, así como de la ejecución, con el fin de garantizar el correcto desempeño y desarrollo del personal.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal de los procesos del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Entrenamiento:** Preparación del funcionario u/o trabajador para el desempeño de sus tareas.
- **Capacitación:** Actividades destinadas a fortalecer o actualizar la formación y habilidades necesarias para asegurar el desempeño y desarrollo del funcionario u/o trabajador, realizadas en forma individual o grupal interna o externas.
- **TH:** Área de Talento Humano

Cuando existen nuevos funcionarios u/o trabajadores en la organización, cada funcionario u/o trabajador asume nuevas tareas y para asegurar el buen desempeño de la tareas, se realizan entrenamientos, siguiendo los programas previamente establecidos por cada proceso, bajo la supervisión de algún funcionario que trabaje más tiempo.

El entrenamiento se dará por concluido una vez que el funcionario u/o trabajador que supervisa informa al Director del Proceso sobre la aptitud para desarrollar el trabajo encomendado.

4.2 Identificación de las necesidades de capacitación

La identificación de las necesidades de capacitación es realizada por los Directores de los Proceso, el Director Administrativo Financiero, a través de la Unidad Administrativa de Talento Humano, utilizando el Registro "Formulario de detección de necesidades de capacitación", éste se llenará el mes de diciembre de cada año y será envidas a Talento Humano.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 06 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	Pág. 4 de 5

4. 3 Planificación de las necesidades de capacitación

Las actividades de capacitación se planifican en forma anual, a partir de la identificación de las necesidades. El Plan de capacitación es realizado por el Director Administrativo Financiero, a través de la Unidad de Talento Humano y aprobado por el Director Ejecutivo.

4.4 Coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades de capacitación

Es responsabilidad de Talento Humano ocuparse de la coordinación, ejecución y seguimiento del Plan de Capacitación, confirmando la realización de actividades que atiendan a lo planificado y registrando sus resultados.

4.5 Evaluación de las actividades de capacitación

La evaluación de cada actividad debe ser realizada con la finalidad de mantener en constante mejora las actividades de capacitación y el aprovechamiento de las mismas, por parte de los funcionarios u/o trabajadores que han sido capacitados.

La evaluación de la eficacia de la capacitación se la realizará a través de las evaluaciones de desempeño, que se realizará anualmente y que son realizadas por el Jefe inmediato, reflejadas en el Formulario EVAL.

5. REFERENCIAS

- Ninguna

6. REGISTROS

- Formulario de Detección de Necesidades de capacitación (externo)
- Formulario EVAL-01 (externo).

7. ANEXOS

- Formulario de Detección de Necesidades de capacitación (externo)
- Formulario EVAL-01 (externo).

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 06 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA UTILIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	Pág. 5 de 5

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 1 de 6

**3.2.8. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL
COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABREVIATURAS
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. REFERENCIAS
5. ANEXOS
6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 3 de 6

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos para la elaboración del CUR en el sistema informático e-SIGEF para todas las transacciones por el pago de compromisos y obligaciones del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ABREVIATURAS

- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de san Isidro del Inca.
- **CG:** Contador General
- **CO:** Contador
- **e-SIGEF: Sistema de Administración Financiera**
- **CI:** Cédula de Identidad /Ciudadanía
- **COM:** Comprometido
- **CYD:** Comprometido y devengado
- **DEV:** Devengado
- **NOR:** Normal
- **OGA:** Otros gastos
- **TRF:** Transferencia al exterior
- **ITEM:** Partida Presupuestaria
- **PRG:** Programa
- **ACT:** Actividad
- **FTE:** Fuente de financiamiento
- **PRY:** Proyecto
- **IR:** Impuesto a la Renta
- **IVA:** Impuesto al Valor Agregado
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **CUR:** Comprobante Único de Registro
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **AUT:** Autorización

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 4 de 6

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Pre requisitos

Para la elaboración y emisión del CUR, el CO requiere el CE (Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante Único de Registro GF-M-PR-07) y la documentación que sustenta el pago.

3.2 Elaboración y Emisión

3.2.2 El o La CO ingresa al eSIGEF, con su “Usuario” y “Clave”, siguiendo la ruta para realizar el encabezado:

- a) Ejecución de gastos
- b) Registro de Ejecución
- c) Comprobante de Ejecución.

3.2.3 Abrir el ícono “CREAR” que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla y llenar los siguientes campos:

- “CLASE DE REGISTRO”: CYD. NOR y OGA
- “TIPO DOCUMENTO DE RESPALDO”
 - 06 Comprobantes administrativos de gastos
 - 01 Solicitud de compra de servicios.
- “ RUC”: del beneficiario (13 dígitos); CI (10 dígitos)
- “NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPALDO”: Comprende a la secuencia que mantiene el sistema de contabilidad NAPLILUS.
- “MONTO DEL GASTO”: Corresponde al valor de la factura sin IVA
- “DEDUCCIONES”: Anotar los valores según correspondan al valor del IR a retener:
 - 1% bienes
 - 2% servicios
 - 8% arriendos
 - 10% servicios profesionales
 - 24% Transferencia al exterior
 - 0,1% Seguros (prima)
- “ CONCEPTO”: Llenar el campo del concepto con la siguiente información:
 - Número de comprobante
 - Nombre del beneficiario que va recibir el pago
 - Breve descripción del pago

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 5 de 6

- Detallar OC
- Número de factura del proveedor
- “CREAR Y SALIR

3.2.4 “DETALLES”: El sistema asigna un número de CUR y se procede a abrir el ícono de “Detalles” que se encuentra en la parte superior derecha, desplegándose 3 campos:

3.2.4.1 “CAMPO ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA”: Llenar lo siguiente:

- “PROG”: El sistema asigna el número 20
- “ACTIVIDAD”: Elegir entre las funciones D-15 o D-45
- “FUENTE”: Poner la fuente de financiamiento que corresponda:
 - 001 Recursos fiscales (asignación del Estado)
 - 002 Recursos fiscales generados por la instituciones (autogestión)
 - 998 Anticipos de ejercicios años anteriores
- “MONTO DEL GASTO”: Poner el valor de la factura sin IVA
- “CREAR”.

3.2.4.2 “CAMPO COMPROBANTE DE VENTA”: Registrar los datos de la factura del proveedor relacionados con:

- “TIPO DE COMPROBANTE”: Elegir factura
- “NÚMERO DE SERIE”
- “PUNTO DE EMISIÓN”
- “NÚMERO DE COMPROBANTE”
- “NÚMERO DE AUTORIZACIÓN”
- “FECHA”
- “MONTO”

3.2.4.3 “DETALLE DEL COMPROBANTE”: Registrar la información del tipo de contribuyente y si es objeto de retenciones.

3.2.4.4 “CAMPO DE RETENCIONES Y DESCUENTOS”: Registrar la información relacionada con:

- 2COMPROBANTE DE VENTA”: Elegir la factura que tiene deducciones
- 2DEDUCCIONES”: Se elige bienes o servicios

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE ÚNICO DE REGISTROS	Pág. 6 de 6

- “RETENCIÓN SRI”: Otras retenciones aplicables al 1% ó 2%
- “FUENTE”
- “BASE IMPONIBLE”

3.2.5 Una vez llenos los campos descrito, salir del detalle e ingresar al nivel anterior para ir al ícono “Solicitar” el CUR ubicado en la parte superior derecha y “Aceptar”.

