



***MANUAL DE LA CALIDAD***

***UNIDAD DE CALIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CARGO** | **FECHA** | **FIRMA** |
| **Elaborado por:** | ADMINISTRATIVO I-II | 12/08/2016 |  |
| **Revisado por:** | COORDINADOR REGIONAL | 18/08/2016 |  |
| **Aprobado por:** | JEFE DE UNIDAD | 19/08/2016 |  |

**CONTENIDO**

1. [**Descripción**](#_DESCRIPCIÓN_DE_LA) **de la Unidad**
2. [**Alcance**](#_ALCANCE_DEL_SISTEMA) **del Sistema de Gestión de Calidad**
3. **Declaración de la** [**Política**](#_DECLARACIÓN_DE_LA) **de Calidad**
4. [**Sistema**](#_SISTEMA_DE_GESTIÓN) **de Gestión de Calidad**
5. [**Responsabilidad**](#_RESPONSABILIDAD_DE_LA) **de la dirección**
6. [**Gestión**](#_GESTIÓN_DE_LOS) **de los recursos**
7. [**Realización**](#_REALIZACIÓN_DEL_SERVICIO) **del servicio**
8. [**Medición**](#_MEDICIÓN,_ANÁLISIS_Y)**, análisis y mejora**
9. [**Definiciones**](#_DEFINICIONES)
10. [**Historia**](#_HISTORIAL_DE_LAS) **de Revisiones**
11. [**Anexos**](#_ANEXOS.)

# DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD

El Decreto Supremo No.29894 de fecha 7 de febrero de 2009, el cual establece la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, otorga al Viceministerio de Tesoro y Crédito Público la atribución de administrar el régimen de Calificación de Años de Servicio de las servidoras y servidores públicos, el cual está a cargo de la Unidad de Calificación de Años de Servicio (UCAS), dependiente de la Dirección General de Programación y Operaciones del Tesoro (DGPOT).

En tal sentido, la Unidad de Calificación de Años de Servicio (UCAS) es la única instancia pública reconocida y encargada de la emisión de calificaciones de años de servicio que les acredite el tiempo de trabajo realizado en el ámbito Estatal, y que les permita optar al beneficio de: Bono de antigüedad, incremento en días de vacación, ascensos de categoría, compensación de cotizaciones y otros relacionados con los años de servicio calificados.

El objetivo general de la UCAS, es el de optimizar el servicio de atención a las servidoras y servidores públicos con mayor transparencia, seguridad, agilidad, oportunidad, eficacia y eficiencia en la emisión de las calificaciones de años de servicio (CAS) a nivel nacional mediante el uso del Sistema Informático de Calificación de Años y Servicio (SICAS).

En ese sentido la UCAS, ha documentado e implementado su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de conformidad a los requisitos de la norma [ISO 9001:2008](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\iso%209001%202008\NORMA_ISO_9001_2008.pdf), que permita una adecuada gestión de la prestación del servicio de acuerdo a los preceptos que exige esta Norma.

# ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La UCAS, ha diseñado e implementado su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el fin de incrementar la eficiencia de sus procesos en el marco de un compromiso pleno con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad de Calificación de Años de Servicio comprende solo a la oficina de la Regional La Paz y en los siguientes procesos:

* ***P-002 Calificación de años de servicio a partir del mes de septiembre de 1999 incluido, para servidores y ex servidores públicos en la Oficina Central de la Ciudad de La Paz.***
* ***P-003 Legalización de fotocopias de calificación de años de servicio, en la Oficina Central de la Ciudad de La Paz.***
* ***P-004 Certificación de no servidor público, en la Oficina Central de la Ciudad de La Paz.***

Asimismo las exclusiones al Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad de Calificación de Años de Servicio se encuentran detalladas en el ***A-01/MC Exclusiones del SGC.***

# DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La UCAS, en el marco de su misión, visión y valores, tiene determinada su política de calidad en el documento [***A-02/MC Política de la Calidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-002%20MC%20Politica%20de%20calidad.doc).

El cumplimiento de estas políticas es la base del compromiso de:

1) la lealtad recíproca entre la unidad, su personal y otras partes interesadas

2) la mejora continua de la gestión de la calidad.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001:2008)

## REQUISITOS GENERALES

Con el propósito de llevar adelante las actividades de la Unidad en el marco de la visión y misión institucional, la UCAS ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), considerando los siguientes aspectos:

1. Se tienen determinados los procesos necesarios la secuencia e interacción para el SGC tal como se puede apreciar en la [***Fig. 1***](#FIGURA_1)  ***Estructura del sistema de gestión de la calidad según el enfoque de procesos***del apartado *5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.*
2. Se establecieron los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control para que estos procesos sean eficaces. Esto se explica en el apartado *8.2.3 seguimiento y medición de los procesos* del ***Manual de la Calidad***.
3. Se precisó la disponibilidad y asignación de recursos para apoyar la operación y seguimiento de los procesos y la gestión de la Calidad, según se explica en el apartado *6.1 Provisión de recursos.*
4. La disponibilidad de información se asegura por medio de la gestión de información descrita en el apartado *5.5.3 Comunicación interna.*
5. La UCAS determina las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos de acuerdo a lo especificado en el apartado *8.5 Mejora.*

