



República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO  
**DIRECCION GENERAL DE RENTAS**

## Manual de la Calidad

Código: MANU – 01

Versión: 4

Vigencia: 14/06/2017

Página: 1 de 43

# MANUAL DE LA CALIDAD

---

*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

Elaboró: Equipo de Calidad

Revisó: Representante de la Dirección  
Cargo: Director de Administración

Aprobó: Director General  
Cargo: Director General de Rentas

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 2 de 43      |

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....                                 | 6  |
| 1.1 Misión.....                                       | 7  |
| 1.2 Visión .....                                      | 8  |
| 1.3 Valores.....                                      | 8  |
| 1.4 Política de la Calidad .....                      | 8  |
| 1.5 Organigrama.....                                  | 9  |
| 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....                 | 10 |
| 2.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad..... | 10 |
| 2.2 Certificación .....                               | 11 |
| 2.3 Exclusiones .....                                 | 11 |
| 3. DEFINICIONES.....                                  | 12 |
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....             | 13 |
| 4.1 Requisitos Generales.....                         | 13 |
| 4.1.1 Enfoque por procesos .....                      | 14 |
| 4.1.2 Mapa de procesos .....                          | 14 |
| 4.2 Documentación .....                               | 17 |
| 4.2.1 Generalidades .....                             | 17 |
| 4.2.2 Manual de la Calidad.....                       | 21 |
| 4.2.3 Control de documentos.....                      | 21 |

*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
| Elaboró: Equipo de Calidad | Revisó: Representante de la Dirección<br>Cargo: Director de Administración | Aprobó: Director General<br>Cargo: Director General de Rentas |
|----------------------------|--|---|

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 3 de 43      |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.4 Control de Registros .....                               | 22 |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....                       | 23 |
| 5.1 Compromiso de la Dirección .....                           | 23 |
| 5.2 Enfoque al Cliente .....                                   | 23 |
| 5.3 Política de la Calidad .....                               | 24 |
| 5.4 Planificación .....  | 24 |
| 5.4.1 Objetivos de la Calidad .....                            | 25 |
| 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad ..... | 25 |
| 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....             | 26 |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad .....                        | 26 |
| 5.5.2 Representante de la Dirección .....                      | 27 |
| 5.5.3 Comunicación interna .....                               | 28 |
| 5.6 Revisión por la Dirección .....                            | 28 |
| 5.6.1 Generalidades .....                                      | 28 |
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión .....            | 29 |
| 5.6.3 Resultados de la revisión.....                           | 29 |
| 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....                                | 30 |
| 6.2 Recursos Humanos .....                                     | 31 |
| 6.2.1 Generalidades .....                                      | 31 |
| 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación .....        | 31 |
| 6.3 Infraestructura .....                                      | 32 |
| 6.4 Ambiente de Trabajo.....                                   | 32 |

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 4 de 43      |

|  |    |
|--|----|
| 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....   | 33 |
| 7.1 Planificación para la prestación del Servicio .....                  | 33 |
| 7.2 Procesos relacionados con el Cliente .....                           | 33 |
| 7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el Servicio ..... | 33 |
| 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....       | 34 |
| 7.2.3 Comunicación con el cliente .....                                  | 34 |
| 7.3 Diseño y Desarrollo .....  | 35 |
| 7.4 Compras .....  | 35 |
| 7.4.1. Proceso de Compras.....   | 35 |
| 7.4.2 Información para las Compras .....                                 | 36 |
| 7.4.3 Verificación de Productos y/o Servicios adquiridos.....            | 36 |
| 7.5 Producción y prestación del Servicio .....                           | 36 |
| 7.5.1 Control de la prestación del servicio .....                        | 36 |
| 7.5.2 Validación de los procesos de la Prestación del Servicio .....     | 37 |
| 7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....                                 | 37 |
| 7.5.4 Propiedad del Cliente .....  | 37 |
| 7.5.5 Preservación del Servicio .....                                    | 38 |
| 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición .....               | 38 |
| 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....                                      | 38 |
| 8.1 Generalidades .....  | 38 |
| 8.2 Seguimiento y Medición.....  | 38 |
| 8.2.1 Satisfacción del cliente .....                                     | 38 |

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 5 de 43      |

|   |    |
|---|----|
| 8.2.2 Auditoría interna .....                     | 39 |
| 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos..... | 40 |
| 8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio .....   | 41 |
| 8.3 Control del Servicio No Conforme.....         | 41 |
| 8.4 Análisis de Datos .....                       | 42 |
| 8.5 Mejora .....                                  | 42 |
| 8.5.1 Mejora Continua .....                       | 42 |
| 8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas .....    | 43 |

*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

|                            |                                       |                                   |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró: Equipo de Calidad | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|                            | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 6 de 43      |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Rentas de la Provincia del Chubut fue creada el 05 de julio de 1957 mediante el Decreto-Ley N° 7607 teniendo a su cargo, entre otras funciones, la percepción, fiscalización y devolución de los impuestos, tasas y contribuciones existentes, las que se establezcan por leyes fiscales especiales, y todo otro ingreso proveniente de convenios que a tal efecto se realicen con el gobierno nacional (artículo 1° - Dto. Ley N° 7607).

Posteriormente las funciones de la Dirección General de Rentas como Órgano de Administración Fiscal, se fueron ampliando encontrándose expuestas en el Código Fiscal (Ley XXIV N° 38) que en su artículo 8° reza: *“Las funciones referentes a la recaudación, fiscalización, determinación, devolución y cobro judicial de los impuestos, tasas y contribuciones establecidas por este Código u otras leyes fiscales, Tasa Policía del Trabajo establecida por la Ley X N° 15 (antes Ley N° 3270), Ley XXIV N° 17 (antes Ley N° 2409) de Productos del Mar, Canon Ley XXIV N° 37 (antes Ley N° 5133) y/o sus modificatorias y/o las que las reemplacen en el futuro, contribuciones establecidas por el artículo 29° del Apéndice del Código de Minería (T.O. Decreto N° 456/97 PEN) y regalías hidrocarburíferas e hidroeléctricas, corresponderá a La Dirección General de Rentas....”*.

Por su parte, la Ley de Administración Financiera (Ley II N° 76) que comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos administrativos que hacen posible la obtención de los recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los objetivos del Estado, crea en su Título VII el Sistema de Recaudación cuyo Órgano Rector es la Dirección General de Rentas.

Este sistema tiene como objeto:

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                             |                      |
|---|-----------------------------|----------------------|
| <br>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b> | <b>Manual de la Calidad</b> | Código: MANU – 01    |
|   |                             | Versión: 4           |
|   |                             | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                             | Página: 7 de 43      |

- Recaudar los recursos de origen provincial conforme lo determine la reglamentación. Esta función comprende la individualización del obligado al pago del recurso, la verificación del crédito a favor del Estado, la exigencia del pago en virtud de título hábil y la puesta a disposición de lo ingresado, al Órgano Rector del Sistema de Tesorería, mediante transferencia de fondos.
  
- Mantener la clasificación de los recursos de origen provincial, con sin afectación específica, dentro de la Administración Central en el ámbito del Poder Ejecutivo recaudados en tiempo y en forma de tal manera que refleje los importes efectivamente ingresados en las cuentas recaudadoras.
  
- Establecer sistemas y procedimientos de recaudación que aseguren la identificación de los recursos permitiendo la contabilización en el momento oportuno.
  
- Producir información de lo recaudado.

En función de lo expuesto es ciertamente significativa la responsabilidad del organismo frente a las políticas de Estado implementadas, y ante los contribuyentes y sociedad en general en el manejo y administración de los recursos públicos.