3.2.6 Aprobar el CUR haciendo clic en el ícono “Aprobar” ubicado en la parte superior derecha, “Aceptar” y salir del detalle.

3.2.7 Cumplidos estos pasos, imprimir el CUR ingresando por “Filtros” ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla donde aparecen 3 campos siguientes:

- “CAMPO”: Se elide la opción CUR
- “OPERADOR”: Se elige la opción igual
- “VALOR”: Se digita el número de CUR realizado

3.2.8 Una vez que se ha obtenido el proceso de pago en el eSIGEF, el CE con el respectivo CUR, se entrega al Director de Gestión Financiera para la aprobación.

4. REFERENCIAS

- Procedimiento para el manejo del Sistema de Administración Financiera, e-SIGEF.
- Procedimiento para la elaboración y emisión de los Comprobantes de Egreso (GF-M-PR-08).

5. ANEXOS

- Formato electrónico del Sistema de Administración Financiera, e-SIGEF

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE EGRESO	Pág. 1 de 5

**3.2.9. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL
COMPROBANTE DE EGRESO**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE EGRESO	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABREVIATURAS
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. REFERENCIAS
5. REGISTROS
6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE EGRESO	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos para ELABORAR EL Comprobante de Egreso a través del Sistema informático NAPTILUS, por el pago de compromisos y obligaciones adquiridas por el CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de san Isidro del Inca.
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **OC:** Orden de Compra
- **CE:** Comprobante de egreso
- **CG:** Contador General
- **TRF:** Transferencia al exterior
- **IR:** Impuesto a la Renta
- **IVA:** Impuesto al Valor Agregado
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes
- **SIGEF:** Sistema Integrado de Gestión Financiera del Sector Público
- **CI:** Cédula de Identidad / Ciudadanía

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Pre requisitos

Para la elaboración y emisión del CE, el CG debe tener a disposición y verificar la solicitud o pedido y la documentación pertinente que sustente el pago.

3.2 Elaboración y Emisión

3.2.1 digitando:

a) La contraseña; y, el período contable

b) Ingresar por el ícono “Contabilidad”

c) Registro del Compromiso:

- Ir por “Diario General Integrado” y detallar resumidamente la transacción a procesar.
- Realizar los asientos contables con afectación presupuestaria para el registro del compromiso
- Grabar y salir. El sistema automáticamente asigna un número de asiento contable del compromiso.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE EGRESO	Pág. 4 de 5

d) Registro devengado

- “Diario General Integrado” y detallar resumidamente la transacción a procesar.
- Realizar los asientos contables con afectación presupuestaria para el registro devengado.
- Grabar y Salir. El sistema automáticamente asigna un número contable del devengado.

3.2.2 Ingresar por el ícono de “Proveedores” y verificar si se encuentra registrado, en caso de que no esté registrado incluirlo en el sistema.

3.2.3 Ir al CE del Sistema, ingresar por la celda de “Egreso de Caja con encabezado”, desplegándose el CE, ir a “Nuevo” y se habilita el respectivo formato.

3.2.4 En el formato se va a “RUC” y con F2 se despliegan los beneficiarios, elegir y “Aceptar”.

3.2.5 Luego de aceptado ir a “Concepto” para asociar en el sistema al grupo de gasto que corresponde la transacción (51 remuneraciones, 52 servicios, 53 bienes y 84 bienes de larga duración).

3.2.6 Ingresar a “Concepto” para poner un resumen de la transacción.

3.2.7 Ingresar a “Importe” para registrar el valor total a pagar.

3.2.8 Ir a “Número de Asientos” y registrar los números de asientos contables que correspondan.

3.2.9 Al final poner el número de CE

3.2.10 Pulsar “Guardar”

3.2.11 Imprimir el CE y legalizar

3.2.12 Forma de responsabilidad

3.2.13 Enviar al CO para su registro en el e-SIGEF y archivo

4 REFERENCIAS

- Manual del Usuario de Contabilidad Gubernamental del Sistema NAPTILUS
- Procedimiento para el registro y pago de compromisos y obligaciones (GF-M-PR-03).

5 REGISTROS

- Comprobante de Egreso del Sistema NAPTILUS

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 08 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE EGRESO	Pág. 5 de 5

6 RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 09 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS	Pág. 1 de 5

**3.2.10. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL
COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 09 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABREVIATURAS UTILIZADAS
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. REFERENCIAS
5. ANEXOS
6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 09 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos para la elaboración y emisión del comprobante de retención de impuestos, a través del sistema informático SITAC, en caso de existir retenciones de IR e IVA.

2. ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de san Isidro del Inca.
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **TE:** Tesorero
- **CO:** Contador
- **IR:** Impuesto a la Renta
- **IVA:** Impuesto al Valor Agregado
- **CE:** Comprobante de egreso
- **CR:** Comprobante de Retención
- **SITAC:** Sistema Integrado de Tributación del Asesor Contable
- **RUC:** Registro Único de Contribuyentes

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Pre requisitos

El Comprobante de Retención de Impuestos se procesa en el sistema informático SITAC luego de producido el pago de bienes adquiridos o servicios y obras contratados. Las retenciones del IR o IVA se hacen sobre las transacciones que generan impuestos. Se puede apoyar en el Manual de Instrucciones para el uso del SITAC.

Para la elaboración y emisión del CR el Director de Gestión Financiera o el CO requiere el CE (Instructivo GF-IA-01) y la documentación que sustenta el pago.

3.2 Elaboración y Emisión

3.2.1 Cuando el proveedor está registrado en el sistema SITAC

- a) El Director de GF, el TE o el CO ingresa al Sistema Informático SITAC con el "Password".
- b) En el menú principal ingresar por "Panel de Transacciones"
- c) Dar clic en "Compras" y se desplegará el formato de CR.
- d) Realizar el ingreso de los parámetros: mes, año y dar aceptar, luego de lo cual se desplegará la pantalla "Compras – Retenciones IR – Retenciones IV".

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 09 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS	Pág. 4 de 5

- e) En identificación poner el número de RUC del proveedor que consta en la factura
- f) En fecha, poner la fecha de emisión de la factura
- g) En registro contable va la misma fecha de elaboración del CE
- h) Poner el tipo de comprobante y el concepto de la transacción
- i) Seleccionar el tipo de transacción (% de retención) y poner el valor de la factura antes de impuestos, según corresponda.
- j) escoger la identificación y si hay o no derecho a devolución de IVA
- k) Llenar los datos de comprobante de compra (factura final de proveedor)
- l) Anotar los datos del CR elaborado.
- m) Grabar

3.2.2 Cuando el proveedor no está registrado en el Sistema SITAC

a) Si el proveedor no se encuentra registrado en el SITAC se debe salir de la pantalla: “Compras – Retenciones IR – Retenciones IV” para ingresar por el link “Registro de proveedores” los datos de la factura, entre otros datos solicitados, como:

- RUC,
- Número de autorización
- Razón social
- Dirección, teléfono, e-mail

b) Salir del registro de proveedores e ingresar por pantalla “Compras – Retenciones IR – Retenciones IVA “ y continuar desde el literal e), del numeral 3.2.1.

