

CONTEXTO DE LA PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y MEDICIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. FINALIDAD

Esta instrucción de procedimiento tiene la finalidad de establecer el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) y los procesos relacionados, la metodología para analizar el contexto interno y externo de la organización, la identificación de las partes interesadas, así como también el establecimiento de los objetivos e indicadores.

2. ASPECTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA

- 2.1. **Resolución de Presidencia N° 38938**, por la que se conforma un Comité de Calidad, para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), en el ámbito de la Auditoría Interna (**AI**).
- 2.2. Norma ISO 9000:2015
- 2.3. Norma ISO 9001:2015
- 2.4. Manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (**MECIP**).
- 2.5. Resolución AGPE N° 435/2014
- 2.6. Resolución AGPE N° 421/2015

3. ALCANCE

- 3.1. El Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) a ser implementado en la Auditoría Interna (**AI**) de la ANDE, abarca el Proceso Auditor y de Seguimiento, definido por la Resolución P/N°38.938.
- 3.2. La presente instrucción de procedimiento contempla los siguientes aspectos del **SGC** dentro del ámbito de la Auditoría Interna (**AI**):
 - 3.2.1. Analizar el contexto interno y externo de la organización.
 - 3.2.2. Analizar y determinar los procesos que forman parte del **SGC**.
 - 3.2.3. Identificar las partes interesadas pertinentes del **SGC**.
 - 3.2.4. Determinar la metodología para establecer los objetivos e indicadores y realizar el seguimiento de los mismos.
 - 3.2.5. Efectuar la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para alcanzar las competencias requeridas de los funcionarios para el **SGC**.

4. CONCEPTOS

- 4.1. **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000:2015).
- 4.2. **Alcance:** Extensión y límite de desarrollo de un proceso dentro de una organización.
- 4.3. **Alcance del SGC:** es el límite que tiene el Sistema de Gestión de Calidad y que una vez definido ayuda a la organización a cumplir los requisitos y sus resultados previstos. El alcance son los procesos operativos que se van a certificar.
- 4.4. **Contexto de la Organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos (ISO 9000:2015).

Observaciones:

- 4.4.1. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos, servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas.
- 4.4.2. Con frecuencia se asocia con otros términos, tales como "entorno empresarial", "entorno de la organización" o "ecosistema de una organización".
- 4.5. **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.
- 4.6. **Procesos Estratégicos:** Son los referidos a la organización vista como un conjunto de procesos interrelacionados por un mismo objetivo o misión. Se desarrollan generalmente a lo largo de largos períodos. Armonizan y regulan el accionar de los demás procesos. Son aquellos que se refieren al establecimiento de políticas y estrategias, aseguramiento de la disponibilidad de recursos, fijación de objetivos, etc.
- 4.7. **Procesos Misionales:** Son todos aquellos que conducen necesariamente al cumplimiento de los objetivos o finalidad de la organización, dando por resultado un producto que es recibido por un ciudadano o un usuario externo. Vinculan directamente al organismo con la sociedad.
- 4.8. **Procesos de Apoyo:** Su existencia y operatividad aseguran que los objetivos de los procesos misionales se cumplan. Apoyan las tareas sustantivas. Son vitales para la operación de una organización. Están impulsados por las necesidades de los usuarios internos.
- 4.9. **Análisis FODA o Matriz FODA:** es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno y externo de la Institución. Este análisis permite identificar:
 - 4.9.1. En el **análisis interno:** **fortalezas** (aspectos críticos positivos con los que cuenta la organización) y **debilidades** (aspectos críticos negativos que la

organización debe reducir o eliminar) que afecten el logro de objetivos en el **SGC** de la Auditoría Interna (**AI**).

4.9.2. En el **análisis externo: oportunidades** (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando las fortalezas de la organización) y **amenazas** (aspectos negativos que podrían obstaculizar el logro de objetivos) que afecten el logro de objetivos en su **SGC** de la Auditoría Interna (**AI**).

4.10. Modelo de Análisis Organizacional (MAO): Es una herramienta que aplica un enfoque sistémico, que abarca una visión integral de todos los elementos componentes de la organización gubernamental o parte de ella. En este sentido propone analizar el entorno de una organización que se analiza en el nivel de un entorno nacional o regional y el ramo de la actividad correspondiente. En este ramo de la actividad encontramos los actores con los cuales interactúa en forma directa y en el modelo se definen los siguientes:

- 4.10.1.** Gobierno
- 4.10.2.** Clientes
- 4.10.3.** Proveedores
- 4.10.4.** Organismos de Influencia
- 4.10.5.** Competencia
- 4.10.6.** Comunidad

Estos actores se asumen como partes interesadas como lo define la **Norma ISO 9000:2015** (es una “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”).

