



Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 01/02/2022 23:30:25 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por TRINIDAD GUERRERO Kitty Elisa FAU 20131370645 soft Fecha: 02/02/2022 10:47:06 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por MELGAREJO CASTILLO Juan Carlos FAU 20131370645 soft Fecha: 02/02/2022 09:39:53 COT Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General

Lima, 01 de febrero del 2022

N° 011-2022-EF/13

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio al ciudadano;

Que, el artículo 4 de la citada Ley establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el artículo 1 del Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, dispone que toda entidad de la Administración Pública Central está orientada al servicio de la persona;

Que, con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual tiene como objetivo general "orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país";

Que, la Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se sustenta, entre otros, en el principio rector de enfoque orientado al ciudadano, con la finalidad de ofrecer y prestar un bien y/o un servicio, por el sector público o privado, orientado a satisfacer los requerimientos del ciudadano, y que los niveles de calidad de dichos bienes y servicios cumplan los requisitos exigidos con las especificaciones de las partes, desplegándose los esfuerzos necesarios para alcanzarla;

Que, la Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, *"promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente"*, asimismo, señala que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible;

Que, la Norma Internacional ISO/TR 10013, Sistemas de Gestión de la Calidad – Orientación para la información documentada, proporciona directrices para el desarrollo y el mantenimiento de la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CIHHBIC

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)





Firmado Digitalmente por  
SICCHA MARTINEZ Roger  
Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 01/02/2022  
22:09:47 COT  
Motivo: Doy V° B°

Que, el numeral 4.2.4.1 de la citada Norma Internacional ISO/TR 10013 señala que la organización debe determinar el tipo y el alcance de la información documentada necesaria para admitir el funcionamiento de sus procesos, los formatos que se utilizaran y los medios de comunicación para comunicarse con los usuarios;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 259-2021-EF/41, se aprueba la “Política de Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, mediante la Resolución de Secretaría General N° 009-2022-EF/13, se aprueba los “Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos Priorizados del Ministerio de Economía y Finanzas”;

Que, el artículo 47 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, establece que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es el órgano de asesoramiento encargado de asesorar en el ámbito institucional y sectorial, entre otros aspectos, los procesos relacionados con los sistemas administrativos de modernización de la gestión pública;

Que, en este contexto normativo, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto considera necesario aprobar el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”, en el marco de la mejora continua de la calidad;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad; y en la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Aprobar el “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”, que como Anexo forma parte de la presente Resolución de Secretaría General.

**Artículo 2.** Publicar la presente Resolución y su Anexo en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

## Regístrese y comuníquese.



Firmado Digitalmente por  
TRINIDAD GUERRERO Kitty  
Elisa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 02/02/2022 10:46:42  
COT  
Motivo: Firma Digital

Documento firmado digitalmente  
**KITTY TRINIDAD GUERRERO**  
Secretaria General  
Ministerio de Economía y Finanzas



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CIHHBIC

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 02/02/2022  
09:43:53 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 01/02/2022  
23:30:43 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 01/02/2022  
21:43:52 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
ALARCON ALVIZURI  
Bertha Patricia FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 02/02/2022  
09:14:03 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
IBARRA SANTA  
CRUZ Eduardo Carlos  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 02/02/2022  
09:15:16 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/01/2022 18:53:33  
COT  
Motivo: Firma Digital



Firmado Digitalmente por  
SICCHA MARTINEZ Roger  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/01/2022 17:31:56  
COT  
Motivo: Firma Digital

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
08:51:00 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
ALARCON ALVIZURI  
Bertha Patricia FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
17:59:50 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:29 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por IBARRA SANTA  
CRUZ Eduardo Carlos  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:16:01 COT  
Motivo: Doy V° B°

# 2022



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación <sup>1</sup>	Texto Modificado <sup>2</sup>	Responsable <sup>3</sup>
01		Documento Inicial		



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:53:44 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:34 COT  
Motivo: Doy V° B°

<sup>1</sup> Justificación de la nueva versión del documento puede darse en los casos de: Modificación, actualización o reestructuración.

<sup>2</sup> Señalar los párrafos, secciones, literales que se han modificado

<sup>3</sup> Señalar quién(es) ha solicitado el cambio e indicar el documento sustentatorio del cambio.



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

## CONTENIDO

1	ANTECEDENTES .....	4
2	BASE LEGAL .....	4
3	DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS .....	5
4	OBJETIVO.....	5
5	ALCANCE.....	5
6	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
7	LIDERAZGO.....	8
8	PLANIFICACIÓN.....	9
9	APOYO.....	10
10	OPERACIÓN.....	11
11	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	12
12	MEJORA.....	15



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:53:48 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:37 COT  
Motivo: Doy V° B°

**PERÚ**Ministerio  
de Economía y Finanzas

## 1 ANTECEDENTES

- Resolución Ministerial N° 259-2021-EF/41, que aprueba la “Política de Calidad del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución de Secretaría General N° 009-2022-EF/13, que aprueba los “Objetivos e Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos priorizados del Ministerio de Economía y Finanzas”.

## 2 BASE LEGAL

La normativa que soporta los procesos de gestión definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) son las siguientes:

- Decreto Legislativo N° 183, Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la Estrategia de Modernización del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- NTP ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Resolución de Secretaría de la Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
- Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02 “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N° 053-2021-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/41.02 “Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas”.