La UCAS gestiona sus procesos de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de ser necesario, contrata externamente personal calificado u organizaciones para disponer de productos y servicios específicos, que son empleados en los procesos de prestación de servicios; en todos los casos, se han determinado las medidas de control para asegurar la conformidad de los productos y servicios adquiridos con las especificaciones internas comprometidas con los usuarios.

[**FIGURA 1**](#Mapa)**. *Estructura del sistema de gestión de la calidad según el enfoque de procesos***

**-**

PR-640 GESTIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

P-008 TRÁMITES OBSERVADOS

P-007 GESTIÓN DE ARCHIVO DE INFORMACIÓN

P-006 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

P-005 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**P754 PROPIEDAD DEL USUARIO**

**PR-755 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO PRODUCTO**

**PR-753 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

PR-800 MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA

PR-830 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

PR-822 AUDITORÍAS INTERNAS

**PR-424 CONTROL DE REGISTROS**

**PR-423 CONTROL DE DOCUMENTOS**

P-001 ATENCIÓN AL USUARIO

P-003 LEGALIZACIÓN DE FOTOCOPIAS DE CALIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO

P-002 CALIFICACIÓN DE AÑOS DE SERVICIO

P-004 CERTIFICACIÓN DE NO SERVIDOR PÚBLICO

**SERVICIOS A LOS USUARIO**

**UNIDAD DE SERVICIO - UCAS**

**REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

MANUAL DE LA CALIDAD

PR-553 COMUNICACIÓN INTERNA

PR-560 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**PARTES INTERESADAS**

**RESP. DE LA DIRECCIÓN.**

**PR-850 ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS**

**PARTES INTERESADAS**

**Satisfacción**

**FIGURA 2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD SEGÚN EL ENFOQUE DE PROCESOS.**

## REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

## Generalidades.

El apartado *4.2.2 Manual de la Calidad*, describe y hace referencia según sea pertinente, la manera en que la UCAS cumple con los requisitos de documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

## Manual de la Calidad

El ***MC Manual de la Calidad***, establecido e implementado por la UCAS, contempla los siguientes aspectos:

1. Determina el alcance incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones de la norma ISO 9001:2008 (*ver apartado 2 del* ***MC****)*,
2. Describe y hace referencia, según sea pertinente, a los elementos principales y los procedimientos documentados para el SGC y brinda una descripción de la interacción de los mismos (*ver inciso a del punto 4.1 del* ***MC****)*.
3. Hace referencia a los registros utilizados, ver la [***R-002 Lista maestra de registros.***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-002%20Lista%20maestra%20de%20registros.xlsx)

## Control de documentos

El [***PR-423 Control de documentos***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-423%20Control%20de%20documentos.doc), describe la manera en la que se controlan los documentos de acuerdo a lo exigido por la norma ISO 9001:2008.

## Control de registros

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, la Unidad ha identificado y establecido los registros necesarios. El procedimiento [***PR-424*** ***Control de registros***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-424%20Control%20de%20registros.doc), define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de la calidad.

# RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

## COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El nivel ejecutivo de la UCAS, representado por la Jefatura de Unidad (JUN) evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua del Sistema tal como queda en evidencia en el ***A-03/MC Acta de Compromiso de la Dirección.***

## ENFOQUE AL USUARIO.

La satisfacción del usuario es el principal *objetivo de calidad* de la unidad y la UCAS asegura que cada línea de servicio cumple con el propósito de mantener y aumentar su satisfacción del usuario. Ver el anexo [***A-04/MC Líneas de servicio y requisitos***.](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-004%20MC%20Lineas%20de%20Servicio%20y%20requisitos%20del%20Cliente..doc)

Para la UCAS las características inherentes de la calidad en referencia a la prestación del servicio se enmarcan en cumplir las variables más sensibles, como ser:

a) cumplir con los plazos acordados,

b) la atención enmarcada en el precepto constitucional con calidez, calidad y transparencia y

c) la atención oportuna de los reclamos del usuario.

**5.2.1 Naturaleza de los usuarios y el enfoque para cumplir con sus requerimientos.**

La JUN con el propósito de aumentar la satisfacción de sus usuarios, se asegura que los requisitos (necesidades y expectativas) del usuario se determinen y se cumplan según el apartado *7.2 Procesos relacionados al usuario* y *8.2.1 Satisfacción del usuario* del ***MC***.