5. CONDICIONES GENERALES

- 5.1.** La Matriz FODA deberá actualizarse anualmente o cuando se produzca un cambio significativo en los puntos identificados en el contexto interno y externo que afecten al **SGC** de la Auditoría Interna (**AI**).
- 5.2.** El Comité de Gestión de Calidad (**CGC**) para identificar las “Partes Interesadas” deberá utilizar la metodología que propone el Modelo de Análisis Organizacional (**MAO**).
- 5.3.** El **CGC** deberá llevar a cabo la revisión y seguimiento de las partes interesadas en forma anual a fin de detectar alguna modificación en la identificación de las partes interesadas o conforme a los cambios que sucedan en el contexto.
- 5.4.** Los Objetivos Generales y Específicos identificados por el **CGC** deben cumplir con los siguientes requisitos de la **Norma ISO 9001:2015**:
 - 5.4.1.** Ser coherentes con la política de la calidad.
 - 5.4.2.** Ser medibles.
 - 5.4.3.** Tratar los requisitos aplicables.
 - 5.4.4.** Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
 - 5.4.5.** Ser objeto de seguimiento.
 - 5.4.6.** Ser comunicados.

5.4.7. Actualizarse según corresponda.

5.5. El **CGC** deberá realizar la eficacia de las capacitaciones después de los 4 meses de haber concluido el evento o cuando el **CGC** lo considere necesario, ya sean cursos de capacitación, congresos, tutorías u otros eventos.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Compete al Comité de Gestión de Calidad (**CGC**):

6.1.1. Analizar el **Contexto Interno y Externo de la Organización**, principalmente los aspectos que afectan el alcance del **SGC** dentro del ámbito de la Auditoría Interna (**AI**).

6.1.2. Elaborar y definir el **Mapa de Procesos** que afectan el alcance del **SGC**, dentro del ámbito de gestión de la **AI**.

6.1.3. Analizar e identificar las **Partes Interesadas Generales y Pertinentes** al **SGC** según el alcance definido.

6.1.4. Analizar, identificar y definir los **Objetivos Generales y Específicos** del **SGC**, así como también establecer **Indicadores** que permitan el control y seguimiento de la gestión.

6.1.5. Impulsar la capacitación de funcionarios del ámbito de la **AI** para adquirir las competencias requeridas en la implementación del **SGC** y sus procesos de apoyo.

6.2. Compete al Jefe de Unidad dependiente de la Auditoría Interna (**AI**) e integrante del **CGC**, realizar las verificaciones de las competencias del personal a su cargo, a efectos de determinar las necesidades de capacitación para el **SGC** y sus procesos de apoyo.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN - MATRIZ FODA

7.1.1. El Comité de Gestión de la Calidad (**CGC**) realiza el análisis interno y externo de los aspectos que afectan, tanto positivamente como negativamente, al logro de resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), mediante la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del contexto de la Auditoría Interna (**AI**).

7.1.2. Concluido el análisis respectivo, el **CGC** registra y aprueba en el formulario **Matriz FODA** los puntos identificados, imprime el documento y suscriben los integrantes del **CGC**, el original del mismo resguarda en el archivo sectorial del **CGC**, el archivo digital protege adecuadamente contra el uso

inadecuado o pérdida de su integridad. Posteriormente, disponibiliza el archivo digital de la **Matriz FODA** en la Carpeta Compartida de la **AI**.

- 7.1.3. El **CGC** en forma anual realiza el seguimiento y revisión del contexto interno y externo registrado en la **Matriz FODA**. En caso que se produzcan cambios significativos en los puntos identificados (fortalezas, oportunidades, debilidades o amenazas) actualiza la **Matriz FODA**.

7.2. ALCANCE DEL SGC Y LA DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS RELACIONADOS

7.2.1. Análisis de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna

- a. El **CGC** analiza y determina los procesos que formarán parte del alcance del **SGC**, para el efecto completa el Formulario “**Alcance y Mapa de Procesos de la Auditoría Interna**”, luego aprueba los mismos. Asimismo, identifica los requisitos no aplicables para el **SGC** de la Auditoría Interna (norma ISO 9001-2015), lo cual permite que ciertos requisitos no sean aplicados y evaluados.
- b. En el caso de ampliación del alcance del **SGC** implementado en la Auditoría Interna (**AI**), el **CGC** analiza y aprueba dicha modificación. En caso de ampliación del alcance del **SGC** a otros procesos de diferentes ámbitos de la Institución, deberá ser aprobado por Resolución de Presidencia de la Institución.