3.2.3 Una vez registrado el CR en el sistema SITAC el Director de Gestión Financiera o el CO debe:

- a) Imprimir original y dos copias del CR
- b) Firmar el CR
- c) Distribuir el CR de la siguiente forma:
 - a. Original: Proveedor
 - b. Primera copia: Adjunto a CE; y,
 - c. Segunda copia: Archivo CR
- d) El CR se archiva en la carpeta de “COMPROBANTES DE RETENCIÓN” ubicada en la Oficina del TE.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 09 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS	Pág. 5 de 5

REFERENCIAS

- Ley de Régimen Tributario Interno. Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242 de 29 de diciembre de 2007.
- Normas Técnicas de Control Interno y Contabilidad, 1970.
- Manual de Instrucciones para el uso del Sistema Informático SITAC

4. REGISTROS

- Comprobante de Retención de Impuestos del Sistema Informático SITAC.

5. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 10 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE COMPROBANTES DE INGRESO- EGRESO DE BODEGA	Pág. 1 de 4

**3.2.11. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DEL
COMPROBANTE DE INGRESO – EGRESO DE BODEGA**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 10 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE COMPROBANTES DE INGRESO- EGRESO DE BODEGA	Pág. 2 de 4

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABREVIATURAS UTILIZADAS
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. REFERENCIAS
5. REGISTROS
6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 10 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE COMPROBANTES DE INGRESO- EGRESO DE BODEGA	Pág. 3 de 4

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos para la emisión del comprobante de ingreso-egreso de bodega, inmediatamente de pagar las obligaciones por adquisiciones de bienes o suministros, los mismo que pueden ser de larga duración o de control.

2. ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **CIAM:** Centro de Información y Apoyo a la Mujer de la Comunidad de San Isidro del Inca.
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **CIEB:** Comprobante de Ingreso-Egreso de Bodega
- **GA:** Guardalmacén

3. DESCRIPCIÓN

3.1 Pre requisitos

El comprobante de ingreso-egreso de bodega se elabora luego de recibidos los bienes y suministros adquiridos por el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

Los Bienes pueden ser de larga duración cuando su valor es igual o superior a cien dólares de los Estados Unidos de América; y bienes de control cuando el valor sea inferior a 100 Dólares.

Para la elaboración y emisión del Comprobante de ingreso-egreso de Bodega, el GA requiere el CE (Procedimiento para la elaboración y emisión del Comprobante Único de Registro (GF-M-PR-07) y la documentación que sustenta el pago.

3.2 Elaboración y emisión

Ante la recepción de un bien o suministro adquirido el GA procede a:

- 1) Verificar la factura final del proveedor con los bienes o suministros recibidos, conforme a las especificaciones del pedido.
- 2) Elaborar el CIEB utilizando la información de la factura final del proveedor.
- 3) Entregar al solicitante los bienes o suministros y hacer firmar la recepción de los mismo en el CIEB
- 4) Adjuntar una copia del CIEB al CE

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 10 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y EMISIÓN DE COMPROBANTES DE INGRESO- EGRESO DE BODEGA	Pág. 4 de 4

- 5) Entregar una copia del CIEB al solicitante que recibe y utilizará los bienes o suministros
- 6) Remitir a Contabilidad el CE, para el archivo correspondiente
- 7) Archivar el original del CIEB, en la carpeta de Comprobante de Ingreso-Egreso de Bodega ubicado en el Archivo de Bodega.

4. REFERENCIAS

- Normas Técnicas de Control Interno y Contabilidad , 1970

5. REGISTROS

- Comprobante de Ingreso – Egreso de Bodega

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 11 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA	Pág. 1 de 5

**3.2.12. PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O
SERVICIOS POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 11 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 11 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece los lineamientos para realizar adquisiciones de bienes o suministros, contratación de obras y servicios, sean de estos normalizados y no normalizados; bajo el procedimiento INCOP Ínfima Cuantía.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las obras, bienes o servicios que no consten en el Catálogo Electrónico, que su adquisición no haya sido planificada y no conste en el PAC; y, que aunque conste en el PAC no sea un requerimiento constante durante el ejercicio fiscal. Se exceptúa la consultoría.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

- **Portal de Compras Públicas:** (www.compraspublicas.gob.ec) Es el sistema informático oficial de Contratación Pública del Estado Ecuatoriano.
- **Catálogo Electrónico:** Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal (www.compraspublicas.gob.ec) para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.
- **Ínfima Cuantía:** Son las adquisiciones o contrataciones de bienes y servicios normalizados y no normalizados, cuyo presupuesto referencial de contratación sea igual o menor al valor que resulte de multiplicar el coeficiente 0,0000002 por el Presupuesto Inicial del Estado vigente.
- **DGF:** Dirección de Gestión Financiera
- **INCOP:** Instituto Nacional de Compras Públicas
- **PAC:** Plan Anual de Contratación
- **OC:** Orden de Compra

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Introducción

Las compras realizadas bajo este procedimiento se sujetarán a lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y a lo que determina la Resolución No. INCOP 048-2011.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 11 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA	Pág. 4 de 5

4.2 Instrucciones

Luego de que el DGF reciba la petición autorizada con las especificaciones de los bienes, obras o servicios (petición y OC), verificará la existencia de recursos y dispondrá al funcionario u/o trabajador responsable obtenga mínimo tres cotizaciones, siempre que sea posible.

El funcionario u/o trabajador responsable de esta clase de contrataciones obtiene proformas y presentan el informe con las recomendaciones del caso, par que el Director Ejecutivo o el DGF, definan el proveedor.

Definido el proveedor se devuelve el expediente al responsable de estas compras para que confirme al proveedor seleccionado la ejecución de obras, entrega de los bienes o prestación de servicios.

En caso de adquisiciones de bienes o suministros, estos serán recibidos por el solicitante conforme las especificaciones e informará al Guardalmacén para que proceda conforme al Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso – Egreso de bodega (GF-M-PR-10)

5. REFERENCIAS

- Procedimiento para el Registro y Pago de Compromisos y Obligaciones (GF-M-PR-03).
- Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso- Egreso de Bodega (GF-M-PR-10)
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Resolución INCOP 048-2011.

6. REGISTROS

- Plan anual de Contrataciones

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 11 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES O SERVICIOS, POR EL PROCEDIMIENTO ÍNFIMA CUANTÍA	Pág. 5 de 5

7. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 12 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA	Pág. 1 de 4

3.2.13. PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 12 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA	Pág. 2 de 4

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 12 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA	Pág. 3 de 4

1. OBJETIVO

Definir las acciones a seguir para comprar bienes o contratar servicios que sean emergentes y su monto sea muy pequeño que no amerite ser cancelado a través de transferencias.

2. ALCANCE

Se aplica a las adquisiciones emergentes cuyos montos sean muy pequeños y no repetitivos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Caja Chica:** Es un fondo en efectivo asignado a una persona para que entregue a un funcionario u/o trabajador del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca que requiera contrataciones emergentes para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios que no sean repetitivas y que su monto sea pequeño.
- **DGF:** Director de Gestión Financiera

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Contador General con Memorando presenta al DGF los justificativos para aperturar un fondo de caja chica, definiendo el responsable, monto y la distribución presupuestaria.