### ***1.1 Misión***

Somos un organismo público de recaudación de recursos provinciales comprometido en procurar el cumplimiento responsable por parte de los contribuyentes, estableciendo sistemas y procedimientos que aseguran la correcta identificación y contabilización de los recursos, y generando información oportuna para la toma de decisiones.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 8 de 43      |

### 1.2 Visión

Posicionarnos como organismo de recaudación eficaz y eficiente con adecuados estándares de calidad propios de una administración moderna, reconocida y respetada por la sociedad y organizaciones públicas y privadas, conduciéndonos así al continuo crecimiento de los recursos de origen provincial necesarios para el cumplimiento de la política fijadas por el Estado.

### 1.3 Valores

- ◆ **Integridad:** Hacemos uso honrado y eficiente de los recursos públicos puestos a nuestra disposición, dentro de un marco de honestidad y confiabilidad. Tratamos a cada cliente con idéntica consideración y respeto, manteniendo bajo secreto fiscal toda información de los mismos.
- ◆ **Solidaridad:** Cooperamos proactiva y oportunamente con los sectores internos y externos promoviendo el trabajo en equipo.
- ◆ **Desarrollo:** Alentamos y favorecemos la formación laboral, superación personal, capacidad de adaptación a los cambios de manera positiva y creativa.
- ◆ **Vocación de servicio:** Asistimos comprensivamente a nuestros clientes, brindándonos de manera cordial, oportuna y clara, garantizando la calidad del servicio.

### 1.4 Política de la Calidad

En la búsqueda de cumplir con nuestra Misión, como organismo de recaudación de tributos provinciales, definimos la Política de la Calidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia del Chubut como el firme compromiso de:

- ✚ mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, planificando, ejecutando y efectuando el control y seguimiento de los procesos que lo integran;
- ✚ recaudar y fiscalizar en forma eficiente los recursos tributarios;

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 9 de 43      |

- ✚ optimizar la gestión interna;
- ✚ brindar calidad de servicio al contribuyente y demás clientes de la organización;
- ✚ capacitar al personal en forma permanente;
- ✚ fortalecer la comunicación interna;

Todo ello amparado en la normativa legal y reglamentaria vigente, considerando como pilares fundamentales la comunicación de la misma, la revisión periódica para su adecuación y la asignación de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

### 1.5 Organigrama

#### Dirección General de Rentas – ORGANIGRAMA POR DIRECCIONES

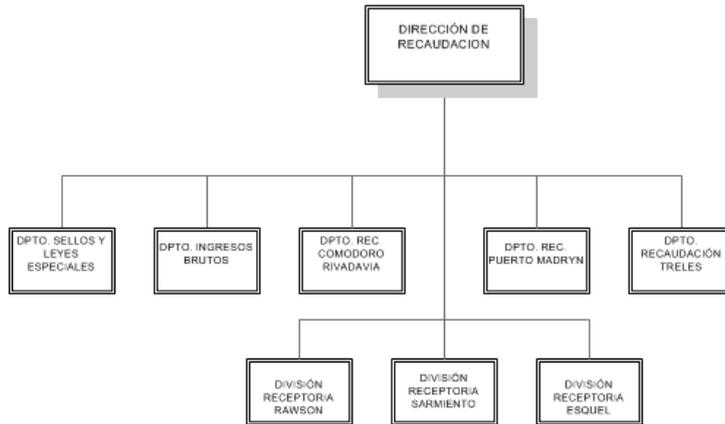


*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

|                            |                                       |                                   |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró: Equipo de Calidad | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|                            | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 10 de 43     |

**Dirección General de Rentas – ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN**



## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo de este Manual de la Calidad es presentar la estructura y el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección General de Rentas (D.G.R.) de la Provincia del Chubut bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

Asimismo, el presente Manual se propone demostrar la capacidad de la organización para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente interno y externo y los reglamentarios aplicables, promoviendo la mejora continua del sistema basada en el ciclo P-H-V-A (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), así como en mecanismos de control propios establecidos por la organización. Los criterios indicados en este Manual se aplican a los procesos descritos en el punto 2.1.

### 2.1 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad abarcará los procesos y actividades que se desarrollan en la Dirección General de Rentas de la Provincia del Chubut incluyendo:

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 11 de 43     |

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Dirección General, Revisión por la Dirección, Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad.
- ❖ **Procesos claves o críticos:** Atención al cliente (Asesoramiento -Consultas inmediatas y diferidas- y Gestión del Trámite), Recaudación y Fiscalización.
- ❖ **Procesos de Apoyo:** Asuntos Técnicos, Sistemas, Asuntos Legales, Compras y Recursos Humanos.

Para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se entiende como cliente a todo usuario, consumidor o beneficiario del producto o servicio que brinda la organización. Estos son *clientes internos* (personal de la D.G.R.) y *clientes externos* (sujetos pasivos de las obligaciones fiscales -contribuyentes, responsables, etc.-, organismos de la administración pública provincial, organismos de carácter para-estatal y terceros en general).

## 2.2 Certificación

En una primera instancia, la D.G.R. busca certificar el proceso **ATENCIÓN AL CLIENTE** que involucra actividades vinculadas con la gestión de requerimientos de los clientes y está compuesto por los procesos: **ASESORAMIENTO** (Consultas inmediatas y diferidas) y **GESTIÓN DEL TRÁMITE** (Emisión de certificados de cumplimiento de obligaciones fiscales -CCOF-, Emisión de constancias y Sellados).

## 2.3 Exclusiones

El Capítulo 7.3 (**Diseño y desarrollo**) de la Norma 9001:2008 no es aplicable a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la D.G.R. La Dirección no realiza diseño ni desarrollo de los servicios que presta, ya que los mismos se encuentran preestablecidos en los artículos 86º y 87º de la Ley de Administración Financiera y el art. 9º del Código Fiscal de la provincia de Chubut. El diseño y desarrollo se encuentra excluido por no afectar la capacidad o responsabilidad de la organización para

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 12 de 43     |

proporcionar el servicio y este cumple con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

### 3. DEFINICIONES

Para la terminología plasmada y utilizada en este Manual, se adoptan las definiciones establecidas en la Norma ISO 9000:2005 y otras definidas por la Alta Dirección.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema para establecer la política y lograr los objetivos de la Calidad.

**Manual de la Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Planificación de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la Calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la Calidad.

**Plan de la Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Instructivos:** documento que guía, paso a paso, las tareas para llevar a cabo una actividad.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

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

|  |                                       |                                   |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad                                   | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|  | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 13 de 43     |

**Procesos estratégicos:** Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de disponibilidad de los recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

**Procesos críticos:** Incluyen los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

**Procesos de apoyo:** Incluyen aquellos procesos para la provisión de los recursos necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Procesos de evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y eficiencia. Son una parte integral de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

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

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Cliente:** El término cliente se refiere a todas las personas que solicitan servicios a empleados de la Dirección General de Renta de la Provincia de Chubut.

**Tipos de clientes:** Pueden ser de dos tipos, internos o externos. Son internos los empleados de la organización, y son externos los sujetos pasivos de las obligaciones fiscales -contribuyentes, responsables, etc.-, organismos de la administración pública provincial, organismos de carácter para-estatal y terceros en general.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 Requisitos Generales

La Dirección General de Rentas (D.G.R.) de la Provincia del Chubut establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) y mejora continuamente su eficacia y eficiencia de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

|  |                                       |                                   |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad                                   | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|  | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 14 de 43     |

El S.G.C. pone en práctica la Política de la Calidad definida por el Director General de la D.G.R. (Alta Dirección) y comprende la estructura de la organización, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar su funcionamiento y satisfacer las necesidades del cliente.