7.2.2. Mapa de Procesos

- a. Una vez definido los procesos que forman parte del alcance del **SGC**, el **CGC** elabora el Mapa de Procesos de la **AI**, para el efecto completa el formulario “Alcance y Mapa de Procesos”.
- b. El **CGC**, en función del alcance, efectúa el análisis de los procesos relacionados a través del Mapa de Procesos, que refleja la secuencia e interacción de procesos, identificando los siguientes tipos:
 - b.1. Procesos Estratégicos;
 - b.2. Procesos Misionales;
 - b.3. Procesos de Apoyo
- c. Una vez identificados los tipos de procesos y las interacciones entre los mismos, el **CGC** aprueba, imprime el documento y suscribe el formulario “**Alcance y Mapa de Procesos**”. El original del mismo resguarda en el archivo sectorial del **CGC**, el archivo digital protege adecuadamente contra el uso inadecuado o pérdida de su integridad. Posteriormente, disponibiliza el archivo digital en la Carpeta Compartida de la **AI**.

7.3. ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- 7.3.1. El Comité de Gestión de Calidad (CGC) conforme al modelo MAO analiza e identifica las partes interesadas generales que afectan a la Institución, posteriormente clasifica e identifica las partes interesadas pertinentes al SGC según el alcance definido y conforme lo establezcan los requisitos legales, reglamentarios y aquellos que considera necesarios, luego registra en los formularios: **“Identificación General de Partes Interesadas”** e **“Identificación de Partes Interesadas Pertinentes al SGC”**
- 7.3.2. Una vez identificadas las Partes Interesadas Pertinentes al SGC, el CGC aprueba, imprime y suscribe los formularios **“Identificación de Partes Interesadas”** e **“Identificación de Partes Interesadas Pertinentes al SGC”**. Los originales de los mismos resguarda en el archivo sectorial del CGC, los archivos digitales protege contra usos inadecuados. Luego disponibiliza los archivos digitales en la Carpeta Compartida de la AI.
- 7.3.3. El CGC realiza la revisión y seguimiento de las partes interesadas en forma anual, a efectos de detectar alguna necesidad de modificación en la identificación de las partes interesadas conforme a los cambios que sucedan en el contexto.

7.4. DETERMINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS E INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTIÓN.

- 7.4.1. El CGC conforme a la Política de la Calidad de la Institución, analiza e identifica los Objetivos Generales de la Calidad y los procesos que impactan en los mismos, para el efecto utiliza el formulario **“Medición de Objetivos Generales y Específicos”**.
- 7.4.2. En base a los Objetivos Generales, el CGC analiza e identifica los Objetivos Específicos, los indicadores, sus metas con sus respectivos análisis y la periodicidad respectiva. Conforme a los mismos, determina las mediciones a ser realizadas. Una vez completadas las mediciones, el CGC aprueba, imprime y suscribe el formulario **“Medición de Objetivos Generales y Específicos”**. El original del mismo resguarda en el archivo sectorial del CGC, el archivo digital protege contra usos inadecuados y disponibiliza en la Carpeta Compartida de la AI.

7.5. VERIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL Y DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES

7.5.1. Verificación de Competencias del Personal

- a. El Jefe de Unidad dependiente de la Auditoría Interna (AI) e integrante del CGC realiza la verificación de las competencias del personal a su cargo, para el efecto utiliza el formulario **“Listado de Verificación de Competencias del Personal”**, en el mismo indica el nombre del funcionario, la oficina dependiente, el perfil del cargo afectado, el plano ocupacional, la descripción genérica y detallada del mismo, y las

especificaciones propias del cargo, incluyendo la instrucción formal, la especialización, los cursos complementarios y la experiencia requerida de acuerdo a las tareas vinculadas a los diferentes cargos.

- b. Una vez completado el formulario “**Listado de Verificación de Competencias del Personal**” y analizado debidamente, el Jefe de Unidad aprueba y suscribe el mismo. El original resguarda en el archivo sectorial del **CGC**, el archivo digital protege contra usos inadecuados y disponibiliza en la Carpeta Compartida de la **AI**.
- c. Una vez definido y aprobado el formulario “**Listado de Verificación de Competencias del Personal**” en base a las resultados del análisis, el **CGC** detecta las necesidades de capacitación conforme a los requerimientos del cargo y lo incluye posteriormente en el formulario “**Plan de Capacitación Anual**”.

7.5.2. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL SGC

- a. El **CGC** conforme al análisis de competencias de los auditores y las tareas realizadas según la naturaleza de las mismas, realiza un diagnóstico referente a las necesidades de capacitación del personal dependiente de la **AI** para el **SGC** y procesos vinculados al mismo. El **CGC** diseña un Plan de Capacitación Anual para el **SGC** y sus procesos vinculados. Posteriormente, aprueba y suscribe el plan a través del formulario “**Plan de Capacitación del SGC y sus Procesos de Apoyo**” y pone a consideración del Departamento de Formación y Capacitación (**DRH/DFC**).
- b. Una vez definido el Plan de Capacitación de la ANDE, el **CGC** coordina con el **DRH/DFC** la organización, programación, ejecución y control de las capacitaciones.