**5.2.2 Especificaciones del producto y de los servicios.**

Dependiendo de la línea de servicio, las especificaciones del servicio se encuentran explícitas en el [***A-04/MC***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-004%20MC%20Lineas%20de%20Servicio%20y%20requisitos%20del%20Cliente..doc) ***Líneas de servicio y requisitos.***

## POLÍTICA DE CALIDAD

La JUN establece autoriza y comunica a todo el personal de la unidad la política de calidad, entendida como [***A-02/MC Política de Calidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-002%20MC%20Politica%20de%20calidad.doc) (ver el *apartado 3* del **MC**), asegurando que la misma sea adecuada al propósito de la Unidad. En este sentido:

1. La JUN asegura que la política de calidad sea adecuada al propósito de la Unidad, realiza la revisión anualmente conforme lo descrito en el apartado 5.6 *Revisión por la dirección*;
2. La JUN emplea la política de calidad como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, determinados según el apartado *5.4.1 Objetivos de calidad*;

Para asegurar que la política establecida sea entendida, comprendida y esté a disposición de las partes interesadas, se promueve su comprensión y práctica en los diferentes niveles jerárquicos y funcionales. Para su comunicación y reflexión, la UCAS emplea según sea pertinente:

1. la red del Sistema de Información de la UCAS (intranet e internet),
2. paneles y,
3. actividades de sensibilización (reuniones o talleres) según el apartado *6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación*.

## PLANIFICACIÓN

* + 1. **Objetivos de Calidad**

La JUN se asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro la unidad a fin conducir a la mejora del desempeño de la UCAS

Una vez al año la JUN, determina los objetivos de la calidad y la manera en la que se medirán, registrándolos en el [***R-003 Objetivos de la calidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-003%20Objetivos%20de%20la%20calidad.doc). Durante su formulación se evalúa su coherencia con la política de calidad y se toman en cuenta:

* los hallazgos de las revisiones de la dirección y auditorias de la calidad,
* sugerencias del personal,
* las oportunidades de mejora detectadas,
* los niveles de satisfacción de las partes interesadas, las opciones tecnológicas,
* los requisitos financieros y operacionales,
* el desempeño de los servicios/productos y procesos, y
* los recursos necesarios para cumplir con los objetivos.

El registro: [***R-003***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-003%20Objetivos%20de%20la%20calidad.doc) ***Objetivos de la calidad***, detalla el objetivo planteado por la unidad, bajo el enfoque de procesos.

Formulados los objetivos, estos son comunicados a todo el personal a través de los medios de comunicación interna establecidos.

## [Planificación del SGC](#Planificación).

La JUN, según el apartado *5.6 Revisión por la dirección*, a través de la formulación y revisión anual (o cuando sea necesario) del registro [*R-019 Planificación del sistema de gestión de la calidad*](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-023%20Planificacion%20del%20SGC.xls)*,* así como de la *Estructura del sistema de gestión de la calidad según el enfoque de procesos (*[*Figura*](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\MANUAL%20DE%20LA%20CALIDAD\MANUAL%20DE%20CALIDAD%20UCAS%20VERSION%200.doc#FIGURA_1) *1)*, se asegura que:

1. la planificación del SGC se realiza con objeto de cumplir con los requisitos generales del sistema de calidad (4.1) y los objetivos de la calidad. La ***Figura 1. Estructura del sistema de gestión de la calidad según el enfoque de procesos***, identifica a los procesos y su interacción.
2. cuando se planifican e implementan cambios, se mantiene la integridad del SGC, dado el compromiso asumido con su manutención y mejora continua, según lo explicitado en el apartado *5.1 Compromiso de la dirección*.

## RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

**P-424 CONTROL DE REGISTROS**

## Autoridad y responsabilidad, funciones y obligación de rendir cuentas.

La JUN se ha asegurado que la autoridad y responsabilidad están definidas y comunicadas dentro la Unidad. La UCAS tiene definida su estructura organizacional descrita en la ***A-05/MC*** [***Estructura Organizacional***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\MANUAL%20DE%20FUNCIONES\MANUAL%20DE%20FUNCIONES.doc#ESTRUCTURA) y el [***MF Manual de Funciones***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\MANUAL%20DE%20FUNCIONES\MANUAL%20DE%20FUNCIONES.doc). La UCAS dispone de información actualizada sobre las funciones, responsabilidad delegada al personal de la Unidad.