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:40 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:53:56 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

### 3 DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

El MEF es un organismo del Poder Ejecutivo, cuyo ámbito es el Sector Economía y Finanzas; tiene personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal.

#### 3.1 VISIÓN

“Sector que impulsa el crecimiento económico sostenido, que contribuye a una mejor calidad de vida de los peruanos, garantizando una política fiscal responsable y transparente, en el marco de la estabilidad macroeconómica”.

#### 3.2 MISIÓN

“Armonizar la política económica y financiera, a través de la transparencia y responsabilidad fiscal, contribuyendo al crecimiento económico sostenido del país”.

### 4 OBJETIVO

Gestionar la aplicación del SGC en los procesos del MEF, de acuerdo con el alcance establecido en el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2015, o su equivalente en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015.

### 5 ALCANCE

El numeral 5.2.1 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 señala que la Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad e incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.



En ese contexto, la Alta Dirección del MEF determina los límites y la aplicabilidad del SGC, estableciendo su alcance, para lo cual ha considerado:

- Cuestiones externas e internas del contexto de la entidad.
- Requisitos de las partes interesadas pertinentes.
- Productos de la organización.



El alcance del SGC en el MEF se detalla y se mantiene como información documentada en el presente Manual del SGC.

Las disposiciones establecidas en el presente Manual del SGC son de aplicación general para los/las servidores/as del MEF.

La Alta Dirección del MEF, a través de la Secretaría General, ha establecido el SGC para el siguiente alcance:

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:04 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Tabla 1: Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESOS ESTRATÉGICOS
E04.03 Gestión de Riesgos Operativos y de Corrupción. E04.03.01 Identificación, Análisis y Tratamiento de Riesgos.
E03.01 Modernización Institucional. E03.01.03 Elaboración y modificación de Documentos Normativos de Gestión. E03.01.05 Elaboración y modificación del Manual de Procedimientos (MAPRO).
E03.03 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. E03.03.01 Determinación y/o actualización de la Política de Calidad del MEF. E03.03.02 Elaboración y/o actualización de los Objetivos e Indicadores del SGC. E03.03.03 Desarrollo y/o mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
PROCESOS ORIENTADOS A LOS USUARIOS
S02 Gestión del Talento Humano. S02.04 Gestión del desarrollo y capacitación.
S04.01 Gestión Documental. S04.01.01 Recepción documental. S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos.
S04.02 Atención al Usuario. S04.02.01 Atención de consultas. S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
S05.04.03 Gestión de las Contrataciones. S05.04.03.02 Proceso de contratación. S05.04.03.03 Ejecución contractual.
PROCESOS DE SOPORTE
S02.02 Gestión del Empleo. S02.02.01 Gestión de la Incorporación. S02.02.02.01 Administración de legajos y files de personal.
S05.04.01 Gestión de almacenes. S05.04.01.01 Recepción, almacén y distribución de bienes.
S03 Gestión de Tecnologías de la Información. S03.02.01 Desarrollo y mantenimiento de soluciones de Tecnologías de la Información. S03.03.01 Gestión de la operación continua de las Tecnologías de la Información. S03.03.03 Gestión de incidencias de los servicios de Tecnologías de la Información.

Fuente: Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13



Estas actividades se llevan a cabo en:

- Sede Central:  
Jr. Junín 319 Cercado de Lima, Cercado – Lima
- Sede del Archivo Central:  
Jr. Los Bambúes S/N esquina con calle los Aromos Mz "E", lote 1, La Molina.  
Perú - Lima – Lima.

### 5.1 EXCLUSIONES

El SGC no aplica por la naturaleza del servicio intencionado, los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana, descritos en las siguientes cláusulas:

- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.  
Justificación: Los procesos y/o servicios que se proveen a través de los procesos orientados a los usuarios son desarrollados con base a la normativa establecida por los entes rectores correspondientes.
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (literal f).  
Justificación: Por el tipo de servicio, cualquier defecto en los procesos o en el servicio puede ser detectado antes de que el servicio esté en uso por parte del usuario, por lo que no se requiere la validación del proceso.



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 07:40:48 COT Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 18:54:09 COT Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

## 6 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 6.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP), elabora y presenta a la Secretaría General la “Matriz de Análisis de Factores Externos e Internos”, a través de la cual se determina el contexto de la organización y se evalúan los factores internos y externos que influyen sobre el propósito y la dirección estratégica del MEF.

Esta matriz es revisada y actualizada de manera anual por la OGPP, de ocurrir cambios significativos en el contexto se procederá a su revisión y/o actualización.

### 6.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Los órganos responsables de los procesos priorizados incluidos en el alcance del SGC, elaboran y aprueban la “Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas” en la que se determinan las necesidades y expectativas de las partes interesadas respecto a los elementos del SGC. Dicha Matriz también es revisada por los órganos en mención, de manera anual, a fin de asegurar su continua adecuación; o antes, si existen cambios en las partes interesadas o en sus requisitos.

Para determinar las partes interesadas, los órganos responsables consideran los siguientes criterios:

- a) Satisfacción al cliente.
- b) Conformidad de servicios.
- c) Control de operaciones y procesos; y,
- d) Base normativa aplicable.



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

En el numeral 5 del presente Manual de Calidad se detalla el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 6.4 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

El SGC del MEF se basa en el enfoque de la gestión por procesos y el enfoque de la gestión de riesgos.

