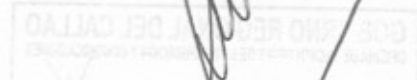




CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



ANTHONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Oficina de Asesoría Documentaria y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Resolución Gerencial General Regional Nº 627 -2008-Gobierno Regional del Callao-GGR

20 OCT. 2008

Callao, 20 OCT. 2008

VISTOS:

El Informe – GRC – GGR – CC – 001 - 2008 emitido por el secretario del comité de calidad de fecha 18 de julio del 2008, El Acta no. 001-CC-GRC-GGR-2008 suscrita por el pleno del comité de calidad de fecha 22 de julio del 2008, El Informe No.089 -2008-GRC/GRPPAT/ORE-CMN emitido por la Oficina de Racionalización y Estadística de fecha 01 de octubre del 2008, el Proveído Nº 1236-2008-GRC/GAJ;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Nº 216 - 2007 de fecha 04 de junio del 2007, se constituye el Comité de Calidad, para la certificación ISO 9001-2000 del **"Proceso de Atención al Usuario del Gobierno Regional del Callao"**; la cual tiene la tarea de revisar el Manual de Calidad, y verificar que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las oficinas de Imagen Institucional y Protocolo, y Tramite Documentario y Archivo cumplan con las especificaciones de la Norma ISO 9001-2000; la misma que mediante Acta Nº 01-CC-GRC-GGR-2008 de fecha 22 de julio del 2008, acordó luego de su revisión aprobar el Manual y las Directivas del Sistema de Gestión de Calidad;

Que, el **"Manual de Gestión de Calidad"** es un Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad el cual tiene como objetivos; Comunicar sus requisitos y Directivas, contar con elementos para su seguimiento, y presentar el SGC para propósitos externos como la demostración del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2000, así como la definición del alcance del SGC, conteniendo una descripción de la interacción de sus procesos conforme se establece en el numeral: 4.2.2 de la de la Norma Internacional en mención;

Que, es Política Institucional la mejora continua de todos los procesos, para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de mejorar la calidad de atención a los Usuarios que concurren a la Sede Central del Gobierno Regional del Callao, de conformidad con las Políticas y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad aprobados mediante Resolución Gerencial General Regional Nº 791-2007-GRC-GGR de fecha 12 de diciembre del 2007, por lo que, se hace necesario cumplir con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001-2000;

Que, el **"Manual de Gestión de Calidad"** se encuentra dentro de las formalidades establecidas por la Directiva General Nº 003-2008-GRC-GGR-GRPPAT-ORE, "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao" aprobado mediante Resolución Gerencial General Regional Nº 278-2008 de fecha 09 de junio del 2008 de conformidad con las recomendaciones formuladas por la Oficina de Racionalización y Estadísticas, mediante Informe Nº 089 -2008- GRC-GGR-GRPPAT-ORE-CMN de fecha 01de octubre de 2008;y

De conformidad a las atribuciones delegadas en la Resolución Ejecutiva Regional Nº 252-2008-GOBIERNO REGIONALDEL CALLAO /PR de fecha 15 de julio de 2008, y de acuerdo con lo dispuesto en el nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao, aprobado por Ordenanza Regional Nº 006-2008-REGIONCALLAO-CR de fecha 11 de marzo de 2008; y con el visto de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, y de la Gerencia de Asesoría Jurídica;



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR, por los fundamentos expuestos, el "MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD", el mismo que describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado por el Gobierno Regional del Callao para el proceso de Certificación ISO 9001-2000 del Servicio de Atención al Usuario que visita nuestra sede principal, constituido por 08 numerales y 03 anexos que debidamente visados forman parte integrante de la presente resolución.



Artículo Segundo.- DISPONER, la implementación y el cumplimiento del presente dispositivo por las Unidades Orgánicas del Gobierno Regional del Callao, para Garantizar el funcionamiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Atención al Usuario, así como notificar al comité del SGC, y al Representante de la alta Dirección (RAD) conforme el numeral 5.5.2 del manual aprobado.

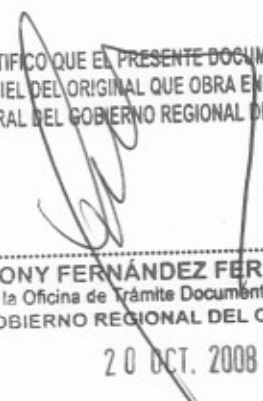


REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

 Arq. FERNANDO E. GORDILLO TORDOYA
 GERENTE GENERAL REGIONAL

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
 COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
 CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO


 ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
 Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008



**MANUAL DE GESTION DE CALIDAD
VERSION 1
ISO 9001:2000**



Elaborado por: OTIC - Qualitas



CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

CONTENIDO

- 0 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**
 - 0.1 INTRODUCCIÓN
 - 0.2 EXORDIO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 - 0.3 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN
 - 0.4 CONTROL DE LAS REVISIONES
- 1 INFORMACIÓN GENERAL**
 - 1.1.1 ANTECEDENTES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 - 1.1.2 ORGANIZACIÓN
 - 1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 - 1.2.1 VALORES
 - 1.2.2 CÓDIGO DE ÉTICA
 - 1.3 DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE REGIONAL
 - 1.3.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD
 - 1.3.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD
- 2 REFERENCIAS NORMATIVAS**
- 3 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**
 - 3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES
 - 3.2 SIGLAS UTILIZADAS EN EL MANUAL DE CALIDAD
- 4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**
 - 4.1 GENERALIDADES