El S.G.C. adoptado asegura la calidad de los servicios prestados y la eficacia de los procesos, los cuales son sometidos a acciones de mejora continua, a fin de aumentar la competencia de la organización.

El S.G.C. controla la aplicación efectiva de los procedimientos e instructivos documentados.

#### 4.1.1 Enfoque por procesos

La Alta Dirección define los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes, con lo cual se reducen las No Conformidades en la prestación del servicio.

También asegura la disponibilidad de información y recursos necesarios para apoyar la operación, el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos que permitan la mejora continua a partir de:

- detectar las causas de los problemas que afectan al proceso,
- implantar las acciones correctivas y preventivas,
- identificar con participación del personal afectado al proceso, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes.

En el siguiente esquema se identifica y define la secuencia e interacción de los procesos.

#### 4.1.2 Mapa de procesos

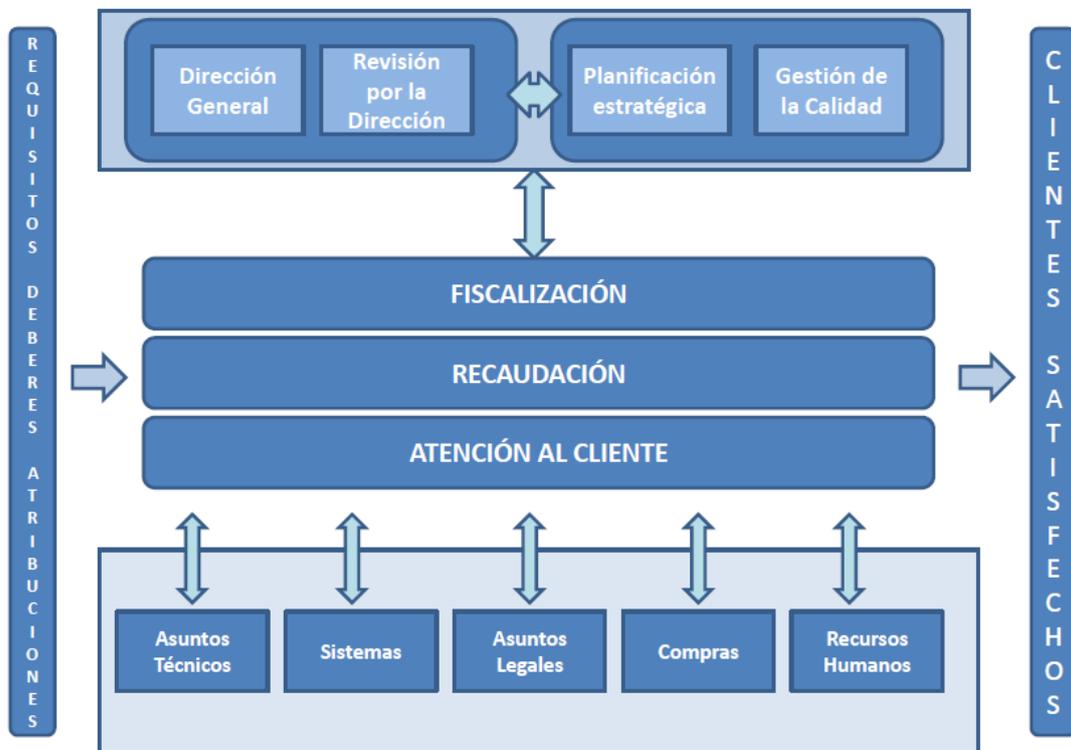
Aquí se presenta el Mapa de procesos y la interacción entre los mismos. En el primero se observan los procesos estratégicos, los procesos clave y los de apoyo. En el segundo,

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
| <br>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 15 de 43     |

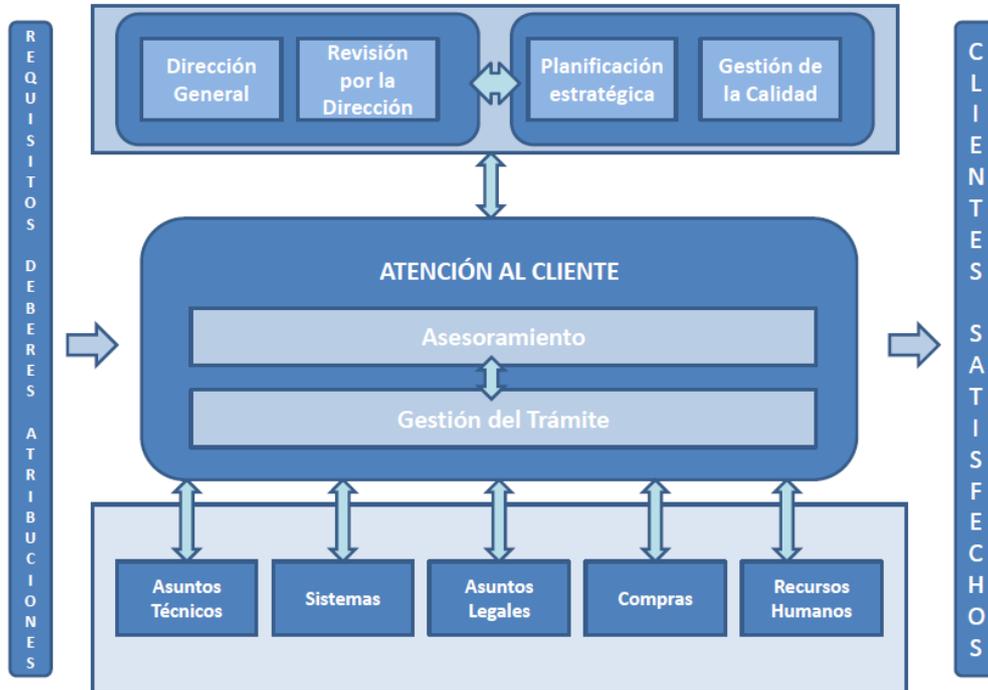
se detallan los procesos correspondientes al proceso clave “Atención al Cliente”. Por último, se muestran los subprocesos que lo integran.

Cada uno de los procesos y subprocesos se llevan a cabo a través de procedimientos específicos que forman parte de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la D.G.R.



*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
| Elaboró: Equipo de Calidad | Revisó: Representante de la Dirección<br>Cargo: Director de Administración | Aprobó: Director General<br>Cargo: Director General de Rentas |
|----------------------------|--|---|