El DGF analiza la factibilidad y si considera pertinente autoriza, caso contrario dispone el archivo.

El funcionario u/o empleado del manejo y control de Caja Chica recibe la transferencia por el monto asignado en el banco y cuenta que él haya proporcionado y destina los recursos al fin para el cual fueron destinados.

Cuando un funcionario del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca requiere atender una situación emergente y el gasto no es repetitivo, solicita el custodio de Caja Chica le entregue el valor estimado para la compra.

El responsable del fondo, previo a entregar el dinero, entrega al interesado el Vale de Caja Chica, llenos los datos de fecha, un detalle de lo que se va a adquirir y monto solicitado, a fin de que sea autorizado por el DGF o el funcionario asignado para esta autorización.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 12 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE CAJA CHICA	Pág. 4 de 4

Con la autorización, el responsable del fondo entrega el valor solicitado al interesado, quien hace la compra y con la factura devuelve firmado el Vale de Caja Chica al custodio de la Caja.

El responsable del fondo recibe el Vale de Caja Chica y verifica la legitimidad de la factura y va registrando en forma cronológica, secuencial y acumulativa egresos realizados en el Reporte de gastos de Caja Chica.

Cuando el fondo de Caja Chica se haya consumido en un 70%, solicitará la reposición al DGF. El DGF revisará y si considera pertinente pasará a Contabilidad para que sea repuesto el fondo, conforme a los instructivos, caso contrario devolverá al responsable del manejo y control para que justifique la inconsistencia, de existir.

5. REFERENCIAS

- Procedimiento para la contratación de obras, bienes o servicios incluidos la consultoría (GF-M-PR-02).

6. REGISTROS

- Vale de Caja Chica
- Reporte de gastos de Caja Chica

7. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 1 de 6

**3.2.14. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE
DOCUMENTOS Y REGISTROS**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 2 de 6

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 4.1 Formato de los documentos
 - 4.2 Contenido de los documentos
 - 4.3 Contenido de los instructivos
 - 4.4 Codificación de los documentos
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 3 de 6

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto definir el formato, contenido y codificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los documentos internos del Sistema de Gestión de la calidad de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca, tales como manuales, procedimientos generales de Sistema de Gestión de la Calidad, instructivos de trabajo y registros.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Documento:** Datos que poseen significado y su medio de transporte
- **Documento interno:** Documento generado en Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, necesario para la ejecución de sus actividades.
- **Instructivo:** Documento que define de forma detallada cómo realizar y registrar una actividad específica.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Formato de los documentos

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, tendrán el siguiente formato:

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 4 de 6

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	GF-PRC-13 Revisión: 0
	GESTIÓN FINANCIERA 2013-02-01	Pág. x de x

La primera hoja de los procedimientos tendrá el siguiente pie de página

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre del funcionario Denominación del Puesto	Nombre del funcionario Denominación del Puesto	Nombre del funcionario Denominación del Puesto

4.1.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad tiene la misma estructura establecida para los procedimientos con el título MANUAL DE CALIDAD.

4.1.3 Instrucciones de trabajo

Las instrucciones de trabajo no seguirán un formato establecido ya que estas deben adaptarse a las necesidades de la información contenida en las mismas.

Como mínimo debe tener el mismo encabezado y pie de página de la primera hoja establecido para los procedimientos.

4.2 Contenido de los documentos

Los procedimientos generales de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca tienen como mínimo lo siguiente:

1. OBJETIVO.- Describe el propósito del procedimiento
2. ALCANCE.- Determina los procesos, actividades o áreas involucrados en el procedimiento.
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.- Indica las definiciones o abreviaturas utilizados en el procedimiento que no son fáciles de entender.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 5 de 6

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.- Es la descripción detallada de las actividades ejecutadas en este procedimiento de manera clara y sencilla.
5. REFERENCIAS.- Se mencionan los documentos que deben considerarse para el correcto cumplimiento del procedimiento y los documentos que sirvieron de base para su elaboración.
6. REGISTROS.- Se especifican los nombres y códigos de los registros generados al implantar los procedimientos.
7. ANEXOS.- Se identifican todos los documentos que se adjuntan al procedimiento.
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES.- Se registran las modificaciones realizadas al procedimiento.

4.3 Contenido de los instructivos

Los instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad tienen el siguiente contenido como mínimo.

1. OBJETIVO. Se describe el propósito del instructivo
2. INSTRUCCIONES. Instrucciones detalladas de la actividad a desarrollarse

4.4 Codificaciones de los documentos

La Codificación de los documentos mandatorios del Sistema de Gestión de la Calidad consta de cuatro caracteres.

Los dos primeros especifican los procesos en los cuales se originan siguiendo:

GF Proceso de Gestión Financiera

Seguido de un guión y de las iniciales del título del documento

MC Manual de Calidad

PR Procedimiento

IN Instructivo

RE Registro

Seguido de un guión y un número de dos dígitos que indicará el número de documento

Ejemplo: GF-MC-01 Manual de Calidad de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 13 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 6 de 6

Los documentos propios de los procesos deben seguir estos lineamientos, cuando sea aplicable, ya que por naturaleza misma de sus funciones que son variadas y que tienen que cumplir con disposiciones establecidas en las leyes, pudieran tener codificaciones propias.

4.5 Elaboración y codificación de los registros

Los registros en términos generales no tienen formato establecido, debido a que tiene que adaptarse a la información contenida que es variante de un proceso a otro.

La identificación de los registros se hace ya sea por su título o por código según sea el caso.

5. REFERENCIAS

- ISO/TR 10 013, Lineamientos para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

6. REGISTROS

Ninguno

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 1 de 14

**3.2.15. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE
DOCUMENTOS Y REGISTROS**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 2 de 14

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 3 de 14

1. OBJETIVO

Este procedimiento determina los lineamientos para controlar la aprobación, revisión, actualización, distribución de los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad de Gestión Financiera, control de documentos externos, control de los registros y definir los responsables de la gestión de estos documentos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los siguientes documentos:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos
- Formatos
- Documentación de los procesos

También se incluye en este procedimiento el mecanismo de control para la documentación de origen externo, así como el control de los registros.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Coipa Controlada:** Documentos utilizados para el sistema de gestión de la calidad, que deben estar en su última versión y sujetos a un mecanismo de control de cambios.
- **Copia no Controlada:** Documentos del sistema de gestión de la calidad, que por alguna razón salen de la organización y por lo tanto no se prevé un control futuro de los cambios.
- **Documento interno:** Documento generado en el CIAM, necesario para la ejecución de sus actividades.
- **Documento externo:** Documento generado fuera del CIAM, necesario para la ejecución de sus actividades.
- **Documento obsoleto:** Documento que ha perdido vigencia o ha sido reemplazado por otro.
- **GF:** Gestión Financiera
- **IN:** Instructivo

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 4 de 14

- **IFM:** Informático - Electrónico
- **MA:** Manual
- **PR:** Procedimiento
- **PC:** Proceso
- **RG:** Registro

El Proceso de GF es responsable de difundir los documentos a nivel institucional y los mantiene en custodia a disposición del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca en general.