La JUN conforme lo establece el [***A-03/MC Acta de compromiso de la Dirección***,](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-003%20MC%20Acta%20de%20compromiso%20de%20la%20direccion.doc) asume en última instancia el compromiso y la responsabilidad en el marco del SGC, para:

1. Asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de calidad. Ver apartado *6.1 Provisión de recursos*.
2. Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad se establece, implementa y mantiene de acuerdo con las normas.
3. Asegurar que los informes de desempeño del sistema de calidad se presentan a la alta dirección para su revisión y se utilizan como base para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Para ello se aplica el [***PR-800 Medición, Seguimiento***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***y mejora.***

El cumplimiento de las funciones delegadas en el marco de la [***Política de calidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-002%20MC%20Politica%20de%20calidad.doc) recae en todos los integrantes de la unidad. Todo servidor público es responsable de la calidad de su trabajo, exigir y cumplir con los criterios de calidad, para ello debe:

* cumplir con las políticas y procedimientos establecidos,
* identificar y comunicar las *No Conformidades* detectadas,
* proponer acciones que eviten la presencia de *No Conformidades*.

## Representante de la dirección

La JUN mediante memorándum designara el rol de “Representante de la Dirección (RD)”, quien con independencia de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad para:

1. asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC;
2. informarse sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y
3. asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la unidad.

## Comunicación interna, participación y consulta.

La JUN asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la unidad y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. Para ello ha determinado, implementado, mantiene y mejora el procedimiento ***PR-553 Comunicación interna.***

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## Generalidades

La JUN efectúa anualmente la revisión del SGC a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. El proceso y procedimiento documentado [***PR-560 Revisión por la dirección***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-560%20Revision%20por%20la%20direccion..doc) explica la mecánica de su realización, e incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de calidad, la política de calidad, los objetivos de calidad y metas.

La JUN decide la pertinencia de efectuar revisiones adicionales. El registro principal de las revisiones por la dirección es el ***R-005 Informe de Revisión por la dirección***

## Información de entrada para la revisión

El [***PR-560***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-560%20Revision%20por%20la%20direccion..doc) ***Revisión por la dirección,*** identifica la información que se utiliza para la revisión en cumplimiento a lo requerido por la ISO 9001:2008.

## Resultados de la revisión

El [***PR-560***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-560%20Revision%20por%20la%20direccion..doc) ***Revisión por la dirección,*** identifica los resultados de la revisión en cumplimiento a lo requerido por la ISO 9001:2008.

# GESTIÓN DE LOS RECURSOS

## PROVISIÓN DE RECURSOS

Para implementar, mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia; asimismo, aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de los requisitos, la UCAS tiene determinado y proporciona los siguientes recursos:

1. *Recursos Humanos*:
   * personal competente para la dirección de los trabajos,
   * personal competente para la ejecución de los trabajos,
   * personal competente para la verificación de los trabajos, y
   * personal entrenado para efectuar las auditorías internas.
2. *Recursos Físicos o Materiales – infraestructura-*:
   * equipos y servicios necesarios para la realización de la prestación del servicio.
   * instalaciones apropiadas para realizar el trabajo, y
   * logística permanente de insumos.
3. *Recursos Financieros*, para:
   * mejoras en las instalaciones,
   * gestión de información y tecnología,
   * incremento de la competencia del personal a través de la formación, educación y aprendizaje dirigidos, y
   * medidas de seguridad, incluidas las condiciones ambientales.

La UCAS determina los recursos necesarios para asegurar la gestión de los procesos de prestación del servicio y de soporte, como del propio SGC, a través de la elaboración de presupuestos según el ***P-005 Gestión Administrativa y Financiera***.

Del mismo modo, en todo momento, se determinan y proporcionan los recursos requeridos para las acciones correctivas y preventivas, propuestas de mejora continua, resultados de indicadores de calidad, conclusiones de la revisión del sistema, sugerencias de los usuarios, etc.; que sean necesarios para mejorar el SGC y aumentar la satisfacción del usuario y otras partes interesadas.

## RECURSOS HUMANOS

## Generalidades

Todo el personal que forma parte de la unidad es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para satisfacer los requisitos del usuario. El apartado *6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación* del ***MC***, describe como la UCAS cumple con los requisitos de la norma.

## Competencia, toma de conciencia y formación

Cuando la disponibilidad del personal de la organización no es suficiente para cumplir con los requisitos del usuario, la UCAS aplica el procedimiento [***P-005 Gestión Administrativa***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-005%20Gestion%20administrativa%20financiera.doc) ***y Financiera,*** previendo se asegure la competencia apropiada, con el fin de asegurar que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

## INFRAESTRUCTURA

La UCAS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr conformidad con los requisitos del servicio según el ***P-005 Gestión Administrativa y Financiera***. Se define como infraestructura:

* edificios, espacios de trabajo y servicios asociados,
* equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
* servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación)

## AMBIENTE DE TRABAJO

Para lograr la conformidad del servicio, la UCAS identifica y gestiona los factores humanos y físicos según el proceso y procedimiento documentado [***PR-640 Gestión del ambiente de trabajo***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-640%20Gestión%20del%20ambiente%20de%20trabajo.doc)**.**

# REALIZACIÓN DEL SERVICIO

## PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La UCAS planifica los procesos para la prestación del servicio, estos procesos están identificados, así como también, su interrelación y los documentos que los describen.