La OGPP desarrolló el “Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad” (Anexo 1) donde se visualiza los procesos necesarios e incluidos en el SGC.

Para el desarrollo del “Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad” se ha tomado como referencia el procedimiento E03.01.04 Elaboración y Modificación del Mapa de Procesos.

Cada uno de los procesos y/o subprocesos indicados en el Mapa de Procesos cuentan con una ficha de procedimiento donde se identifican los elementos del proceso, así como, sus respectivas fichas técnica del indicador con el que se mide el desempeño de cada proceso.





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Para el mantenimiento y mejora continua del SGC la OGPP aprueba anualmente un Programa de mantenimiento y mejora del SGC, donde detalla las actividades periódicas a realizar para asegurar el mantenimiento y mejora continua del Sistema en mención.

## 7 LIDERAZGO

### 7.1 Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección del MEF es responsable de la rendición de cuentas de la eficacia del SGC y de sus resultados; para ello, asigna responsabilidad y autoridad al/a la Director/a General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.3 del presente Manual.

A través de los procesos S05.04.03.02 Proceso de contratación; y, S02.02.01 Gestión de la Incorporación, de corresponder se asegura que se provean adecuadamente los recursos necesarios y a través del proceso E03.03 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, que se implemente, mantenga y se desarrolle la mejora continua.

### 7.2 Política de Calidad del MEF

La Política de Calidad del MEF ha sido aprobada con Resolución Ministerial N° 259-2021-EF/41, en donde se establecen compromisos en el marco de la mejora continua de la calidad.

El MEF es la entidad orientada a asegurar la estabilidad macroeconómica y financiera del país, desarrollando su accionar a través de políticas, normas y lineamientos relacionados al ámbito económico, fiscal y tributario, que asume la política de calidad a través de los siguientes compromisos en el marco de la mejora continua de la calidad:



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:20 COT  
Motivo: Doy V° B°

- Cumplir con los requerimientos de los/las usuarios/as:  
Buscando continuamente la satisfacción de los/las usuarios/as a fin de atender sus requerimientos a través de nuestros productos y/o servicios con estándares de calidad.
- Mejorar continuamente los procesos:  
Impulsando mejores prácticas en los procesos que influyan en su desempeño y la eficiencia, fomentando la motivación y compromiso de los/las servidores/as.
- Mejorar continuamente los procesos:  
Impulsando mejores prácticas en los procesos que influyan en su desempeño y la eficiencia, fomentando la motivación y compromiso de los/las servidores/as.
- Difundir la política a todos los/las servidores/as:  
Fomentando la participación para el involucramiento de cada uno de los/as servidores/as con la política de calidad y su contribución al mejor desempeño del sistema de gestión de calidad.



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:40:56 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Los/las servidores/as aplican los compromisos de esta Política de Calidad para alcanzar los objetivos de calidad establecidos para el MEF, así como el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

La Política de Calidad está alineada al propósito del MEF, además ha servido de marco para establecer los Objetivos e indicadores del SGC y planes para alcanzarlos.

La Política de Calidad es un documento disponible a las partes interesadas a través del portal institucional y difundida por correo masivo a todo el personal del MEF, de manera periódica.

### 7.3 Roles y autoridades del MEF

De conformidad al Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, constituyen órganos de la Alta Dirección del MEF los siguientes:

- Despacho Ministerial.
- Despacho Viceministerial de Hacienda.
- Despacho Viceministerial de Economía.
- Secretaría General.

En el SGC se considera a la Secretaría General de la Alta Dirección, el órgano líder que demuestra su liderazgo y compromiso respecto al SGC.

Para efectos de la Implementación del SGC del MEF, la representatividad de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad recae en el/la Director/a General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, quien es responsable de:

- a) Verificar que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.
- b) Verificar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Promover el enfoque al cliente en toda la organización.
- e) Asegurar de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

## 8 PLANIFICACIÓN

### 8.1 Acciones para abordar riesgo y oportunidades

Los órganos involucrados en el SGC del MEF planifican las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar el SGC y sus procesos, con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir y/o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua.

La Directiva N° 003-2020-EF/47.01 "Lineamientos para la Gestión de Riesgos Operativos y de Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada por Resolución Ministerial N° 194-2020-EF/47, describe la metodología para la



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:25 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:03 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades, así como, la planeación para su tratamiento.

Cada proceso incluido en el alcance del SGC determina y evalúa sus riesgos en la Matriz de Riesgos de su proceso. La Oficina General de Integridad Institucional y Riesgos Operativos, a través de su Proceso E04.03.01 Identificación, Análisis y Tratamiento de Riesgos, provee la asistencia técnica para la identificación y determinación de los riesgos, así como, brinda seguimiento a los Planes de Tratamiento de Riesgos propuesto por los responsables.

## 8.2 Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto propone a la Alta Dirección del MEF, para su aprobación, los Objetivos e Indicadores para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para establecer los Objetivos e Indicadores del SGC, se considera la Política de Calidad y las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## 8.3 Planificación de cambios del Sistema de Gestión de la Calidad

Cuando se presenten cambios internos o externos que afecten la integridad del SGC, la OGPP determina las acciones a tomar según la magnitud del cambio, las cuales se llevarán a cabo de manera planificada y controlada.