Todos los miembros del área de GF son responsables de cumplir con el presente procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Crear los documentos del SGC

Personal de Gestión Financiera

Todos los documentos del SGC que se generen para cumplir con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, son incluidos dentro de la “Lista Maestra de Documentos Internos” y son elaborados, revisados y aprobados de acuerdo a lo definido en la siguiente Tabla de Elaboración, Revisión, Aprobación, Distribución y Control de Documentos:

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN Y CONTROL
Manual de Calidad de GF del CIAM	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección Ejecutiva	Coordinador de GF
Procedimientos generales del Sistema de	Personal del Proceso de GF	Personal del Proceso de GF designado	Director del Proceso	Coordinador de GF

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA		GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		Pág. 5 de 14

Calidad		por el Director		
Instructivos	Personal del Procesos de GF	Personal del Proceso de GF desinado por el Director	Director del Proceso	Coordinador de GF

El mecanismo de revisión y aprobación de los documentos son realizados, mediante rúbrica de un original físico y su posterior difusión se realiza vía correo electrónico, magnético o impreso.

4.6 Distribuir los documentos del SGC

Coordinador de GF

Los documentos del sistema de calidad (procedimientos, manuales, instructivos, etc.) son distribuidos a través de correo electrónico, en forma magnética o impresa a los responsables de los procesos y subprocesos institucionales, los cuales sirven de guía para ejecutar las actividades.

Los documentos del SGC están disponibles para las personas que ejecutan las actividades críticas del Servicio, por lo que en la Lista Maestra de Documentos Internos se define a los funcionarios que disponen de copias electrónicas o físicas.

a. Actualizar los documentos del SGC

Representante de la Dirección ante el SGC

Todos los documentos del SGC están sujetos a modificación, de acuerdo a los siguientes criterios:

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 6 de 14

- Solicitud de modificación por parte del Representante de la Dirección ante el SGC
- Como resultado de una Auditoría Interna o Externa
- Por solicitud del responsable del proceso
- Por iniciativa de los ejecutores del proceso
- Como resultado de iniciativas de mejoramiento del proceso

En cualquier instante se puede solicitar verbalmente o por escrito (e-mail, memo, etc.) los cambios, justificando los mismos al responsable del proceso.

Cada vez que se actualice un documento, el Representante de la Dirección ante el SGC, autoriza la actualización de la “Lista Maestra de Documentos Internos” y realiza el seguimiento de su difusión e implementación.

Cualquier persona de GF puede solicitar que se realicen cambios y pedir la autorización para su actualización.

Todos los cambios son revisados por los responsables de revisión según la Tabla de Elaboración, Revisión, Aprobación y Distribución y Control de Documentos, para verificar su conveniencia.

Cuando se producen cambios en un documento el responsable de aprobación del documento llena la información correspondiente a Modificación respecto a la edición anterior del cuadro siguiente:

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 7 de 14

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

Se mantiene el registro únicamente de los cambios realizados con relación a la última versión de los documentos. El número de revisión se actualiza cada vez que se realiza el cambio.

b. Identificar los documentos del SGC

Personal de GF

Los documentos son identificados de acuerdo a lo descrito en la parte correspondiente a Políticas en el presente procedimiento.

c. Manejar documentos de origen externo

Representante de la Dirección ante el SGC

Todos los documentos de origen externo que se utilizan para el sistema (Leyes, Normas, etc.) se incluyen en la “Lista Maestra de Documentos Externos”.

Los documentos de origen externo se encuentran disponibles en Gestión Financiera, cuando sea posible, en forma magnética o impresa y son accesibles para todos los miembros de GF.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 8 de 14

d. Identificar documentos Externos

Coordinador de GF

El Coordinador de GF llena la “Lista de Distribución de Documentos” como constancia de su distribución y de las personas que los han recibido.

4.3 Manejar documentos obsoletos del SGC

Representante de la Dirección ante el SGC

Los documentos obsoletos son eliminados de GF o retirados a las personas que los tienen en forma impresa.

El Representante de la Dirección ante SGC guarda una copia de seguridad de los documentos obsoletos y estos se identifican con la palabra “obsoleto” colocada sobre el documento.

4.4 Controles de registros

Identificación	Archivo	soporte	Acceso	Retención	Disposición
Lista de documentos vigentes y su distribución	Lista única	Electrónica	Libre	Permanente	N/A
Lista de Distribución de Documentos	Por documento	Papel	Libre		

5. REFERENCIAS

- GF-PR-01 Procedimiento de elaboración y codificación de documentos

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 9 de 14

6. REGISTROS

- Lista de documentos
- Distribución de documentos impresos
- Lista de registros
- Solicitud de modificación de documentos

7. ANEXOS

ANEXO 1 - Lista Maestra de Documentos Internos.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN/ACTUALIZACIÓN	DISTRIBUIDO A:
GF-MC-01	Manual de Calidad de GF	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-M-PRO	Manual de Proceso del SGC de GF	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-01	Procedimiento de Facturación	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-02	Procedimiento para la Contratación de Obras Bienes o Servicios Incluidos los de Consultoría	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-03	Procedimiento para el Registro y Pago de Compromisos y Obligaciones	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-04	Procedimiento para el Egreso de Bienes de Larga Duración Por Enajenación y Baja	0	2012-09-01	Todo el personal de GF

GF-PR-05	Procedimiento para utilización de Vehículos	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-06	Procedimiento de Entrenamiento y Capacitación	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-07	Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante Único de Registro	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-08	Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Egreso	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-09	Procedimiento para la Elaboración y Emisión del Comprobante de Retención de Impuestos	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-10	Procedimiento para la Elaboración y Emisión de Comprobantes de Ingreso-Egreso de Bodega	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-11	Procedimiento para la Contratación de Obras, Bienes o Servicios, por el Procedimiento Ínfima Cuantía, INCOP	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-12	Procedimiento de Caja Chica	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-13	Procedimiento de elaboración y codificación de documentos y registros	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-14	Procedimiento Control y Distribución de Documentos y Registros	0	2012-09-01	Todo el personal de GF

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 11 de 14

GF-PR-15	Procedimiento para el Control de Producto No Conforme	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-16	Procedimiento para Atención de Reclamos	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-17	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-PR-18	Procedimiento Mejoramiento Continuo	0	2012-09-01	Todo el personal de GF
GF-POA-2011	Planificación Anual de Contrataciones del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca	02	2008-02-16	Todo el personal de la DICA
PLAN 2015	Plan Estratégico CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca 2015	02	20011-02-16	Todo el personal de GF
GF	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS			

ANEXO 2 - Lista de Documentos Externos.