* ***P-001 Atención al usuario***
* ***P-002 Calificación de años de servicio***
* ***P-003 Legalización de fotocopias de calificación de años de servicio***
* ***P-004 Certificación de no servidor público***
* ***P-005 Gestión administrativa y financiera***
* ***P-006 Gestión de la Información***
* ***P-007 Gestión de Archivo de Información***
* ***P-008 Trámites observados***

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de la operación de la unidad. Durante la planificación de la realización del servicio, la UCAS establece, cuando corresponde:

1. Los objetivos de calidad y los requisitos de cada servicio.
2. Los procesos y documentos.
3. Los recursos necesarios para la realización del proceso.
4. Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección específicos al servicio, así como los criterios de aceptación.
5. La descripción de los registros que se complementan durante la realización del proceso.

En la [***Figura 1***](#FIGURA_1) ***Mapa de interacción de procesos***, describe de manera apropiada en la que opera la interacción de los procesospara cumplir con los requisitos del usuario y aquellos necesarios para asegurar su eficacia y eficiencia.

Cuando la unidad determina pertinente la inclusión de variantes en los procesos de prestación del servicio a fin de satisfacer los requisitos del usuario y otros internos definidos por la unidad, la JUN activa el [***PR-423***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\PROCEDIMIENTOS\PR-423%20Control%20de%20documentos.doc) ***Control de documentos***, como también la pertinencia de aplicar auditorías internas al SGC y/o la realización de revisiones extraordinarias.

## PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

En los procesos relacionados con el usuario se ha establecido la metodología para la determinación de los requisitos del servicio que el usuario requiere, estos son:

## Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La UCAS determina los requisitos del usuario relacionados con el servicio cada vez que determine incorporar una nueva línea de servicio. Para ello actualiza el anexo ***A-04/MC Líneas de servicios y requisitos***. Los requisitos son atendidos a partir de los procesos ***P-001, P-002, P-003, P-004*** y ***P-008***,que se activa con el contacto inicial que tiene la unidad con los usuarios (una vez conocido su requerimiento verbal o por escrito) se formalizan mediante la aplicación de los procedimientos de prestación específica de servicios. Entre los requisitos que se determinan se encuentran:

1. los requisitos especificados por el usuario incluyendo las actividades de entrega y los posteriores a la misma.
2. se toman también en cuenta los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la prestación del servicio, que se encuentran declarados como políticas de actuación para la gestión de los procesos (específicos y generales) u operaciones específicas para la prestación del servicio.
3. los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, tienen que ver esencialmente con el cumplimiento de la normativa legal existente. Los requisitos legales se encuentran identificados en el registro [***R-018 Requisitos legales aplicables***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-025%20Requisitos%20legales%20aplicables.doc)***.***

## Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La UCAS revisa los requisitos relacionados con el servicio, antes que la unidad se comprometa con el usuario a proporcionar el servicio, ello se encuentra establecido en los procesos ***P-001, P-002, P-003*** y ***P004***. Durante la revisión se asegura que:

1. están definidos los requisitos del servicio.
2. se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantiene el archivo de los registros que resultan de la revisión y de las acciones originadas por las mismas.

## Comunicación con el usuario

La UCAS tiene establecido, documentado e implementado en los procesos de servicio y muy particularmente el ***P-001 Atención al usuario***, para facilitar la comunicación con los usuarios sobre:

1. información sobre la UCAS (perfil institucional),
2. información de los servicios que ofrece a los usuarios,
3. las consultas y/o atención al usuario.
4. la retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.

Para asegurar la eficacia de la comunicación con el usuario se tiene implementada la página web de la entidad:

http://cas.economiayfinanzas.gob.bo:7777/casweb/cas.jsp

## DISEÑO Y DESARROLLO

Este apartado se encuentra excluido del alcance del SGC, ello se encuentra establecido en el A-01/MC Exclusiones del SGC.

## COMPRAS

## Proceso de compras

La UCAS tiene definido en el proceso ***P-005 Gestión administrativa y financiera***, todos aquellos productos que indirectamente contribuyen al logro de los objetivos de la unidad.

## Información de las compras

En el proceso ***P-005 Gestión administrativa y financiera***, están incluidos los datos que deben contener los documentos de compras de manera que describan de forma clara el producto (bien o servicio) a adquirir.

## Verificación de los productos comprados

La UCAS, en el proceso ***P-005 Gestión administrativa y financiera*** tiene identificadas e implantadas las actividades de verificación del producto (mercadería, bien o servicio) comprado. Estas actividades se realizan antes de la prestación del servicio.