La OGPP debe considerar si se cuenta con los suficientes recursos disponibles para su ejecución y si existen cambios en la asignación o reasignación de responsables, o si se considera niveles de autoridades de mayor jerarquía necesarios para impulsar el cambio. Al planificar cambios en el SGC, la OGPP debe integrar el informe que sustenta:

- a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- b) Asegurar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La disponibilidad y aprovisionamiento de los recursos necesarios; y,
- d) La asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades, según corresponda.

## 9 APOYO

Para asegurar el mantenimiento y mejora continua del SGC, a través de los siguientes procesos de soporte se proveen los recursos necesarios, personas, infraestructura, y el ambiente adecuado para la ejecución eficaz de los procesos siguientes:

- S02.02.01 Gestión de la Incorporación, S02.02.02.01 Administración de Legajos y Files de personal, y S05.04.01.01 Recepción, almacén y distribución de bienes a cargo de la Oficina General de Administración, y los procesos.
- S03.02.01 Desarrollo y mantenimiento de soluciones de Tecnologías de la Información, S03.03.01 Gestión de la operación continua de las Tecnologías de la Información, y S03.03.03 Gestión de incidencias de los servicios de Tecnologías de la Información a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:30 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:06 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

Asimismo, el proceso E03.01.03 Elaboración y modificación de Documentos Normativos de Gestión de la OGPP establece los lineamientos para la creación, aprobación, actualización y control de los documentos normativos de gestión interna, acorde al marco normativo vigente.

La siguiente tabla determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC:

Tabla 2: Comunicación Externa e Interna pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

Que se comunica	Cuando se comunica	A quien se comunica	Como se comunica	Quien lo comunica
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.	Permanentemente	Partes interesadas y Servidores civiles del MEF.	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Portal Institucional.	OGPP
Política de la Calidad.	Durante la inducción	Personal de nuevo ingreso.	Declaración jurada. Actividades de inducción.	OGA/ORH
	Permanentemente	Partes interesadas /usuarios.	Portal Institucional Carteles en áreas de atención al usuario.	OGTI
	Periódicamente	Servidores civiles del MEF.	Sesiones de sensibilización planificadas.	OGPP
Objetivos e indicadores del SGC.	Periódicamente	Servidores civiles del MEF.	Sesiones de sensibilización planificadas.	OGPP
Resultado del desempeño de los procesos.	Periódicamente de acuerdo con cada indicador.	OGPP OGIIRO/OGRO Alta Dirección	Informes Revisión por la dirección	Dueños de procesos
Resultados de auditoría.	Al finalizar la auditoría.	Dueños de procesos	Informe de Auditoría	OGPP

## 10 OPERACIÓN

### 10.1 Planificación y control operacional para la prestación de los servicios bajo condiciones controladas

Los procesos S02.04 Gestión del desarrollo y capacitación, S04.01.01 Recepción documental, S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos, S04.02.01 Atención de consultas, S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública, S05.04.03.02 Proceso de contratación; y S05.04.03.03 Ejecución contractual, han sido planificados e implementados para cumplir con los requisitos establecidos por los usuarios y partes interesadas.

En estos procesos se incluyen:

- Los requisitos para los procesos y servicios que se proveen.
- Los criterios para la aceptación de los servicios.
- La determinación de los recursos e información documentada necesarios para lograr la conformidad de los servicios solicitados por los usuarios.

Asimismo, a través de estos procesos, se lleva a cabo la provisión y prestación de los servicios bajo condiciones controladas, incluida la verificación, protección y salvaguardo de la propiedad de los/las usuarios/as internos y externos y de los proveedores.

La identificación y trazabilidad de los servicios que se proveen queda registrada en los sistemas y/o aplicativos que se utilizan en la realización del servicio, tales como,



MEF

Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 18:54:35 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 07:41:10 COT Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

el Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD); Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA); Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF); y, Sistema de Gestión de la Capacitación (SISCA).

## 10.2 Control de las salidas no conformes

Los procesos con orientación a los usuarios(as), establecen la Matriz de Salidas no Conformes, donde se identifican aquellas salidas no conformes que pudieran ser resultantes de los procesos, se planifican las acciones para abordarlas y los responsables de su atención, asimismo, cuando una de esas salidas no conformes sea identificada, se registra en el Registro de Salidas no Conformes. Al menos cada seis meses los responsables de los procesos realizan un análisis de las Salidas no Conformes y proponen las acciones correctivas y/o de mejora según corresponda.

# 11 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## 11.1 Satisfacción del usuario

Los procesos con servicios orientados a los usuarios evalúan periódicamente la satisfacción de sus usuarios para lo cual, los responsables de cada uno de estos procesos, diseñan la encuesta de evaluación de Satisfacción de los/las usuarios/as de acuerdo con las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as identificadas en la Matriz de Riesgos de Partes Interesadas de su proceso, planificando de acuerdo con la dinámica del proceso y la cantidad de usuarios, la muestra y los mecanismos de aplicación de la encuesta para la evaluación de la satisfacción de los/las usuarios/as, pudiendo aplicarse la evaluación de manera permanente e informarse mensualmente sus resultados o bien en los periodos que se estime conveniente como mínimo una vez al año.

Al obtener la información de satisfacción de los/las usuarios/as, los órganos responsables de los procesos analizan los resultados de la encuesta de satisfacción; elaboran y presentan anualmente a la OGPP el Informe de Evaluación de la Satisfacción de los/las usuarios/as, detallando las oportunidades y debilidades encontradas en el servicio.