GF	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUIDO A:	
NORMA ISO 9001:2008	Todo el personal de GF	
LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO.	Todo el personal de GF	
REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO.	Todo el personal de GF	
LEY CONTRA LA VIOLENCIA A LA MUJER Y LA FAMILIA	Todo el personal de GF	
LEY ORGÁNICA DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS	Todo el personal de GF	

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 14 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Pág. 12 de 14

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	Todo el personal de GF
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO e-SIGEF	Todo el personal de GF
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Todo el personal de GF
REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Todo el personal de GF
REGLAMENTO GENERAL DE BIENES DEL SECTOR PÚBLICO	Todo el personal de GF
REGLAMENTO DE CHATARRIZACIÓN	Todo el personal de GF
LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	Todo el personal de GF
NORMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Todo el personal de GF
MANUAL DEL USUARIO DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL DEL SISTEMA NAPUTILUS	Todo el personal de GF
MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO SITAC	Todo el personal de GF
RESOLUCIÓN INCOP 048-2011	Todo el personal de GF
LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO	Todo el personal de GF
NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL	Todo el personal de GF

INTERNO Y CONTABILIDAD	
ACUERDOS Y CONVENIOS CON GOBIERNOS SECCIONALES Y OTRAS INSTITUCIONES	Todo el personal de GF

ANEXO 3 - Lista de Distribución de Documentos.

GF LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS				
NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO O REGISTRO	¿SE RETIRÓ LA VERSIÓN ANTERIOR?	FIRMA	FECHA

GF	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS		
Documento:		Rev:	
Cantidad de copias	Receptor	Fecha	Firma

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 15 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO U/O SERVICIO NO CONFORME	Pág. 1 de 4

3.2.16. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 15 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO U/O SERVICIO NO CONFORME	Pág. 2 de 4

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1 Detección e Identificación
 - 4.2 Tratamiento y Disposición
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 15 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO U/O SERVICIO NO CONFORME	Pág. 3 de 4

1. OBJETIVO

El presente procedimiento define el método utilizado para la identificación y tratamiento del producto no conforme que se detecte.

2. ALCANCE

Es aplicable para los productos no conforme detectados en cualquier etapa de los procesos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Producto no conforme:** Producto o servicio que no cumple con requisitos
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad
- **Plan de acción:** Acciones específicas para el tratamiento de no conformidades, que incluyen los responsables y tiempo para el cumplimiento.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, con respecto a los servicios prestados por Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1 Detección e Identificación

Se considera como producto no conforme a cualquier desviación detectada en el producto, a los requisitos establecidos.

Los productos no conformes pueden ser detectados en las siguientes actividades: auditorías internas, auditorías externas, revisiones por la dirección, reclamos de los clientes, análisis de datos.

4.2 Tratamiento y Disposición

El personal de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca que identifique productos no conformes, tiene la responsabilidad de informar al Director de Proceso o Representante de la Dirección, para prevenir o entrega no intencionados. Si el Director de Proceso o Representante de la Dirección puede tomar una corrección inmediata, la ejecutará.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 15 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO U/O SERVICIO NO CONFORME	Pág. 4 de 4

En el caso que la no conformidad no pueda ser solucionada con acciones inmediatas, sea reiterativa o requiera de acciones más elaboradas, seguirá el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Las acciones tomadas pueden ser:

- Acciones que eliminan la no conformidad
- Impedir el uso anulándolo

Una vez que el producto no conforme sea corregido debe someterse nuevamente a verificación por parte del Director del Proceso o Representante de la Dirección.

5. REFERENCIAS

- ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

6. REGISTRO

- Solicitud de acciones correctivas y preventivas
- Registro de productos No Conformes

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2013	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

3.2.17. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 16 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	Pág. 2 de 4

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1 Recepción del reclamo
 - 4.2 Aceptación del reclamo
 - 4.3 Cierre del reclamo
- 5 REFERENCIAS
- 6 REGISTROS
- 7 ANEXOS
- 8 RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 16 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	Pág. 3 de 4

1. OBJETIVO

Este procedimiento define el método utilizado para el tratamiento de los reclamos o quejas.

2. ALCANCE

Es aplicable para toda expresión de insatisfacción que se presente en el Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca, de parte de los usuarios externos por cualquier medio.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Reclamo o Queja:** Expresión de insatisfacción, con respecto a los servicios prestados por el CIAM de la Comunidad de san Isidro del Inca.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1 Recepción del reclamo

Las posibles queja o reclamos que lleguen a la organización, pueden ser recibidas vía fax, correo electrónico u oficio. La queja será considerada para su tratamiento siempre que lleve la identificación de quien la emite.

Si la queja es recibida por teléfono o personalmente se le solicitará que lo haga por escrito para darle el trámite correspondiente.

El funcionario que recepte el reclamo, debe ingresarla a la Dirección Ejecutiva, quien delegará al proceso que debe atenderla. La Dirección del Proceso asignado registrará el reclamo en la Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas, solicitando al Representante de la Dirección el número secuencial que corresponda.

4.2 Aceptación del reclamo

El proceso asignado analiza de acuerdo a los procedimientos correspondientes si procede o no.

Si la queja no procede, el Director Ejecutivo o Director del Proceso comunica al denunciante la decisión indicándole las razones por la que no se acepta. Se debe enviar una copia de la respuesta al Representante de la Dirección.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 16 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS	Pág. 4 de 4

Si es aceptado el reclamo, se tramita como una no conformidad y se sigue lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas. Se debe informar por escrito al cliente de las medidas tomadas y enviar una copia al Representante de la Dirección.

4.3 Cierre del reclamo

Una vez realizada la gestión del reclamo, el responsable debe entregar al Representante de la Dirección toda la documentación relacionada a la queja para su archivo.

5. REFERENCIAS

- ISO 9001, Sistema de gestión de calidad. Requisitos

6. REGISTRO

- Solicitud de acciones correctivas y preventivas

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2013	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 17 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 1 de 5

3.2.18. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 17 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 2 de 5

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1 Inicio del proceso
 - 4.2 Reunión de Acciones Correctivas
 - 4.3 Seguimiento de Acciones Tomadas
 - 4.4 Acciones preventivas
5. REFERENCIAS
6. REGISTROS
7. ANEXOS
8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 17 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 3 de 5

1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece el mecanismo a seguir para investigar las causas de no conformidad e implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la toma de acciones correctivas y preventivas para solucionar las no conformidades y productos no conformes.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acciones Correctivas.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada a otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Mejora continua: Actividad** recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No conformidad real:** Incumplimiento de un registro que ya ocurrió.
- **No conformidad potencial:** Incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo, convirtiéndose en una no conformidad real.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Inicio del proceso.

Cuando se detecta un producto no conforme o una no conformidad, se toma una acción correctiva y cuando se detecta una observación se toma una acción preventiva.

4.2 Reunión de Acciones Correctivas

La reunión se hace para:

- **Identificar las causas.**

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 17 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 4 de 5

En esta etapa con la participación de todos los asistentes a la reunión se deben identificar las posibles causas del problema detectado, para lo cual se deben considerar las evidencias que han detectado la no conformidad y la opinión de las personas implicadas.

- **Acciones**

Los asistentes a la reunión analizan y determinan las correcciones o acciones correctivas necesarias, así como los responsables y fechas de implantación, lo cual debe estar plasmado en un plan de acción. Se evidenciará mediante el Registro de Reunión.

Para el análisis de causas y establecimiento de acciones correctivas se puede utilizar herramientas tales como tormenta de ideas, diagrama de causa-efecto, diagrama de relaciones y otras.