## OPERACIONES DE SERVICIO

## Control de las operaciones del servicio

Tal y como se describen los procesos de la cadena de valor, la UCAS realiza el control de las operaciones de prestación del servicio de manera constante, incluyendo para este efecto:

1. la disponibilidad de información, que describe las características del producto/servicio (calificación de años de servicio, legalización de fotocopia de calificación de años de servicio y certificación de no servidor público) denotados como especificaciones propias que se requieren o como políticas de gestión de los procesos y operaciones.
2. la disponibilidad de manuales y guías, donde sea necesario; para lo cual se ha dispuesto el acceso a los documentos.
3. para la aplicación de los procedimientos e instructivos de trabajo se prevé el uso de equipo apropiado para la prestación del servicio. Cuando la UCAS no dispone de equipos apropiados, éstos se contratan externamente siguiendo los procedimientos específicos de la UCAS.
4. la implantación de actividades de medición y seguimiento; que se describen en el [***PR-800 Medición, seguimiento***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***y mejora.***

## Validación de procesos de prestación del servicio

## Este apartado se encuentra excluido del alcance del SGC, ello se encuentra establecido en el *A-01/MC Exclusiones del SGC.*

## Identificación y trazabilidad

La UCAS, identifica el producto/servicio a través de toda la realización de la prestación del servicio. Esto incluye la identificación del estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del servicio. Para ello se tiene formulado el [***PR-753 Identificación y trazabilidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-753%20Identificion%20y%20Trazavilidad.doc).

## Propiedad del usuario

La UCAS solicita a los usuarios cierta documentación de acuerdo a los requisitos por tipo de trámite que solicite, esta documentación como ser: (boletas de pago, certificados de antigua data, fotocopia de planillas legalizadas, certificado de haberes entre otros) pasa a ser custodiada por la UCAS.

Para cuidar la propiedad del usuario mientras estén bajo control de la UCAS o estén siendo utilizados por la misma; la UCAS, identifica, protege y salvaguarda la propiedad del usuario. Para este fin se tiene determinado e implantado el procedimiento [***PR-754 Pr***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-755%20Preservación%20del%20producto.doc)***opiedad del Usuario.***

## Preservación del producto

La UCAS preserva el producto (certificado de años de servicio y trámites) durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. La preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección. Para este fin se tiene determinado e implantado el procedimiento [***PR-755 Preservación del Producto***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-755%20Preservación%20del%20producto.doc)***.***

## CONTROL DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SICAS.

Este apartado se encuentra excluido del alcance del SGC, ello se encuentra establecido en el A-01/MC Exclusiones del SGC.

# MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

## GENERALIDADES

La UCAS tiene definidas, planificadas e implantadas las actividades de seguimiento, medición, análisis, prevención y mejora que son necesarias para:

1. demostrar la conformidad del servicio
2. asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad
3. mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

El sistema implementado esta descrito en el [***PR-800 Medición, seguimiento***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***y mejora***. En el procedimiento relacionado se hace referencia a los métodos y la utilización de técnicas estadísticas para la medición, análisis y mejora de cada una de las actividades definidas, planificadas e implantadas.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

## Satisfacción del usuario

En la UCAS se realiza el seguimiento continuo del estado de satisfacción de los usuarios, tal como lo señalado en el apartado *7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio y 7.2.3 Comunicación con el Usuario*. La UCAS mide el grado de satisfacción del usuario, a través de los siguientes mecanismos:

1. Evaluación de satisfacción sobre el servicio brindado al usuario, para la línea de servicios.
2. Evaluación de los reclamos o quejas del usuario (habitualmente escritos) que se susciten por efecto de las circunstancias que determinaron el incidente respectivo durante la prestación del servicio de atención al usuario.

## Auditoría interna

La UCAS realiza auditorías internas de acuerdo a intervalos planificados para determinar si el SGC:

1. es conforme con la planificación de la realización del servicio;
2. se cumplen con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
3. se cumplen con los requisitos del SGC establecidos por la unidad; y
4. se ha implementado y se mantiene eficazmente.

En el procedimiento [***PR-822******Auditorías Internas***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-822%20Auditorias%20internas.doc)***,*** se define:

* los criterios de auditoría,
* el alcance de la misma,
* la frecuencia,
* la metodología,
* la selección de auditores, y
* la realización

La JUN se asegura que se tomen las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como de las actividades de seguimiento para verificar los resultados de estas por medio del proceso y procedimiento documentado [***PR-850***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-850%20Acciones%20correctivas%20y%20preventivas.doc) ***Acciones correctivas y/o preventivas***.

## Seguimiento y medición de los procesos

La UCAS aplica métodos apropiados para la medida y el seguimiento de los procesos del SGC. En el procedimiento [***PR-800***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***Medición, seguimiento y mejora***, se establece la manera en la que se asegura que los procesos satisfacen la finalidad prevista.

## Seguimiento y medición del servicio

Del mismo modo, se establece en el [***PR-800***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***Medición, seguimiento y mejora*** la manera en la que se realiza las mediciones y el seguimiento a los servicios para asegurar que son conformes con los requisitos especificados.