La OGPP consolida anualmente los resultados generales de la Evaluación de la Satisfacción de los/las Usuarios/as para integrarlo en el Informe del SGC para conocimiento de la Alta Dirección.

## 11.2 Auditorías Internas

La OGPP anualmente realiza y aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas/Externas (Anexo 2). Al realizar el programa de auditorías se considera:

- El estado e importancia de las unidades de organización o procesos a ser auditados.
- Los cambios que afecten a la organización, según corresponda.
- Los resultados de auditorías internas o externas del SGC; y,
- El estado de las acciones correctivas de corresponder.

La OGPP, remite el Programa Anual de Auditorías Internas/Externas aprobado a los órganos involucrados en el SGC.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:40 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:14 COT  
Motivo: Doy V° B°

**PERÚ**Ministerio  
de Economía y Finanzas

Dentro de las actividades de coordinación para realizar las auditorías internas, la OGPP puede solicitar la contratación externa de los servicios de auditoría interna o bien ejecutarla con los auditores internos calificados del MEF. En cualquiera de los casos la OGPP debe solicitar al equipo auditor asignado que presente el “Plan de Auditoría” correspondiente a la auditoría para la que han sido designados.

El auditor líder presenta a la OGPP, con un mínimo de dos semanas de antelación, el Plan de Auditoría Interna del SGC (Anexo 3), la OGPP a su vez aprueba y remite el Plan de Auditoría a los órganos involucrados.

El equipo auditor ejecuta la auditoría interna considerando las siguientes actividades acorde a sus capacidades y competencias:

- a) Realizar la reunión de apertura y efectuar el control de asistencia, asegurando la participación de la Alta Dirección o su representante.
- b) Ejecutar las actividades de auditoría interna de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditoría Interna.
- c) Identificar y evaluar hallazgos de auditoría conforme a los criterios de auditoría establecidos en el Plan de Auditoría Interna.
- d) Integrar el informe preliminar de auditoría, si son varios auditores, consolidan los hallazgos del equipo auditor.
- e) Realizar la reunión de cierre para la presentación del informe preliminar de auditoría; y efectuar el control de asistencia, asegurando la participación de la Alta Dirección o su representante.

El auditor líder entrega el informe de auditoría en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles posterior a la fecha de culminada la auditoría, la OGPP revisa y valida el informe de auditoría para remitirlo a los órganos involucrados. Cuando los resultados de la auditoría hacen necesaria la aplicación de acciones correctivas, los responsables del proceso donde se ha identificado la no conformidad deben llenar la Solicitud de Acciones Correctivas (Anexo 4), y presentar a la OGPP quien asignará formalmente a un auditor interno para dar seguimiento a las acciones correctivas solicitadas.

Para la realización de las auditorías internas, los auditores designados deben contar con las siguientes competencias:

Auditor Líder interno:

- ✓ Contar con certificado de Auditor Líder del Sistema de Gestión a Auditar.
- ✓ Haber realizado o participado como auditor en al menos una (01) auditoría interna en entidades del Estado.
- ✓ Haber realizado al menos una (01) auditoría como Auditor Líder en el Sistema de Gestión.
- ✓ Estudios mínimos de bachiller.

Auditor Interno:

- ✓ Contar con certificado de Auditor Interno del Sistema de Gestión.
- ✓ Haber participado como auditor en entrenamiento en al menos una (01) auditoría interna en entidades del Estado.



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:18 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

- ✓ Haber realizado al menos una (01) auditoría como Auditor en el Sistema de Gestión a auditar.
- ✓ Estudios mínimos de bachiller.

Auditor en entrenamiento:

- ✓ Haber aprobado la formación de Auditor Interno del Sistema de Gestión a Auditar.
- ✓ Estudios mínimos de bachiller.

Para la contratación externa de auditores todo el equipo auditor debe cumplir con el siguiente perfil:

- ✓ Contar con certificado de Auditor Líder del Sistema de Gestión a Auditar.
- ✓ Haber realizado o participado como auditor en al menos cinco (05) auditorías internas en entidades del Estado.
- ✓ Haber realizado al menos dos (02) auditorías como Auditor Líder en el Sistema de Gestión.
- ✓ Estudios mínimos de bachiller.

La OGPP realiza y mantiene actualizado listado de auditores internos del MEF (Anexo 5), con las evidencias que respaldan sus competencias, asimismo, mantiene y resguarda todos los registros de auditorías internas.

### 11.3 Revisión por la Dirección

Anualmente, y de manera posterior a la realización de la auditoría interna y previo a la auditoría externa, la OGPP solicita a los órganos involucrados la información siguiente sobre los aspectos del SGC:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (OGPP).
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC (OGPP).
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:

- ✓ La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (órganos involucrados).
- ✓ El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad (OGPP).
- ✓ El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios (órganos involucrados).
- ✓ Las no conformidades y acciones correctivas (OGPP).
- ✓ Los resultados de seguimiento y medición (órganos involucrados).
- ✓ Los resultados de las auditorías (OGPP).
- ✓ El desempeño de los proveedores externos (OGA/OA).

- d) La adecuación de los recursos (órgano correspondiente).
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (OGIIRO); y
- f) Las oportunidades de mejora (OGIIRO y OGPP).