- **Implantación**

Una vez analizada la conveniencia de la acción tomada anteriormente se comunicara la decisión de la misma a todas las personas involucradas para su ejecución.

Luego corresponde a la puesta en marcha y cumplimiento de plazos, por parte de los responsables, cuyo seguimiento es realizado por el Representante de la Dirección.

Si, por alguna razón justificada, las fechas no pueden cumplirse, los responsables de las acciones propuestas, deben informar al Representante de la Dirección, el cual debe registrar las nuevas fechas en la solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva.

4.3 Seguimiento de las acciones tomadas

Una vez que las acciones y las fechas de implantación se han cumplido, el Representante de la Dirección debe evaluar si las acciones tomadas fueron efectivas para solucionar las no conformidades detectadas o no lo solucionaron.

En el caso de que las acciones tomadas fueron efectivas el Representante de la Dirección, cierra las acciones poniendo su firma en la casilla correspondiente y en el caso que no fueran efectivas, se debe iniciar de nuevo el proceso, considerando lo actuado anteriormente.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 17 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 5 de 5

4.4 Acciones Preventivas

Las acciones preventivas sigue igual procedimiento que el de las acciones correctivas, sino que en este caso se inicia con una no conformidad potencial proveniente de fuentes como: auditorías internas o externas, reclamos de clientes, tendencias detectadas en los procesos, revisión por la dirección y otros.

5. REFERENCIAS

- ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

6. REGISTROS

- Solicitud de acción correctiva y/o preventiva

7. ANEXOS

Ninguno

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2013	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 7

3.2.19. PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 7

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
 - 4.1 Planificar el Proyecto de Mejora
 - 4.2 Hacer el Proyecto de Mejora
 - 4.3 Verificar el Proyecto de Mejora
 - 4.4 Actuar sobre el Proyecto de Mejora
- 5 REFERENCIAS
- 6 REGISTROS
- 7 ANEXOS
- 8 RESUMEN DE MODIFICACIONES

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 7

1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece y define la metodología de mejoramiento continuo a seguir en el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos y productos realizados en la Unidad o Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca.

Desde: La planificación del mejoramiento continuo

Hasta: Acciones de mejoramiento continuo

PARTICIPANTES

- Personal del Proceso de Gestión Financiera, PGF
- Representante de la Dirección ante el SGC
- Coordinador del PGF

POLÍTICAS

El Mejoramiento Continuo en el PGF se lo realiza mediante proyectos puntuales elaborados por los equipos de la Unidad, formando Grupos de Mejora de acuerdo a la metodología del “Ciclo de Deming”

El Representante de la Dirección ante el SGC es el responsable de revisar y mantener vigente este procedimiento.

Todos los miembros de la Unidad del PGF son responsables de cumplir con el presente procedimiento.

El desarrollo del proyecto debe registrarse en el Registro del Proyecto de Mejoramiento Continuo.

Este procedimiento se aplica a la toma de acciones correctivas y preventivas para solucionar las no conformidades y productos no conformes.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 4 de 7

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Acciones Correctivas.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada a otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Mejora continua: Actividad** recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No conformidad real:** Incumplimiento de un registro que ya ocurrió.
- **No conformidad potencial:** Incumplimiento menor que no ha ocurrido aún pero el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo, convirtiéndose en una no conformidad real.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Planificar el proyecto de Mejora

Personal de Gestión Financiera del CIAM

1. Formar Grupos de Mejora

Se forman Grupos de Mejora con el personal de Gestión Financiera del CIAM (entre 4 y 7 personas por Grupo). El personal escoge a un líder que será el encargado de coordinar las actividades relacionadas al Grupo de Mejora.

2. Identificar oportunidades de Mejora

Se identifican oportunidades de mejora dentro de los Grupos, utilizando información proveniente de. Lluvia de ideas, Diagrama de Causa – Efecto, Información del cliente (encuesta de satisfacción, teclados, Balcón de Servicios)

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 5 de 7

3. Establecer una idea de Mejora

Se escoge una idea de mejora por Grupo, que es aquella que tenga mayor puntuación en un análisis cuantitativo y cualitativo realizado por el Grupo. Para el establecimiento de la idea se realizan una o más reuniones, de acuerdo a lo coordinado por el líder de Grupo.

4. Proponer el Proyecto de Mejora

Con la idea escogida el Grupo propone el Proyecto de Mejora, el mismo que será entregado al representante de la Dirección ante el SGC.

Representante de la Dirección ante el SGC

5. Validar el proyecto de Mejora Continua

El Representante de la Dirección ante el SGC valida el proyecto y se compromete a ofrecer los recursos necesarios para su implementación. En caso de que el proyecto no sea validado, se lo devuelve al líder del Grupo, comentándole las razones de la no aceptación del proyecto. Si el proyecto no ha sido aceptado, el Grupo debe proponer uno nuevo, siguiendo los puntos 2, 3,4 y 5 del numeral 6.1 del presente procedimiento.

6. Establecer el programa de implementación

Una vez validado el proyecto, se establece un programa de implementación en el cual debe incluirse la fecha propuesta de culminación del mismo. Debe registrarse en el registro de Proyecto de Mejoramiento Continuo.

4.2 Hacer el proyecto de Mejora

Grupo de Mejora

1. Ejecutar el proyecto de Mejora Continua

El Grupo de Mejora ejecuta el proyecto planteado y validado, conjuntamente con las personas involucradas en el proyecto (que podría incluir a gente que no está dentro del Grupo de Mejora), apoyados por el Representante de la Dirección ante el SGC.

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 6 de 7

4.3 Verificar el proyecto de Mejora

Representante de la Dirección ante el SGC y Coordinador de la Unidad (opcional)

1. Revisar el avance de la ejecución del Proyecto

Se revisa el avance de la ejecución del Proyecto chequeando el cronograma de implementación y los hechos presentados durante la misma, comparando los resultados obtenidos con la planificación del proyecto.

4.4 Actuar sobre el proyecto de Mejora

Representante de la Dirección ante el SGC y Coordinado de la Unidad (opcional)

1. Tomar acciones sobre el proyecto

Retoman acciones sobre el proyecto de acuerdo a los resultados obtenidos en la revisión.

2. ¿Son satisfactorios los resultados?

Se continúa con el proyecto establecido de ser necesario, nuevos lineamientos que mejoren su desempeño y se planifican acciones de manera que se inicia nuevamente el proceso de mejoramiento continuo, comenzando desde el punto 6 del numeral 6.1 del presente procedimiento.

3. ¿No son satisfactorios los resultados?

Se decide continuar o con el proyecto establecido, los lineamientos necesarios y planificando acciones, de manera que se inicia nuevamente el proceso de mejoramiento continuo, comenzando desde el punto 2 del numeral 6.1 del presente procedimiento.

4. Terminar el proyecto y proponer uno nuevo

Se termina el proyecto establecido y se regresa al punto 1 del numeral 6.1, de manera que todo el personal esté permanentemente involucrado en Proyectos de Mejora.