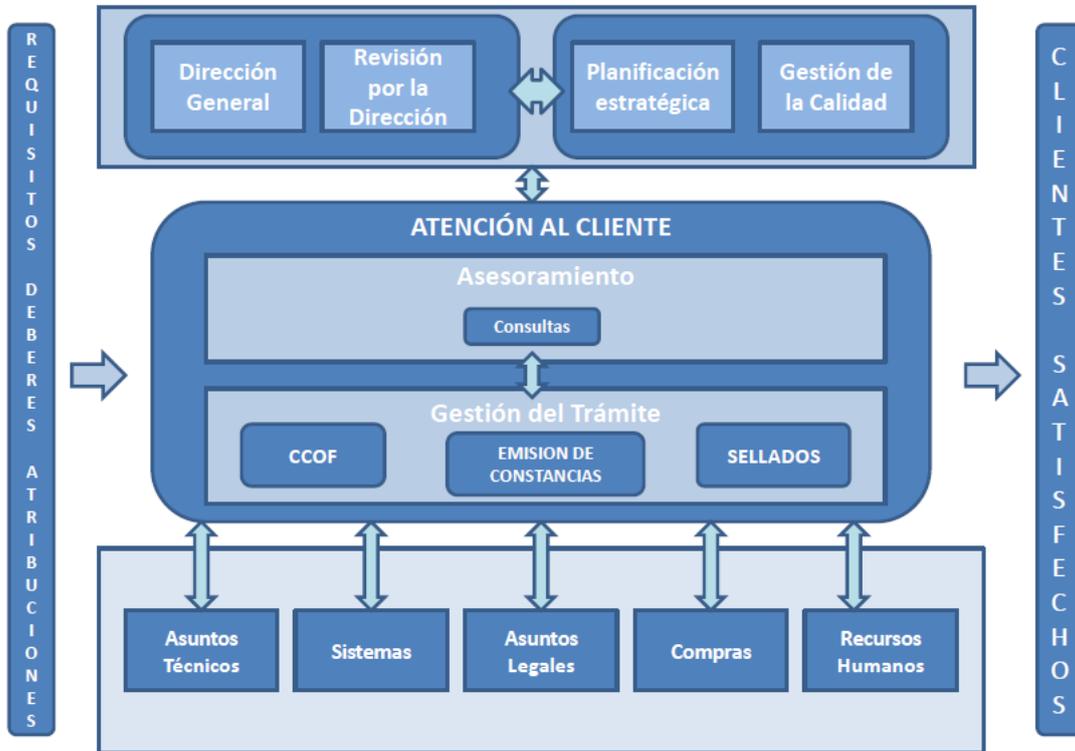


*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

Elaboró: Equipo de Calidad

Revisó: Representante de la Dirección  
Cargo: Director de Administración

Aprobó: Director General  
Cargo: Director General de Rentas



## 4.2 Documentación

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del S.G.C., se encuentra estructurada de acuerdo al siguiente esquema:

*Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA*

Elaboró: Equipo de Calidad

Revisó: Representante de la Dirección  
 Cargo: Director de Administración

Aprobó: Director General  
 Cargo: Director General de Rentas

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 18 de 43     |



Toda la documentación relacionada con el S.G.C. utilizada por la organización es controlada para asegurar que la misma es emitida bajo los niveles de aprobación establecidos siendo revisada, remitida y modificada cuando resulte necesario. Cualquier integrante de la Dirección General de Rentas puede sugerir y/o proponer cambios, e incluso redactar documentación para el S.G.C. según lo establecido en el Procedimiento para el Control de Documentos PROC-01 y considerando las pautas establecidas en el Instructivo para elaboración y codificación de documentos INST-01.

Todas las versiones obsoletas son retiradas de los lugares de uso.

El Manual de Calidad, Plan de Calidad, Procedimientos Operativos, Programas e Instructivos son mantenidos por el Representante de la Dirección, quien se asegura que los mismos se distribuyan en la versión vigente, al personal correspondiente.

Los Procedimientos Operativos que están documentados y los documentos requeridos en la Norma IRAM-ISO 9001:2008, se mencionan en la Lista maestra de documentos internos FORM-01, siendo controlados según el Procedimiento para el Control de Documentos PROC-01.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 19 de 43     |

La distribución de los documentos controlados internos se lleva a cabo conforme al Procedimiento para el Control de Documentos PROC-01 como así también la distribución de los documentos externos, definidos como relevantes para la organización, la cuál se realiza mediante la actualización de la intranet y de la página web de la Dirección General de Rentas. Los mismos son actualizados cuando se introduce algún cambio o modificación según lo establecido en dicho Procedimiento.

La documentación del S.G.C. de la D.G.R. incluye:

- a) **Manual de la calidad**
- b) **Política de la Calidad**
- c) **Plan de la Calidad**
- d) **Planes**
- e) **Procedimientos**
- f) **Programas**
- g) **Instructivos**
- h) **Documentos externos**
- i) **Formularios**
- j) **Registros**

a) **Manual de la calidad**

Documento donde se describe el alcance del S.G.C. y se hace referencia a los Procedimientos Operativos y otra documentación pertinente al S.G.C., mencionándose las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de calidad eficiente, siguiendo los requisitos de la Norma IRAM-ISO 9001:2008.

b) **Política de la Calidad**

Es el punto de referencia o marco para establecer los lineamientos de la organización y los objetivos de la Calidad.

c) **Plan de la Calidad**

|  |                                       |                                   |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad                                   | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|  | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 20 de 43     |

Es el documento que describe el plan de acción anual, los objetivos de calidad y lineamientos generales propuestos para el S.G.C.

***d) Planes***

Son documentos de planificación que establecen líneas de acción en pos de la consecución de objetivos.

***e) Procedimientos***

Estos documentos describen los procesos actuales y los controles aplicados para todas las actividades involucradas en el logro del aseguramiento de la calidad.

***f) Programas***

Son documentos de carácter anual que describen actividades y tareas a desarrollarse en áreas o procesos específicos del S.G.C., de los cuales se desprenden acciones.

***g) Instructivos***

Son documentos que describen los pasos a seguir para la ejecución de alguna acción o tarea a desarrollarse en cualquiera de los procesos del S.G.C.

***h) Documentos externos***

Son todos aquellos documentos que se ocupan para la operación del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionados por otras dependencias, instituciones u oficinas externas a la Dirección General de Rentas de la Provincia del Chubut, y aquellos provenientes de esta última que se emiten en relación a sus funciones inherentes.

***i) Formularios***

Son documentos que contienen campos a completar, los cuales pasarán a ser registros ya que proporcionan evidencias de conformidad con algún requisito u operación eficaz.

***j) Registros***

Son formularios completos que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Pueden estar en formato papel o digital.

|  |                                       |                                   |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <p><i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i></p> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad   | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|  | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 21 de 43     |

### 4.2.2 Manual de la Calidad

El Representante de la Dirección, con la activa participación del Equipo de Calidad, actúa como coordinador responsable de la redacción y edición de este Manual y de las sucesivas revisiones que puedan hacerse en el futuro. Conjuntamente presentan a la Alta Dirección los documentos para su aprobación y se encargan de la distribución de la totalidad de los ejemplares, los cuales son copias controladas para su entrega a los responsables de procesos.

La distribución del Manual se efectúa de acuerdo al Procedimiento para el Control de documentos, PROC-01. Siempre que se aprueba una nueva edición del Manual, se distribuye y comunica según lo dispuesto mediante PROC-01.

En este Manual se explican las actividades contempladas dentro del alcance del S.G.C. declarado en este documento.

### 4.2.3 Control de documentos

Se ha establecido un procedimiento para el Control de Documentos PROC-01 con el objeto de efectuar la revisión, aprobación y distribución de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando así la disposición de los mismos en los lugares adecuados y en la versión vigente. En el mismo se establece además el criterio para la identificación y control de estos documentos según la categoría a la que pertenecen.

Una vez aprobado un documento, se comunica a los responsables de procesos y se archiva el original obsoleto.

Los documentos del S.G.C. son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre, versión y fecha de vigencia.

Con el fin de evitar el uso de documentos obsoletos, se dispone de una Lista maestra de documentos controlados internos, debiéndose destruir las copias obsoletas y conservar el original, el cual se identifica adecuadamente.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 22 de 43     |

La documentación del S.G.C. es modificable. Se actualiza cuando a juicio de la Alta Dirección, el Representante de la Dirección, el Equipo de Calidad o por sugerencia de algún miembro de la organización haya motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, etc.). Los cambios realizados respecto de versiones anteriores, se incluirán en un apartado dentro de los documentos controlados internos.