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:54:50 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

La OGPP analiza, valida la información que recibe de los órganos involucrados del SGC, integra y aprueba el informe del SGC para la Alta Dirección; así como prepara la presentación ejecutiva para la reunión con la misma y convoca a los órganos involucrados para la presentación del informe del SGC a la Alta Dirección.

Durante la reunión de revisión por la Alta Dirección, la OGPP presenta el informe del SGC con la intervención de los diferentes responsables de los órganos.

La Alta Dirección toma conocimiento de la información presentada y establece conclusiones, decisiones y/o disposiciones que pueden determinar en:

- a) Cambios al SGC.
- b) Asignación de recursos necesarios; y,
- c) Mejoras al SGC.

La OGPP, elabora y remite a la Alta Dirección el “Acta de los Resultados” que incluye los acuerdos y compromisos de los órganos involucrados.

La Alta Dirección, a través de la Secretaría General, visa y suscribe el “Acta de los Resultados”, la misma que es remitida a los órganos involucrados para su conocimiento.

La OGPP realiza el seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos, incluyendo los cambios necesarios resultantes en el SGC, considerando los cambios necesarias acciones correctivas.

## 12 MEJORA



El MEF mejora continuamente la eficacia del SGC mediante la implementación y cumplimiento de su Política de Calidad, los Objetivos e Indicadores de los procesos priorizados en dicho sistema; los indicadores de los procesos, y los resultados de las auditorías.

Cuando los resultados obtenidos no son los esperados y ante cualquier no conformidad, los diferentes órganos incluidos en el SGC, implementan las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad y se aseguran de implementar los cambios necesarios para evitar que dicha no conformidad vuelvan a ocurrir.

### 12.1 Acciones correctivas y de mejora

Los órganos involucrados elaboran una Solicitud de Acciones Correctivas (SAC) o de Solicitud de Acción de Mejora (SAM) bajo los siguientes escenarios:

**A. Indicadores:** Cuando el resultado muestre que el proceso no ha alcanzado la meta durante tres periodos consecutivos.

**B. Evaluación de la satisfacción del usuario:** Cuando su resultado indique como necesario la aplicación de acciones correctivas o de mejora.

**C. Revisión por la alta dirección:** Cuando como resultado de la Revisión por la Alta Dirección se identifican fallas u oportunidades de mejora.





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

**D. Auditorías internas y externas del sistema de gestión:** Cuando el informe de las auditorías internas y/o externas indique hallazgos de No Conformidad u Oportunidades de Mejora.

**E. Salidas no conforme:** Cuando el análisis periódico de las salidas no conforme indique la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas de las salidas no conformes.

**F. Quejas de los usuarios:** Cuando resultado del análisis que se hagan de las quejas recibidas se requiera la aplicación de una acción correctiva por ser quejas que puedan ser graves o repetitivas.

Los órganos involucrados que presentan una SAC o una SAM utilizan el formato de acción correctiva (Anexo 4) u oportunidad de mejora (Anexo 6).

La OGPP asigna el número de SAC o SAM y registra en el Estado de Acciones Correctivas y de Mejora, asimismo, asigna al analista o auditor interno responsable del seguimiento de la acción correctiva o de mejora.

En la Solicitud de Acciones Correctivas (SAC), los Órganos involucrados deben:

- a) Establecer, de ser necesario, las acciones de contención y/o mitigación, las acciones de contención (acciones para detener temporalmente el problema o sus impactos) y las acciones de mitigación (acciones para reparar o minimizar los daños o efectos causados por el problema) no sustituyen la necesidad de las acciones correctivas.
- b) Realizar el análisis de las causas, utilizando las herramientas disponibles de acuerdo con el tipo de problema, la SAC / SAM incluye un formato Causa – Efecto para análisis de causas, el uso de esta herramienta es descriptivo no limitativo.
- c) Proponer acciones congruentes con las causas identificadas, indicando fechas, responsables y recursos necesarios para las acciones propuestas, y
- d) Acordar con el analista o auditor interno asignado el Plan de Seguimiento de las acciones correctivas o de mejora.

El auditor interno asignado para dar seguimiento a una acción correctiva o de mejora debe:

- a) Visar la SAC/SAM y remitirla a la OGPP para su conocimiento.
- b) Dar seguimiento al Plan de Acciones conforme a lo establecido en la SAC/SAM.
- c) Verificar que se realicen los cambios aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad o la identificación de Riesgos.
- d) Evaluar los resultados y la eficacia de las acciones correctivas o de mejora visar la SAC/SAM.
- e) Elaborar y remitir el informe de seguimiento y cierre de las acciones correctivas o de mejora asignadas.

Con la información del auditor interno asignado, la OGPP actualiza el estado de las Acciones Correctivas y/o de Mejora (Anexo 7).



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:55:00 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
María Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:29 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

El Estado de las Acciones Correctivas y/o de Mejora, la OGPP pone a consideración de la Alta Dirección, para su revisión para las acciones pertinentes.