Para demostrar lo anterior, mediante el [***PR-800***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-800%20Medicion%20y%20seguimiento.doc) ***Medición, seguimiento y mejora***, se identifican los registros que prueban que se han realizado las mediciones y el seguimiento a los servicios. Estos registros muestran con claridad si el servicio ha superado o no las verificaciones de acuerdo con los criterios de aceptación definidos. Cuando no se supera una verificación se aplica el procedimiento [***PR-830 Control del servicio no conforme***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-830%20Control%20del%20servicio%20no%20conforme.doc)***.***

La responsabilidad asignada para la gestión y resguardo de estos registros, confieren al mismo tiempo la suficiente autoridad para la liberación del servicio.

## CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES

## Servicio no conforme y no conformidades

La UCAS tiene establecido en el [***PR-830***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-830%20Control%20del%20servicio%20no%20conforme.doc) ***Control del servicio no conforme*** la manera en la que se asegura que los servicios no conforme y las no conformidades con los requisitos especificados, se identifican y controlan de las siguientes maneras:

1. Tomando acciones para eliminar el servicio no conforme de manera inmediata
2. Autorizando su uso, realizada por autoridad correspondiente o el usuario según corresponda
3. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto
4. Las acciones para eliminar las no conformidades se las realizara previo análisis de la JUN a sugerencia del RD.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas para salvar las mismas.

## ANÁLISIS DE DATOS

La UCAS determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, así como para evaluar dónde pueden realizarse mejoras. Según lo determine la JUN y el RD comunica a todo el personal de la unidad, la necesidad de datos que se deben tomar y registrar en formato requerido para su posterior estudio y representación gráfica.

El análisis de datos proporciona información sobre:

1. La Satisfacción del Usuario
2. La conformidad con los requisitos del producto/servicio
3. Las características y tendencias de los Procesos

De acuerdo a la periodicidad de medición de los indicadores, el RD comunica el resultado del análisis de datos a la JUN mediante representaciones gráficas que muestran la evolución de los diferentes parámetros controlados.

Dada la simplicidad de sus necesidades, éstas se limitan básicamente a:

* Gráfico de barras
* Gráfico lineales
* Gráfico circulares

Estas se desarrollan tanto manualmente como mediante sistema informático.

## MEJORA

## Mejora continúa

La UCAS gestiona y planifica los procesos necesarios para la mejora continua del SGC mediante la JUN y el RD, al ser el órgano impulsor del sistema. La mejora se fundamenta en la ***A-02/MC*** ***Política de*** [***Calidad***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-002%20MC%20Politica%20de%20calidad.doc)y los [***R-003***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-003%20Objetivos%20de%20la%20calidad.doc) ***Objetivos de la calidad,*** se toma en cuenta también:

* las auditorias
* el análisis de los datos
* la aplicación de acciones correctivas
* acciones preventivas y
* la revisión por la dirección.

Definidos los Objetivos de la calidad, la JUN determina por cada uno de ellos las acciones o programas, los que finalmente quedan plasmados en el [*R-004 Plan de mejora de la calidad.*](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-004%20Plan%20de%20mejora%20de%20la%20calidad%20(maria).doc)

El [*R-004*](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-004%20Plan%20de%20mejora%20de%20la%20calidad%20(maria).doc) *Plan de mejora de la calidad,* incluye asimismo:

* descripción de las actividades
* fecha límite de concreción
* el responsable de ejecución de la actividad
* frecuencia de seguimiento (si es pertinente o no)

De acuerdo a los resultados de la revisión, la JUN se asegura que se determinen los ajustes necesarios de acuerdo al [*PR-850 Acciones correctivas y/o preventivas*](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-850%20Acciones%20correctivas%20y%20preventivas.doc).

## Acción correctiva

Mediante el procedimiento [***PR-850***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-850%20Acciones%20correctivas%20y%20preventivas.doc) ***Acciones correctivas y/o preventivas***, la UCAS toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir, incluye también los requisitos para:

1. revisar las no conformidades (incluyendo los reclamos de los usuarios);
2. determinar las causas de las no conformidades;
3. evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
4. determinar e implementar las acciones necesarias;
5. registrar los resultados de las acciones tomadas; y
6. revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

## Acción preventiva

Para prevenir la ocurrencia de causas de no conformidades potenciales, la UCAS ha establecido e implementado en el proceso ***PR-***[***850***](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-850%20Acciones%20correctivas%20y%20preventivas.doc) ***Acciones correctivas y/o preventivas***, a fin de determinar las acciones necesarias para eliminarlas. En el procedimiento se define la manera en que:

1. se determinan las no conformidades potenciales y sus causas;
2. se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
3. se determinan e implementan las acciones necesarias;
4. registrar los resultados de las acciones tomadas; y
5. se revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