#### 4.2.4 Control de Registros

Como consecuencia del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad se generan registros que otorgan la evidencia en cuanto al cumplimiento de los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión.

Para el control de la gestión de la calidad es preciso demostrar que se han llevado adelante ciertas actividades o se han cumplido los requisitos determinados. Esta información es la que se denomina registro y puede presentarse en formato papel o digital.

Los detalles del Control de Registros de la calidad se encuentran establecidos en el procedimiento para el Control de Registros PROC-02. Este control asegura que los mismos permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Cada procedimiento incluye un apartado que detalla los registros del mismo y, en su caso, se anexan los formularios a completar para la generación de dicho registro.

Se ha definido el tipo de almacenamiento de los registros por un período determinado, a fin de su resguardo, seguridad, preservación. Los mismos son adecuadamente protegidos. Aquellos registros que son mantenidos en formato digital serán sometidos a “back – up” a intervalos planificados.

Todos los registros son mantenidos según lo definido en el procedimiento correspondiente.

Al igual que el resto de la documentación del S.G.C., los registros son claramente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de generación.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 23 de 43     |

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Dirección General de Rentas de la Provincia del Chubut está representada por el Director General de Rentas, que ha asumido con responsabilidad el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del S.G.C.

### 5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección mantiene un compromiso permanente con el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Este compromiso se pone en evidencia por medio de las siguientes acciones:

- Establecer e implementar la Política de la Calidad, realizando la difusión de la misma en todos los sectores y asegurando su comprensión y cumplimiento por parte de todo el personal de la organización.
- Establecer objetivos de la calidad en el Plan de Calidad, PLAN-01 en cada uno de los sectores involucrados, de forma tal que los mismos contribuyan para conducir a la mejora del desempeño y a satisfacer las necesidades de la organización.
- Proveer los recursos necesarios que faciliten la implementación del S.G.C.
- Revisar a intervalos planificados el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua.

### 5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se ha asegurado que:

- Se determinen y se cumplan los requisitos del cliente para lograr su satisfacción;
- Los clientes estén debidamente informados sobre el S.G.C.;
- Existan mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente;
- Se aplique la mejora continua al S.G.C.

Para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, se mantienen las siguientes pautas:

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 24 de 43     |

- ✓ Eficiencia y rapidez en la gestión interna.
- ✓ Información disponible y canales de comunicación eficaces con el cliente.
- ✓ Atención al cliente frente a los reclamos, quejas y/o sugerencias.
- ✓ Seguimiento de satisfacción de los clientes y análisis en pos de la mejora continua.
- ✓ Implementación de encuestas de satisfacción a través de un Programa anual de encuestas PROG-03.
- ✓ Motivación y acciones de capacitación y formación dirigidas al personal, según el Programa anual de Capacitación PROG-02.

### ***5.3 Política de la Calidad***

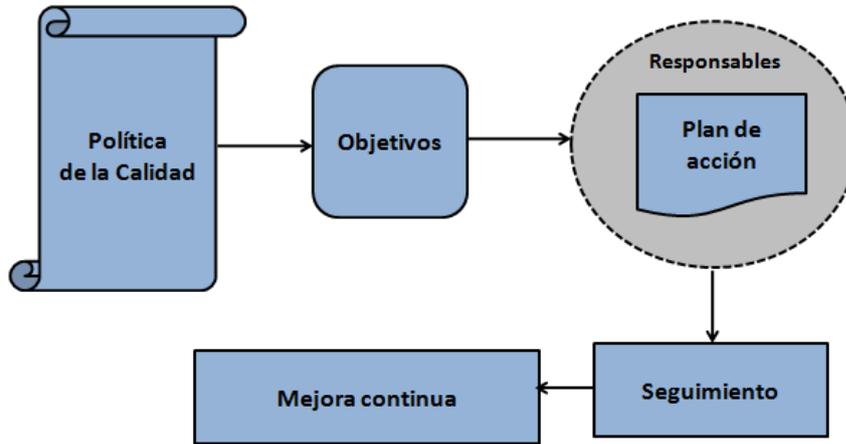
La Política de la Calidad POLI-01 proporciona el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Se adecua al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplimiento con los requisitos y la mejora de la eficacia del S.G.C. debiendo ser comunicada, entendida y asumida por todo el personal de la organización. Esta Política debe ser analizada en cada Revisión por la Dirección pudiendo ser modificada si la Alta Dirección lo considera.

### ***5.4 Planificación***

La planificación del S.G.C. se lleva a cabo de acuerdo a la metodología ilustrada en el siguiente esquema:

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 25 de 43     |



### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección establece los Objetivos de la Calidad relacionados con la Política de la Calidad POLI-01 en los niveles pertinentes dentro de la organización y para cada uno de los sectores cuyos procesos se encuentran involucrados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos representan aspectos del servicio para los que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado, deben ser medibles y coherentes.

Los Objetivos de la Calidad se describen en el Plan de la Calidad PLAN-01.

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad deriva de la secuencia de procesos identificados en la organización.

La calidad es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de los procesos, y en pos de ello, la Alta Dirección ha establecido estándares de calidad fijando metas para el cumplimiento de los objetivos, definidos en un período de tiempo determinado, alineados a la Política de la Calidad POLI-01.

Todas las modificaciones introducidas en los procesos implican evidentemente cambios en el S.G.C., los cuales son debidamente planificados para su posterior implementación.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 26 de 43     |

Asimismo, las auditorías internas, según el Procedimiento de Auditorías Internas PROC-03 y revisiones periódicas del sistema por parte de la Dirección son herramientas que permiten analizar si se mantiene la integridad del S.G.C. o si por el contrario, presenta carencias y deben emprenderse acciones correctivas, acciones preventivas o mejoras.

## ***5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación***

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Todo el personal afectado al Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con competencia suficiente para desempeñarse con responsabilidad. La misma se describe ampliamente y se clarifica en los procedimientos operativos correspondientes.

El personal afectado al S.G.C. comparte autoridad y responsabilidad para identificar incumplimientos u oportunidades de mejora, y registrar esas instancias de manera que se puedan tomar sistemáticamente las correcciones o acciones correctivas correspondientes, según lo establecido en los procedimientos de: No conformidades PROC-04, Implementación y Control de Acciones Correctivas PROC-05 e Implementación y Control de Acciones Preventivas/Oportunidades de Mejora PROC-06.

La Alta Dirección revisa continuamente los recursos de la organización involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de asegurarse que cuenta con el personal adecuado, equipos y recursos materiales que satisfagan los requisitos del cliente interno y externo.

Además de las misiones y funciones de los funcionarios de la D.G.R., se describen aquí las funciones adicionales que el S.G.C. requiere y son propias de los miembros del Equipo de Calidad:

- Formular, orientar, dirigir y coordinar el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la D.G.R.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 27 de 43     |

- Asegurar que se desarrollen cada una de las etapas previstas para el diseño e implementación del S.G.C. en la D.G.R.
- Informar a la Alta Dirección sobre la planificación y avances del S.G.C.
- Dirigir y coordinar las actividades del Equipo de Calidad.
- Coordinar con los responsables de procesos las actividades que se requieren realizar en cuanto al S.G.C.
- Realizar el seguimiento a las actividades planeadas para el S.G.C.
- Diagnosticar necesidades relacionadas al óptimo funcionamiento del S.G.C.
- Proponer políticas de formación y capacitación para los funcionarios de la D.G.R. en relación a la calidad.
- Brindar asesoramiento a los distintos departamentos de la D.G.R.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas sobre el S.G.C. a la Alta Dirección.
- Trabajar con los funcionarios designados en cada área en aquellas actividades requeridas en el S.G.C.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección designa como Representante de la Dirección al Director de Administración y Finanzas.