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:55:05 COT  
Motivo: Doy V° B°



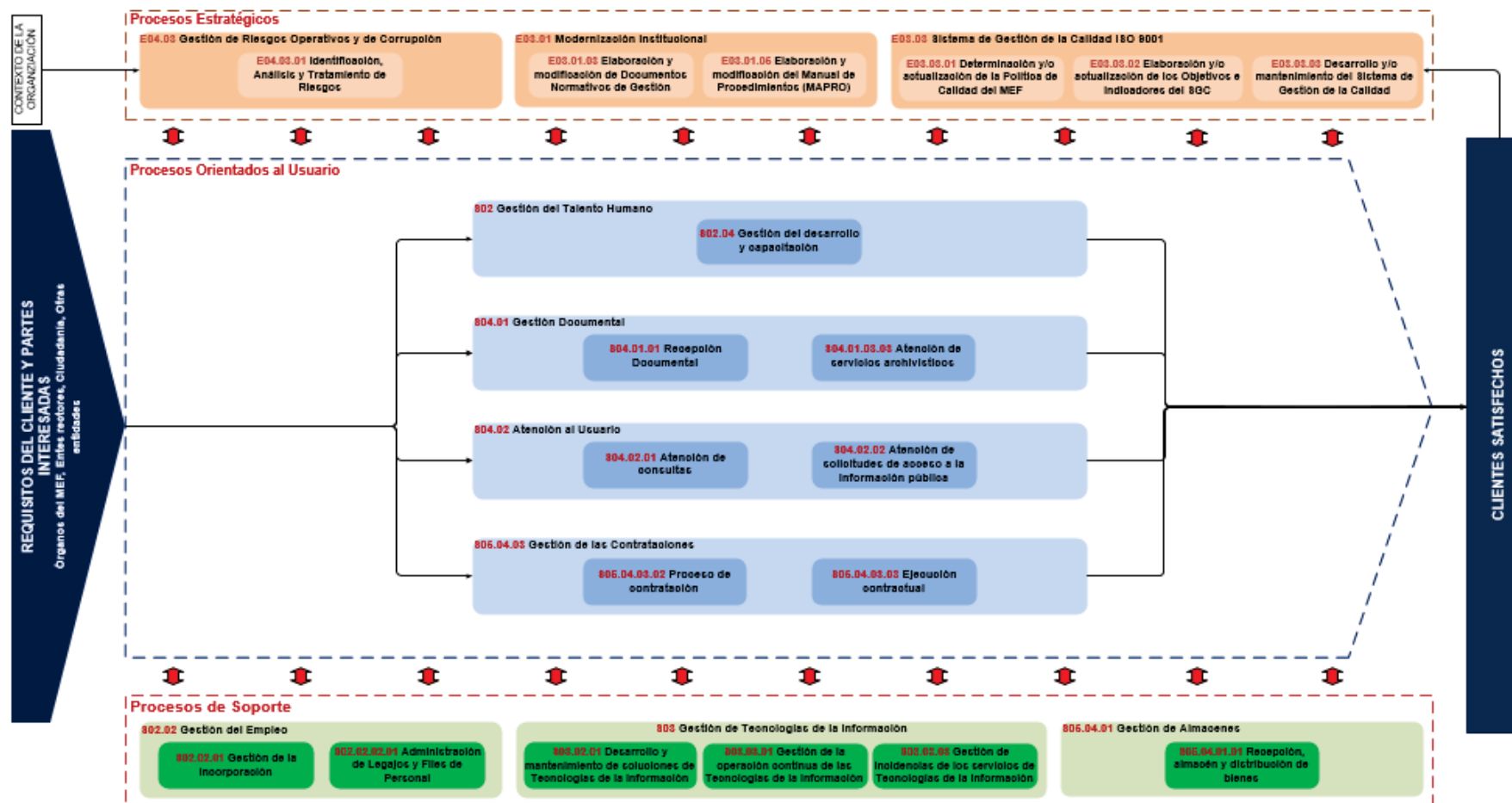
Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:33 COT  
Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

### Anexo 1: Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad



MEF

Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 07:41:37 COT Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por VARGAS MEDRANO Carlos Alberto FAU 20131370645 soft Fecha: 27/01/2022 18:55:16 COT Motivo: Doy V° B°



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

### Anexo 2: Programa Anual de Auditorías Internas/Externas del Sistema de Gestión de la Calidad

<b>Elaboró</b>		<b>Aprobó:</b>	
----------------	--	----------------	--

ID de auditoría	Fecha(s) de auditoría	Equipo auditor	Objetivo	Alcance



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:41 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:55:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



**Anexo 3: Plan de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015**

**DATOS GENERALES**

Organización:

Domicilio de la Sede o Sitio Principal:

**ESPECIFICACIONES DE LA AUDITORIA**

Fecha(s) de la Auditoría:

ID DE AUDITORIA:

Alcance de la Auditoría:

Objetivos de la Auditoría:

Equipo auditor:

Proceso / Area	Fecha	Hora	Requisitos aplicables	Auditado/Responsable del proceso	Auditor



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:45 COT  
Motivo: Doy V° B°

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:55:28 COT  
Motivo: Doy V° B°