7.5.3. EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LA EFICACIA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN

- a. El **CGC** impulsa las capacitaciones cuando sea aplicable tomar acciones para adquirir las competencias requeridas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) y evaluar posteriormente la eficacia de las mismas. Asimismo, dejan evidencia de los eventos de capacitación, mediante la utilización de “**Registros de Asistencia**”, a efectos de dejar constancia documentada de los mismos.
- b. Una vez realizadas las capacitaciones, el **CGC** realiza evaluaciones respecto a la eficacia de las mismas a efectos de medir el grado de aplicación de lo aprendido por parte del personal capacitado. El **CGC** evalúa las capacitaciones a través de **Cuestionarios** (prueba escrita) con los temas específicos o a través de **Conclusiones Generales** emitida por el Jefe de Oficina respectiva.

- c. En caso de evaluarlos a través de **Cuestionarios**, el **CGC** organiza el curso, elabora los temas para el cuestionario, en casos necesarios en forma conjunta con el responsable de la capacitación. Luego, provee el cuestionario en forma presencial o a través de correo electrónico, a todos los participantes del curso.
- d. El **CGC** recibe los cuestionarios de los participantes, verifica íntegramente y luego completa debidamente el formulario **“Evaluación de Eficacia de Capacitación”**, indicando el nombre de los participantes, la cantidad de participantes, la cantidad de evaluados, las preguntas correctas o incorrectas, el promedio general de la actividad y el promedio de evaluaciones realizadas. Una vez completado íntegramente, el **CGC** suscribe y aprueba el mismo. Seguidamente completa el formulario **“Ficha de Eficacia de Capacitación”** conformando así una síntesis de la evaluación de la eficacia. Una vez completada la ficha, el **CGC** suscribe, aprueba y resguarda el original de ambos formularios en el archivo sectorial del **CGC**, previa disponibilización digital en la Carpeta Compartida de la **AI**. En caso de que se detecten hallazgos (no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones) el **CGC** procede conforme a la **ICA 05 “Mejora Continua”**, del Manual de Procedimientos Generales.
- e. En casos de que el **CGC** evalué la eficacia a través del formulario **“Conclusiones de la eficacia de las Capacitaciones”**, indica en el mismo el tema de la capacitación, el nombre del personal que realizó la capacitación, la Unidad Administrativa responsable, la fecha de realización y las conclusiones sobre la eficacia en el puesto de trabajo. Una vez completado debidamente el **CGC** suscribe, aprueba el mismo y resguarda el original del mismo en el archivo sectorial previa disponibilización digital en la Carpeta Compartida de la **AI**. En caso de que se detecten hallazgos (no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones) el **CGC** procede conforme a la **ICA 05 “Mejora Continua”**, del Manual de Procedimientos Generales.
- f. El **CGC** para evaluar la organización general de los Eventos de Capacitación, utiliza el formulario **“Evaluación de la Organización de Cursos de Formación”**, el mismo disponibiliza a los participantes del curso de capacitación de manera presencial o a través de correo electrónico. Una vez recibido los retornos de los formularios completados por los participantes, analiza los mismos y resguarda el original en el archivo sectorial, previa disponibilización digital en la Carpeta Compartida de la **AI**. En caso de que se detecten hallazgos (no conformidades, oportunidades de mejora u observaciones) el **CGC** procede conforme a la **ICA 05 “Mejora Continua”**.

8. REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS (Formularios)

Nombre del Registro (Formularios)	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Reten.	Disposición
Matriz FODA	FL-SGI-23	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Alcance y Mapa de Procesos	FL-SGI-24	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Identificación General de Partes Interesadas	FL-SGI-25	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Identificación de Partes Interesadas pertinentes al SGC	FL-SGI-26	Por título, código y actualización	CGC	Por Tipo	10 años	Conservar
Medición de Objetivos Generales y Específicos	FL-SGI-27	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Listado de Verificación de las Competencias del Personal	FL-SGI-28	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Cuestionario para la Evaluación de la Organización de Cursos de Formación	FL-SGI-30	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Evaluación de la Eficacia de Cursos de Capacitación	FL-SGI-31	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Ficha de Eficacia de las Capacitaciones	FL-SGI-32	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Conclusión de la Eficacia de las Capacitaciones	FL-SGI-33	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Registro de Asistencia	FL-SGI-34	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar
Plan de Capacitación del SGC y sus Procesos de Apoyo	FL-SGI-35	Por título, código y actualización	CGC	Por tipo	10 Años	Conservar

9. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Actualización N°	Descripción del cambio
00	Emisión inicial.

FIRMA DEL AUDITOR INTERNO
Distribución: ABCDE

Está a cargo de la Auditoría Interna y Unidades Administrativas dependientes de la AI, mantener actualizados los términos de esta instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades afectadas.