Sus responsabilidades respecto del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- ❖ Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios;
- ❖ Informar a la Dirección sobre el desempeño del mismo, y,
- ❖ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El Representante de la Dirección tiene toda la autoridad y responsabilidad para gestionar, controlar y difundir la información relativa al S.G.C., de acuerdo a lo establecido en el presente Manual de la Calidad.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 28 de 43     |

### 5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección ha establecido los siguientes sistemas de comunicación interna:

- Se realizan reuniones periódicas entre la Alta Dirección y los responsables de los procesos en pos de la mejora continua.
- Se realizan reuniones periódicas y charlas de socialización y sensibilización sobre el S.G.C. con los responsables de procesos críticos de la Organización.
- Se cuenta con un sistema de comunicación electrónica (sistema de mensajería interna e intranet), que permite la interacción entre el personal y con la Alta Dirección.
- Para las comunicaciones internas, se utilizan pases, memorándum, circulares, disposiciones y resoluciones, los cuales quedan registrados en su lugar de origen.

El Equipo de Calidad difundirá al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del S.G.C., sus objetivos, resultados de auditorías, etc., con el propósito de involucrar y hacer efectiva su colaboración en la mejora continua de dicho sistema.

## 5.6 Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

Las revisiones por la Dirección son realizadas por el Director General de Rentas y el Representante de la Dirección, con el fin de asegurar la adecuación y eficacia del S.G.C. La misma se realiza dos veces al año y/o cuando se considere necesario, y comprende la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar los cambios requeridos, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

Los objetivos de la revisión son:

- Asegurar que el S.G.C. está logrando los resultados esperados y satisfaciendo los requisitos de la organización; de la Norma ISO 9001:2008; y las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 29 de 43     |

- Identificar debilidades en el S.G.C. y evaluar posibles mejoras poniendo en evidencia irregularidades y/o defectos del sistema.
- Revisar las No Conformidades detectadas en el FORM-08, así como la eficacia de las acciones correctivas implementadas previamente y la adecuación e idoneidad del S.G.C. para las operaciones actuales y futuras de la organización.
- Hacer un seguimiento de los reclamos recibidos, identificar las causas y recomendar las acciones correctivas necesarias.

Los resultados de la revisión por la Dirección, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del sistema y las necesidades de recursos con ella relacionadas.

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

La Alta Dirección asegura que:

- Se analicen los resultados de las auditorías.
- Se analicen los resultados de las encuestas implementadas a los clientes.
- Se revisen los indicadores del desempeño de los procesos.
- Se revise el estado de las Acciones correctivas, Acciones preventivas y Oportunidades de mejora.
- Se consideren las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
- Se consideren los cambios planificados que podrían afectar al S.G.C.
- Se consideren nuevas recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 Resultados de la revisión

La Alta Dirección se asegura que los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre:

- La mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 30 de 43     |

- Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión se registran en un Informe elaborado por la Alta Dirección y el Representante de la Dirección.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Alta Dirección identifica y provee los recursos necesarios para la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, así como para elevar la satisfacción de sus clientes.

### 6.1 Provisión de los Recursos

La Alta Dirección se compromete con el espíritu y contenido de la Política de la Calidad facilitando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento y la correcta implementación del SGC en los diferentes departamentos de la DGR.

Los recursos de la organización provienen de tres fuentes de financiamiento: la fuente 1.11 denominada “Rentas Generales” con la cual se afronta los gastos en personal, alquileres, gastos en comisión de servicios y otros gastos menores; la fuente 3.02 “Fondo Estímulo DGR” que se integra en un porcentaje de la recaudación tributaria y se encuentra destinado a gastos en personal, bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento del SGC; y la fuente de financiamiento 3.03 “Costas Judiciales DGR” que se compone de honorarios judiciales y se encuentra destinada también a bienes y servicios que se utilizan en las distintas áreas de la Dirección General de Rentas.

Los responsables de cada área o proceso informan al Representante de la Dirección acerca de las diversas necesidades de recursos, tanto humanos como materiales, que se deberían incorporar o adquirir para cumplir con los requisitos de los clientes.

Los responsables de proceso deben aportar la máxima información acerca de los motivos por los cuales debe procederse a la incorporación de ese recurso y el costo estimado, así como las ventajas que se obtendrían en el futuro.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 31 de 43     |

## 6.2 Recursos Humanos

### 6.2.1 Generalidades

Para asegurar la competencia del personal de la organización involucrado en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, se han determinado los perfiles de puesto para cada una de las posiciones.

Estos perfiles, junto con las necesidades de formación detectadas, sirven de base para elaborar el Programa anual de Capacitación PROG-02.

Es política de la D.G.R. que todo el personal posea las competencias necesarias para la tarea que desarrolla, y cuente con los conocimientos y habilidades que satisfagan los requisitos del puesto.

Quienes tengan personal a su cargo son responsables de detectar las necesidades de capacitación y solicitar que las mismas se lleven a cabo para asegurar que todos poseen las habilidades y conocimientos necesarios más allá de la experiencia.

El responsable de Recursos Humanos, junto con el Representante de la Dirección y la Alta Dirección, son quienes aseguran que las instancias de formación de Recursos Humanos sean llevadas a cabo de manera eficaz.

Se mantienen registros de todas las instancias de formación.

### 6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

De acuerdo con la Política de la Calidad de la D.G.R., la Alta Dirección proporciona permanentemente la formación adecuada contemplada en el Programa anual de Capacitación PROG-02 mediante cursos, talleres, seminarios o charlas sobre materias relacionadas con el puesto de trabajo y con el S.G.C.

También se incluye la preparación práctica del personal con el fin de adquirir y desarrollar las habilidades necesarias para desempeñar con éxito sus responsabilidades.

Se incorpora en las encuestas de satisfacción interna las necesidades de capacitación a propuesta del propio personal.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                             |                      |
|---|-----------------------------|----------------------|
| <br>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b> | <b>Manual de la Calidad</b> | Código: MANU – 01    |
|   |                             | Versión: 4           |
|   |                             | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                             | Página: 32 de 43     |

A los empleados nuevos se les realiza una capacitación introductoria básica -inducción- en su tarea específica según puesto de trabajo y en lo que respecta al S.G.C.

Se registran las instancias formativas y capacitaciones impartidas.

### **6.3 Infraestructura**

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la adecuada conducción del sistema y el logro de la satisfacción de los clientes.

La Alta Dirección proporciona y mantiene la infraestructura necesaria, la que incluye:

- Edificios, vehículos y espacios de trabajo.
- Tecnología y comunicación (Software y Hardware).
- Servicios de apoyo (limpieza, mantenimiento, etc.).

Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con dichos requisitos.

### **6.4 Ambiente de Trabajo**

Las condiciones bajo las cuales se realizan las actividades tienen una importante influencia en la motivación, satisfacción y desempeño del personal de la D.G.R., por lo cual se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Tomando en cuenta esta consideración, la Alta Dirección presta especial cuidado al ambiente de trabajo, tanto en cuanto a los espacios físicos, poniendo a disposición equipos e instalaciones que hacen confortables las tareas y aseguran la calidad del resultado; como a las condiciones humanas, buscando establecer un clima laboral favorable para facilitar la participación de todo el personal y aumentar el nivel de integración del mismo.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 33 de 43     |

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Planificación para la prestación del Servicio

La Alta Dirección se asegura que:

- Estén planificados los procesos necesarios para la prestación del servicio.
- Los procesos se desarrollan de acuerdo a lo planificado.
- La planificación es consistente con los requisitos de los otros procesos del S.G.C.
- Estén determinados los objetivos de calidad.
- Estén documentados los procesos y se proporcionen los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento del S.G.C.
- Estén determinadas las actividades de verificación, validación, seguimiento y control del servicio y los criterios para su aceptación.
- Estén determinados los registros necesarios para evidenciar que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos.