### Anexo 4: Solicitud de Acciones Correctivas (SAC)

SECCIÓN 1										
Nombre de quien reporta: _____					Fecha: _____					
Nombre de Proceso - dueño de proceso: _____					Número de SAC: <input style="width: 100px;" type="text"/>					
Auditor interno asignado: _____										
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD										
<input type="checkbox"/> AUDITORIA		<input type="checkbox"/> RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		<input type="checkbox"/> INDICADORES DE PROCESO U OBJETIVOS		<input type="checkbox"/> QUEJAS/RECLAMOS DE LOS USUARIOS				
<input type="checkbox"/> SALIDAS NO CONFORMES		<input type="checkbox"/> SATISFACCIÓN DEL USUARIO		<input type="checkbox"/> INCUMPLIMIENTO LEGAL		<input type="checkbox"/> OTRA (especificar)				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD										
SECCIÓN 2										
ACCIONES DE CORRECCIÓN										
Acciones: _____										
Resultado: _____										
ANÁLISIS DE CAUSAS										
<input type="checkbox"/> Lluvia de Ideas			<input type="checkbox"/> 5 Por que?			<input type="checkbox"/> Pareto				
<input type="checkbox"/> Diagrama Causa- Efecto			<input type="checkbox"/> Histograma			<input type="checkbox"/> Otra(especificar)				
* Adjuntar evidencia del análisis de causa realizado.										
SECCIÓN 3										
PLAN DE ACCIÓN										
CAUSAS ENCONTRADAS	ACCIONES CONGRUENTES(*)	RESPONSABLE (Nombre y cargo o función)			RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR(ES) DE CUMPLIMIENTO				
PLAN DE SEGUIMIENTO										
Responsable de registrar: Dueño de proceso involucrado				Responsable de registrar: Auditor interno responsable del seguimiento						
ACCIONES CONGRUENTES(*)	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	FECHA PRIMERA SEGUIMIENTO	CUMPLE		FECHA SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLE		ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	
				SI	NO		SI	NO		
1										
2										
3										
Firmas: _____					Auditor interno asignado: _____					
PLAN DE VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD										
ACCIONES CONGRUENTES(*)	RESULTADOS ESPERADOS	FECHA PRIMERA	RESULTADO SE LOGRA		FECHA SEGUNDA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE		FECHA TERCERA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE MANTIENE	
			SI	NO		SI	NO		SI	NO
1										
2										
SECCIÓN 4										
CIERRE (validación por parte del auditor asignado)										
<input type="checkbox"/> Los resultados no se obtuvieron o no se mantuvieron <input type="checkbox"/> El resultado se obtuvo y se mantuvo por lo que la acción se considera efectiva <input type="checkbox"/> Se realizaron cambios al sistema de gestión y/o a los riesgos										
Fecha: _____					Firma: _____					



Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 27/01/2022  
 07:41:49 COT  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MÉDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 27/01/2022  
 18:55:35 COT  
 Motivo: Doy V° B°



### Anexo 5: Listado de Auditores Internos del MEF

Nombre del Auditor Interno	Puesto / cargo	Órgano / Unidad orgánica	Nivel académico	Experiencia laboral	Experiencias en auditorías	Capacitaciones de auditores recibidas	Calificado para		
							Auditor líder	Auditor interno	Auditor en entrenamiento



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
07:41:53 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
VARGAS MÉDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/01/2022  
18:55:40 COT  
Motivo: Doy V° B°

### Anexo 6: Solicitud de Acciones de Mejora (SAM)

SECCIÓN 1										
Nombre de quien reporta: _____						Fecha _____				
Nombre de Proceso - dueño de proces _____						Número de SAM <input style="width: 100px;" type="text"/>				
Auditor interno asignado: _____										
ORIGEN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA										
<input type="checkbox"/> AUDITORIA			<input type="checkbox"/> RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			<input type="checkbox"/> INDICADORES DE PROCESO U OBJETIVOS			<input type="checkbox"/> QUEJAS/RECLAMOS DE LOS USUARIOS	
<input type="checkbox"/> SALIDAS NO CONFORMES			<input type="checkbox"/> SATISFACCIÓN DEL USUARIO			<input type="checkbox"/> REQUISITO LEGAL			<input type="checkbox"/> OTRA (especificar)	
DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA										
DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS										
SECCIÓN 3										
PLAN DE ACCIÓN										
BENEFICIOS	ACCIONES	RESPONSABLE (Nombre y cargo o función)			RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR(ES) DE CUMPLIMIENTO				
PLAN DE SEGUIMIENTO										
Responsable de registrar: Dueño de proceso involucrado				Responsable de registrar: Auditor interno responsable del seguimiento						
ACCIONES	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	FECHA PRIMER SEGUIMIENTO	CUMPLE		FECHA SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLE		ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	
				SI	NO		SI	NO		
1										
2										
3										
Firmas _____					Auditor interno asignado _____					
Dueño del proceso					Auditor interno asignado					
PLAN DE VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD										
ACCIONES CONGRUENTES(*)	RESULTADOS ESPERADOS	FECHA PRIMERA	RESULTADO SE LOGRA		FECHA SEGUNDA VERIFICACIÓN	RESULTADO SE		FECHA TERCERA	RESULTADO SE MANTIENE	
			SI	NO		SI	NO		SI	NO
1										
2										
3										
SECCIÓN 4										
CIERRE (validación por parte del auditor asignado)										
<input type="checkbox"/> El resultado se obtuvo y se mantuvo por lo que la acción se considera efectiva										
<input type="checkbox"/> Se realizaron cambios al sistema de gestión y/o a los riesgos										
					Fecha _____			Firma _____		


 Firmado Digitalmente por  
 JARA HUALLPATUERO  
 María Ysabel FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 27/01/2022  
 07:41:57 COT  
 Motivo: Doy V° B°

 Firmado Digitalmente por  
 VARGAS MÉDRANO  
 Carlos Alberto FAU  
 20131370645 soft  
 Fecha: 27/01/2022  
 18:55:44 COT  
 Motivo: Doy V° B°