# DEFINICIONES

[**ISO 9001:2008**](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\iso%209001%202008\NORMA_ISO_9001_2008.pdf)**:** Norma internacional de sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

# HISTORIAL DE LAS REVISIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión revisada** | **Descripción de los Cambios** | **Fecha de aprobación de la nueva versión** |
| **Versión 0** | **En el 5.5.2 Representante de la dirección**: en el 1er. Párrafo se modificó lo siguiente: “La JUN mediante memorándum designara el rol de “Representante de la Dirección (RD)”, quien con independencia de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad de:   1. asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC; 2. informarse sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y 3. asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.   **Se cambió del 7.6** el Subtítulo de Control de los equipos de seguimiento y Medición por Control de seguimiento y Medición del SICAS | 23/09/2013 |
| **Versión 1** | 1.-Se anuló la versión en el pie de página, por numeración desde la página 1 al 24.  2.- Se modificó en el en índice de contenido pag.2 punto 3 Política de Calidad por Declaración de la Política de la Calidad  3.-Incorporación de 2 párrafos en el apartado 2. Alcance del SGC-páginas 3 y 4.  4.-Se modificó en el 7.5.1 en el inc. a).  5.-Modificación del párrafo en el apartado 7.5.2.  6.- Se modificó parte del primer párrafo en el apartado 7.6 por “calificaciones de años de servicio para Servidores Públicos y Ex Servidores Públicos”. Se incorporó ***R-025 Control de seguimiento y medición de SICAS***,  7.- Se modificó en el segundo párrafo en el apartado 8.2.4 por “ [***PR-830 Control del producto/servicio no conforme***](file:///J:\MANUAL%20DE%20LA%20CALIDAD\MPC-SGC%206-8-2013\PROCEDIMIENTOS\PR-830%20Control%20del%20servicio%20no%20conforme.doc) ***y no conformidades.”.*** *8.- Se modificó el Subtítulo en el 8.3 por “CONTROL* DEL PRODUCTO/SERVICIONO CONFORME Y NO CONFORMIDADES”. En el apartado 8.3.1 se modificó el párrafo y el inc. a) y se incorporó el inc. d). | 25/10/2013 |
| **Versión 2** | 1.- Se Modificó, se incorporó y elimino algunos párrafos del apartado 1 al 7.2.1. | 26/06/2015 |
| **Versión 3** | 1.-En el 5.5.2 se incorporó el último párrafo 2.-En el 5.6.1 se modifico [*~~R-005 Informe de Revisión de la Dirección~~*](file:///C:\Users\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\REGISTROS\R-006%20Informe%20de%20revision%20%20de%20la%20direccion..doc)*. Por*  *R-005/PR-560 Acta Revisión por la Dirección*  *3.-En el 7.5.4, 7.5.5 se modificó los respectivos párrafos.*  **4.-** se modificó el párrafo del punto 7.6 por exclusión del mismo.  5.- Se modificó el logo tipo en el encabezado y se coloca el correlativo de páginas en la parte superior. | 31/12/2015 |
| **Versión 4** | Se modificó en el punto 1 el párrafo 2, 3; en el punto 2 el párrafo 2; en el 5.2.1 y en el 5.3se cambió alta dirección por JUN; en el apartado 5.5.1, 5.5.3, 5.6.1 se cambió Dirección por JUN; En el 5.6.2 s elimino lo que es Informe; en el 7.1 se modificó los 2 primeros párrafos; en el 7.5.1 se modificó el inciso a); en el 7.5.2 en el primer párrafo se abrevio UCAS; se modificó el párrafo del 7.6; en el 7.5.4 se modificó el 2do. Párrafo cliente por usuario; en el 8.2.2., 8,4 se modificó el 2do. Párrafo JUN por Dirección; en el 8.5.2 se modificó el 1er. Párrafo. | 19/08/2016 |

# ANEXOS.

* [A-01/MC](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-001%20MC%20Alcance%20y%20exclusiones%20del%20SGC.doc) Exclusiones del SGC.
* [A-02/MC](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-002%20MC%20Politica%20de%20calidad.doc) Política de Calidad.
* [A-03/MC](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-003%20MC%20Acta%20de%20compromiso%20de%20la%20direccion.doc) Acta de Compromiso de la Dirección.
* [A-04/MC](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\ANEXOS\A-004%20MC%20Lineas%20de%20Servicio%20y%20requisitos%20del%20Cliente..doc) Líneas de Servicio y Requisitos.
* [A-05/MC](file:///C:\Users\USUARIOCAS.MEFP-PC\AppData\Local\Temp\MPC-SGC%206-8-2013\MANUAL%20DE%20FUNCIONES\MANUAL%20DE%20FUNCIONES.doc#ESTRUCTURA) Estructura Organizacional.