Cada proceso es planificado y llevado a cabo de acuerdo a los procedimientos correspondientes y siguiendo instructivos especialmente preparados, según Lista Maestra de Documentos Controlados internos FORM-01 e Instructivo INST-09 respecto de Documentos externos.

### 7.2 Procesos relacionados con el Cliente

#### 7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el Servicio

El servicio de la D.G.R. está definido en la normativa vigente aplicable, (Decreto-Ley N° 7607, Código Fiscal, Ley de Administración Financiera, Ley de Obligaciones Tributarias y resoluciones de la D.G.R.).

A su vez, la Alta Dirección determina:

- Los requisitos del servicio esperados por el cliente, incluyendo asesoramiento, disponibilidad de la información y calidad en la atención.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 34 de 43     |

- Los requisitos del servicio tendientes a la optimización y mejora del mismo.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Otros requisitos relacionados con el servicio, determinados por la Alta Dirección.

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio se realiza por medio de recopilación de información primaria y secundaria relacionada al mismo.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Alta Dirección revisa los requisitos relacionados con el servicio, con el compromiso de asegurar que:

- Están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos.
- Hay capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos, relacionados con el servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.
- Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los clientes sean conscientes de estas modificaciones.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La Alta Dirección ha establecido los siguientes sistemas de comunicación con el cliente (interno y/o externo) según el caso:

- Reuniones periódicas entre la Alta Dirección y los Responsables de procesos de la organización; y la Alta Dirección y el Equipo de Calidad.
- Reuniones periódicas entre la Alta Dirección y el Representante de la Dirección.
- Chat interno, pases, memorándum, circulares, disposiciones y resoluciones.
- Intranet y página Web.
- Correo electrónico oficial y telefonía fija.
- Receptorías y Delegaciones.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 35 de 43     |

### 7.3 Diseño y Desarrollo

No aplica.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1. Proceso de Compras

La D.G.R. se asegura que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados. Para ello sigue el procedimiento establecido en la Ley II N° 76, Titulo VII “Del Sistema de Contrataciones” y su Decreto Reglamentario N° 777/06.

De acuerdo al mismo, el organismo contratante debe especificar el producto a adquirir como así también el monto estimado de la compra, éste determina el procedimiento de contratación, el que puede ser mediante contratación directa, concurso privado de precios, licitación privada y pública según el caso.

A fin de solicitar la presentación de presupuestos, se evalúan los potenciales proveedores a invitar quienes deben obligatoriamente encontrarse inscripto en el Registro de Proveedores del Estado.

La adjudicación recaerá en la propuesta más ventajosa que se ajuste a lo solicitado. En cada compra se verifica el grado de cumplimiento de los proveedores, y ante la falta de entrega del producto adjudicado o cuando el mismo difiera en cuanto a sus especificaciones requeridas se habilita el procedimiento de penalidades y sanciones previsto en el Decreto N° 777/06.

En cada contratación con presentación de más de una oferta, se genera cuadro comparativo entre los proveedores oferentes a los fines de registrar el resultado de la misma.

La adquisición de materiales, equipos y servicios se realiza previa evaluación de los requisitos que deben cumplir para su incorporación en el Sistema de Gestión de la Calidad, verificándose con la recepción que ello así se cumpla.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 36 de 43     |

Para las adquisiciones de materiales, equipos y/o servicios se han definido criterios de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores. Se dispone de registros de evaluación de proveedores.

### 7.4.2 Información para las Compras

La D.G.R. describe las condiciones del producto o servicio a adquirir, teniendo en cuenta:

- Los requisitos del bien y/o servicio solicitado.
- Cantidad y precio.
- Otras características como su plazo de entrega y/o forma de pago, si es necesario.
- Requisitos de calificación del proveedor.
- Requisitos del S.G.C.

### 7.4.3 Verificación de Productos y/o Servicios adquiridos

La D.G.R. establece como mecanismo de control la inspección y verificación para la aprobación de los bienes y servicios adquiridos a fin de comprobar que los mismos cumplan con los requisitos establecidos.

## 7.5 Producción y prestación del Servicio

### 7.5.1 Control de la prestación del servicio

La D.G.R. establece procedimientos para garantizar que los servicios ofrecidos se llevan a cabo en condiciones controladas.

El control de la prestación del servicio está a cargo del responsable del proceso, el cual tienen la autonomía de tomar acciones preventivas y correctivas en las ocasiones que se requieran.

Para manejar las condiciones controladas dentro de los procesos del S.G.C., se incluye:

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 37 de 43     |

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sean necesarias.
- El uso de equipos apropiados.
- La disponibilidad, uso y control de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de recepción y entrega del servicio.

### 7.5.2 Validación de los procesos de la Prestación del Servicio

La D.G.R. ha definido mecanismos para validar los procesos y realizar la verificación en cada una de las etapas del proceso: procedimientos o instructivos específicos, etc. Se lleva registro de los clientes que requieren de los servicios de la organización, de tal manera que permita controlar y mejorar el resultado de los procesos.

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La D.G.R. asegura la identificación y trazabilidad de los servicios, con códigos y/o numeración de los servicios prestados y/o el C.U.I.T. de los clientes.

Dicho mecanismo le permite tener control y seguimiento de todas las actividades que generan el servicio obteniéndose registros.

### 7.5.4 Propiedad del Cliente

La D.G.R. se hace responsable de la información brindada por el cliente, a los fines de la adecuada prestación del servicio.

La información que el cliente suministra a la D.G.R. es imprescindible para el desarrollo de los procesos incluidos dentro del alcance del S.G.C. La información y los datos suministrados por el cliente, son de su propiedad y confidenciales, y como tales son tratados por la D.G.R. dando cumplimiento al principio de secreto fiscal establecido en el Código Fiscal vigente.

La documentación del cliente, se trata con los medios y procedimientos adecuados para asegurar que se preserve su integridad y se archiva adecuadamente. Ante cualquier

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 38 de 43     |

contingencia que afecte su conservación, se comunica de ello al cliente y se mantiene registro de ello.

### **7.5.5 Preservación del Servicio**

La D.G.R. preserva el servicio durante el proceso interno hasta su entrega. Esta preservación incluye, según sea aplicable, la identificación, resguardo y protección.

### **7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición**

La D.G.R. dispone de mecanismos para asegurar que se realicen los seguimientos y mediciones sobre los sistemas informáticos de gestión, los cuales permiten proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

Periódicamente, si resultara necesario, se modifican o adaptan diseños y procesos de eficacia comprobada para el cumplimiento de los requisitos del cliente.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 Generalidades**

La D.G.R. dispone de herramientas para demostrar la conformidad del servicio, el correcto funcionamiento del S.G.C. y para llevar a cabo la mejora continua de la calidad.

### **8.2 Seguimiento y Medición**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

Una importante medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad la da el grado de satisfacción del cliente.