5. REFERENCIAS

- ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

CIAM DE LA COMUNIDAD DE SAN ISIDRO DEL INCA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA		GF- PR - 18 Revisión: 0
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO		Pág. 7 de 7

6. REGISTROS

- Registro del Proyecto de Mejoramiento Continuo

7. ANEXOS

GF/CIAM	REGISTRO DE PROYECTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO				
NOMBRE DEL PROYECTO	INTEGRANTES DEL GRUPO DE MEJORAMIENTO	LÍDER DEL GRUPO DE MEJORAMIENTO	FECHA DE CULMINACIÓN PROGRAMADA	OBSERVACIONES COMENTARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

8. RESUMEN DE MODIFICACIONES

RESUMEN DE MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR			
No. de revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
0	2012	Revisión General del Procedimiento	Director de Gestión Financiera

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al cumplir el trabajo investigativo, tanto teórico como práctico se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES

- Los Sistemas de Gestión de Calidad, integran una serie de actividades interrelacionadas cuyo objetivo final es mejorar la efectividad de una organización en la producción de productos o servicios.
- La calidad es un ideal por el que se lucha, pero inalcanzable en su totalidad, porque siempre es mejorable.
- La calidad no es un fin en sí misma, sino un medio racional para alcanzar los objetivos fijados, debe considerarse una filosofía del trabajo y de la forma de organizar una Institución.
- La necesidad de trabajar con objetivos establecidos de calidad justifica la existencia de los llamados sistemas de la calidad, el desarrollo práctico para conseguir estos objetivos se basa en la planificación, control, evaluación y corrección.
- Para implantar un sistema de gestión de calidad, es necesario la colaboración de todas las partes implicadas en las organizaciones (desde la dirección hasta puestos operativos) para sacar a la luz mejoras o gaps internos que se conocían.
- Es factible diseñar el sistema de calidad bajo el estándar de la norma ISO 9001: 2008 para el Proceso de Gestión Financiera del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito.
- Mediante la implementación de SGC, el Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca, pretende cumplir con una serie de estándares predeterminados y expectativas de sus clientes. Todos los Sistemas de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión Financiera, están soportados por un sistema documentado que especifica responsabilidades, procesos, insumos y

resultados, y que permite a esta Unidad, identificar, monitorear y medir sus procesos definidos por normas internacionales que mejoran sustantivamente la productividad, eficiencia, y eficacia. Con una perspectiva centrada en el cliente – ciudadano,- la certificación se ha convertido en una de las principales herramientas para atender problemas de gestión a la vez de mejorar la credibilidad de los organismos de apoyo contra la violencia intrafamiliar, mediante la implementación de procesos más transparentes y eficientes.

- Todos los procedimientos y actividades que se realizan en la Unidad de Gestión Financiera han sido estandarizados con un patrón y una lógica para que cualquier persona sea capaz de entenderlos y utilizarlos.
- En cuanto al papel que el Proceso de Gestión Financiera del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM desempeña, es de vital importancia y significación en el nuevo sistema de atención a las y los usuarios de las comunidades no solo de San Isidro del Inca, sino también de Llano Chico, Zámbriza y otras.

RECOMENDACIONES

- En cualquier proceso de mejora y de avance hacia la excelencia es necesario contar con las técnicas y herramientas de los sistemas de gestión de la calidad, como los diagramas de Pareto, Matriz multicriterio, etc. que nos ayuden a ordenar, medir, comparar y estructurar información, de manera que permitan tanto generar nuevas ideas como resolver los diferentes problemas que se vayan presentando en la organización. Sea cual sea la herramienta elegida, su éxito depende en gran medida de los participantes. La selección de las mismas es un punto clave para obtener resultados adecuados.
- En relación con el Centro de Información de Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, es indispensable que mantenga la dinámica de atención al usuario, siendo prioritaria la consolidación del Departamento Financiero con un sistema de gestión de calidad que responda a las demandas y necesidades de la organización..

- Es necesario diseñar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad en otras Áreas del Centro de Información y Apoyo a la Mujer CIAM, de la Comunidad de San Isidro del Inca, así como mantener un continuo control sobre el desempeño de los procesos para identificar los que serán eliminados y crear otros o mejorar los ya existentes.
- Con una visión de servicio de lo que significa gestionar una Organización de Acción social pública con calidad total, presentaré este documento práctico y resumido a la alta Dirección del Centro de Información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca de la ciudad de Quito como un aporte a la gestión pública.
- Deberían existir convenios con Universidades para que los estudiantes puedan desarrollar sus prácticas académicas, en el área de la gestión financiera, ya que es una experiencia enriquecedora a nivel personal y profesional.
- Tanto el Estado como la Sociedad civil, deberían preocuparse un poco más acerca de la carencia de recursos y la infraestructura inadecuada con que cuentan el equipo técnico del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, lo que impide el desarrollo óptimo de sus funciones y priva al Equipo de abrir nuevos espacios de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agurto, P. (2006). *Las Auditorias de Sistemas d Gestión de Calidad*. Loja, Ecuador.
- Álvarez, M. (2001). *El liderazgo de la calidad total*. Bilbao: Praxis.
- asesores, T. (2005). *La Gestión de la Calidad en los procesos financieros-contables (Modelo EFQM de excelencia)*.
- Bernillon, F., & Certutti, M. (2004). *Implantar y Gestionar la Calidad Total*. Gestión.
- CGE, C. G. (2009). *Normas de Control Interno para el Sector Público*. Quito, Ecuador .
- CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca, C. d. (2011). *Estructura Orgánica del CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca*. Quito.
- CIAM, C. d. (2011). *Centro de información y Apoyo a la Mujer, CIAM de la Comunidad de San Isidro del Inca*. Quito.
- Compañó, R. (2003). *Garantía de la Calidad en los Laboratorios Analíticos*. México: Síntesis.
- Compañó, R., & Ríos, Á. (2002). *Garantía de la Calidad en los Laboratorios Analíticos*.
- Ecuador, P. d. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP*. Quito.
- Ecuador, P. d. (2011). *Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público* . Quito.
- FONDONORMA. (2004). *iso 9000. Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte 1: Directrices para su selección y utilización*. Venezuela.
- INEN-ISO 9000:2000. (2008). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9000:2000*. QUITO., eCUADOR.
- INEN-ISO. (2010). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9000:2001*. Quito, Ecuador.
- ISHIKAWUA. (1994). *Calidad den la Empresa. Herramienta de Gestión*. Díaz de Santos.
- ISO. *Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario*.
- ISO. *Normas ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*.
- ISO. *Normas ISO 9004:2000 Sistemas de Gestsión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño*.
- Joung, E. (1990). *Calidad Total. Guía para directivos de los años 90*.
- Juran, J. M. (2001). *Manual de Calidad*. Madrid, España.
- Mc Graw, H., & Juran, J. M. (1990). *El Liderazgo para la Calidad. Guía para los Directivos*.
- Rodríguez, J. E. (2012). *La Finanzas Públicas en el Ecuador*. Quito, Ecuador.

- Ruiz, C., & López, J. (2003). *La Gestión por la Calidad Total en la Empresa Moderna*. Madrid, España: Rama.
- Sagüesa Sánchez, M. (2005). *Manual de Gestión de la Calidad*. Navarra, España: Universidad de Navarra.
- Salvat. (1994). *Enciclopedia Salvat*. Madrid.