Para determinar el nivel de satisfacción del cliente, se ha establecido un método sistemático que consiste en la consulta de opinión del cliente a intervalos planificados de tiempos regulares, con el fin de detectar áreas o aspectos puntuales a mejorar y determinar su grado de satisfacción.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 39 de 43     |

Se realiza un Programa Anual de Encuestas PROG-03. De esta manera, la Alta Dirección obtiene información acerca de la percepción de los clientes respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

El resultado de la consulta de la opinión del cliente es tenido en cuenta en la evaluación de la calidad y constituye una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender acciones correctivas o preventivas o hacer revisiones por la Dirección.

Asimismo, la D.G.R. pone a disposición de los clientes y otras partes interesadas, los medios que se indican a continuación para la canalización de sugerencias y/o quejas y reclamos en relación a los servicios prestados, con el fin de otorgarle un adecuado tratamiento a los mismos y recolectar información acerca del nivel de satisfacción:

- ✓ Libro de reclamos y sugerencias en las receptorías y delegaciones,
- ✓ Link de contacto a través de la página Web,
- ✓ Recepción de consultas personales y telefónicas,
- ✓ Intranet,
- ✓ Link de consultas de respuesta inmediata.

### 8.2.2 Auditoría interna

Las Auditorías Internas del S.G.C. son realizadas una vez por año, con la finalidad de confirmar que los procesos y actividades de la D.G.R. se llevan a cabo de forma satisfactoria, ajustándose a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización (Procedimiento de Auditorías Internas PROC-03).

El Programa Anual de Auditorías Internas PROG-01, se planifica anualmente y, si es necesario, se incrementa la frecuencia de auditorías con aprobación del Representante de la Dirección.

Las Auditorías son conducidas por auditores que poseen el entrenamiento adecuado, quienes no podrán auditar su propio trabajo. Las No conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora detectadas por los auditores son comunicadas al

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 40 de 43     |

Representante de la Dirección y a través de él, al Responsable del Proceso auditado, son registradas (FORM-08) y sujetas a la toma de decisiones oportunas.

En el Procedimiento de Auditorías Internas PROC-03, el Programa Anual de Auditorías Internas PROG-01 y Plan de Auditorías PLAN-02, se establecen las acciones y responsabilidades para la puesta en práctica de dicho sistema. El mismo comprende:

- planificación de las auditorías,
- selección de los auditores,
- realización de las auditorías,
- información de los resultados,
- acciones posteriores a la auditoría.

La auditoría implica que los auditores realicen una lectura de los procedimientos del proceso a auditar, los observen directamente, entrevisten a personas que los llevan a cabo y verifiquen los registros existentes.

La información obtenida de la auditoría se utiliza en la revisión del S.G.C. realizada por la Alta Dirección.

Cuando una auditoría revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema, se desarrollan las acciones de mejora correspondientes.

El resultado de la auditoría se refleja en un Informe de Auditoría FORM-06, elaborado por los auditores. En auditorías posteriores se comprueba si se han tenido en cuenta los resultados de la auditoría anterior.

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La D.G.R. hace seguimiento y medición de sus procesos. Los responsables de los procesos realizan tanto verificaciones de los resultados de los mismos, como así también monitoreos, para comprobar que se realizan de acuerdo a las pautas establecidas.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 41 de 43     |

Cuando los procesos no alcanzan los resultados esperados, se inician las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

La D.G.R. hace seguimiento y medición de las características del servicio, para verificar que se cumplan los requisitos.

La información recopilada sirve de entrada para el análisis de datos.

### 8.3 Control del Servicio No Conforme

Las No Conformidades detectadas, así como reclamos de los clientes son sujetos a revisión y análisis por personal autorizado (Procedimiento No Conformidades PROC-04). El tipo y extensión de la No Conformidad son registrados con el objeto de establecer las Acciones Correctivas necesarias (Procedimiento para la implementación y control de Acciones correctivas PROC-05). Estas acciones, necesarias para prevenir la recurrencia de las No Conformidades, son evaluadas, registradas y, posteriormente, verificada su implementación.

Las No Conformidades pueden ser detectadas durante la realización de alguna de las siguientes actividades:

- Seguimiento y medición de los procesos;
- Recepción de sugerencias o reclamos del cliente;
- Auditorías internas y/o externas.

En el Procedimiento No Conformidades PROC-04 y Procedimiento para la implementación y control de Acciones correctivas PROC-05, se establecen los controles, responsabilidades y tratamiento de las no conformidades y acciones a implementar.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                               |                      |
|---|-------------------------------|----------------------|
|  <p>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br/>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br/><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b></p> | <h2>Manual de la Calidad</h2> | Código: MANU – 01    |
|   |                               | Versión: 4           |
|   |                               | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                               | Página: 42 de 43     |

En todos los casos se registran las no conformidades y las acciones tomadas para solucionarlas y se analiza la necesidad de implementar acciones correctivas para evitar su recurrencia FORM-08.

### **8.4 Análisis de Datos**

La medición y el seguimiento establecidos proveen datos sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos y los resultados de los mismos.

Estos datos son analizados en diferentes instancias por los responsables de los procesos, por el Representante de la Dirección junto al Equipo de Calidad, y por la Alta Dirección para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar oportunidades de mejora.

### **8.5 Mejora**

#### **8.5.1 Mejora Continua**

La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad está planteada a partir de dos enfoques:

- a) **Reactivo**, mediante la aplicación del Procedimiento de No Conformidades, PROC-04 y Procedimiento para la implementación y control de Acciones Correctivas PROC-05. Se realiza el tratamiento de las acciones correctivas surgidas como respuesta a no conformidades reales.
- b) **Proactivo**, mediante el cual, a partir de la realización de reuniones periódicas o de manera espontánea, el personal afectado a los procesos de la organización identifica situaciones no deseables y propone y/o implementa oportunidades de mejora. Se realiza el Procedimiento para la implementación y control de Acciones Preventivas/Oportunidades de mejora PROC-06.

Ambos enfoques contribuyen a lograr un proceso de mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |

|   |                             |                      |
|---|-----------------------------|----------------------|
| <br>República Argentina - PROVINCIA DEL CHUBUT<br>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y CRÉDITO PÚBLICO<br><b>DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS</b> | <b>Manual de la Calidad</b> | Código: MANU – 01    |
|   |                             | Versión: 4           |
|   |                             | Vigencia: 14/06/2017 |
|   |                             | Página: 43 de 43     |

Todo el personal es apto para sugerir mejoras relacionadas al método y recursos para la óptima realización de los procesos.

Existen lineamientos y métodos para revisar las actividades de cada proceso, con el fin de identificar y evaluar oportunidades de mejora.

### **8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas**

Tanto las acciones correctivas como las acciones preventivas se toman con el fin de eliminar las causas de los problemas reales o potenciales y prevenir su reaparición u ocurrencia. Procedimiento para la implementación y control de Acciones Correctivas PROC-05 y Procedimiento para la implementación y control de Acciones Preventivas/Oportunidades de mejora PROC-06.

La D.G.R. considera que la información permite detectar áreas o aspectos a mejorar y actuar en consecuencia. Las acciones de este tipo están debidamente documentadas y quedan sometidas a seguimiento durante un período de tiempo razonable para comprobar que funcionan, valorándose la eficiencia de las acciones correctivas o preventivas implementadas y su importancia en el proceso de mejora continua.

|   |                                       |                                   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Si este ejemplar se encuentra impreso es COPIA NO CONTROLADA</i> |                                       |                                   |
| Elaboró: Equipo de Calidad  | Revisó: Representante de la Dirección | Aprobó: Director General          |
|   | Cargo: Director de Administración     | Cargo: Director General de Rentas |