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

4.1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD

4.1.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

5 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.2 ENFOQUE AL USUARIO

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.5.2 REPRESENTANTE DEL PRESIDENTE REGIONAL

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

**7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE
PRESTA EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

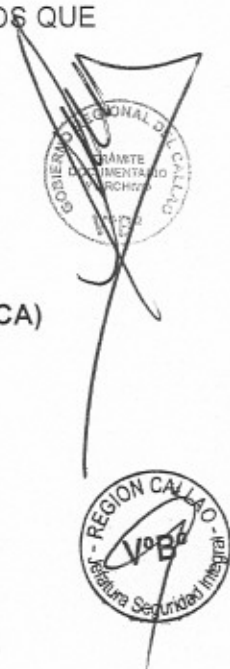
7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICA)

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESOS DE COMPRAS (NO APLICA)

7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (NO APLICA)

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (NOAPLICA)

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

8.5 MEJORA

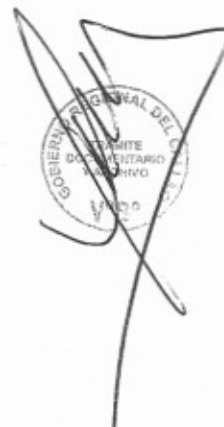
8.5.1 MEJORA CONTINUA

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

ANEXOS: ANEXO A: RELACIÓN DE DIRECTIVAS DOCUMENTADOS DEL SGC

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
20 OCT. 2008





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

28 OCT. 2008

0. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

0.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción de que nuestro Sistema de Gestión de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

- ⊕ Es la intención del Gobierno Regional del Callao demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y los reglamentos aplicables.
- ⊕ El Gobierno Regional del Callao a través de su **Comité de Calidad**, mantiene documentado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo descrito en este Manual.
- ⊕ El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001: 2000.
- ⊕ El Gobierno Regional del Callao pone en práctica el **Sistema de Gestión de Calidad** de conformidad con la norma ISO 9001:2000 para asegurar a través de sus funciones adjetivas el cumplimiento continuo de los propósitos del **Plan Operativo Institucional (POI)** de las funciones sustantivas del Gobierno Regional del Callao.
- ⊕ Se busca, adicionalmente, que el personal involucrado con las actividades descritas en el presente Manual, tenga acceso y conozca claramente y con mayor precisión la organización y funcionamiento del Gobierno Regional del Callao, por ello se indican las funciones encomendadas a cada Unidad Orgánica.

En síntesis, el documento pretende apoyar y orientar a todo el personal, en el desempeño de sus labores para que contribuyan al cumplimiento de la *Política y Objetivos de Calidad*.

Los objetivos de este Manual son:

- ⊕ Comunicar los requisitos y Directivas del SGC.
- ⊕ Contar con los elementos para generar el seguimiento al SGC.
- ⊕ Presentar el SGC para propósitos externos como la demostración del cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- ⊕ Definición del alcance del SGC.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Este manual lo conducirá a usted a través de sus módulos al entendimiento de la forma de proceder del Gobierno Regional del Callao para cumplir con su función adjetiva **La Atención al usuario del Gobierno Regional del Callao** y con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2000.

26 OCT. 2008





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

0.2 EXORDIO DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT 2008

El Gobierno Regional del Callao ha implementado de manera responsable este **Sistema de Gestión de Calidad** para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de las expectativas del **Plan Operativo Institucional**. El sistema se aplica en un ambiente normativo ISO 9001:2000 para mantener en el **Proceso de Atención al Usuario del Gobierno Regional del Callao** el desempeño de calidad certificado.

Por consiguiente, felicito por su empeño a todo el personal que forman parte del alcance del **SGC** y lo exhorto a cumplir de manera irrestricta lo que voluntariamente han establecido en el **Código de Ética** de nuestra entidad, y a fomentar el trabajo en equipo para:

- ⊕ Idear la mejor forma de servir a la comunidad
- ⊕ Desear ser símbolo de servicio del Gobierno Regional del Callao.
- ⊕ Efectuar el trabajo de manera eficaz; y
- ⊕ Ambicionar el liderazgo de satisfacción de las expectativas de servicio en el ámbito de nuestra competencia regional.



0.3 CONTROL Y DISTRIBUCIÓN

El **Manual de Gestión de Calidad** únicamente se encontrará disponible en la página WEB del Gobierno Regional del Callao para su consulta, quedando el original bajo resguardo de(l) la Coordinador(a) de Documentos del **SGC**, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada, sobre el cual no se ejerce ningún control.

0.4 CONTROL DE LAS REVISIONES

El **Representante de la Alta Dirección (RAD)** es responsable del control de las revisiones a este Manual, las cuales se efectuarán en los siguientes casos:

- Modificación por revisiones de la Política y Objetivos de Calidad por parte de la **Alta Dirección**.
- Cambios como consecuencia de los reportes de las auditorías internas y externas efectuadas.
- Otra causa que pueda generar un cambio al **Manual de Calidad** o que afecte el alcance del **SGC**.

Los cambios al Manual se realizarán previa consulta y visto bueno del **RAD**.

La actualización, mantenimiento, revisión, cambio, corrección o modificación de este Manual puede ser en forma total o parcial, siempre y cuando sea registrado el nivel de revisión, de tal forma que solamente su última revisión sea la válida.

Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá en primera instancia de acuerdo a la Normas para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao, **Directiva General No 003-2008-GRC-GGR/GRPPAT/ORE**, en segunda instancia con la **Directiva General de Control de Documentos** de tal forma que permita en su conjunto cumplir con las normativas del **GRC** y de **ISO 9001:2000**.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.0.1 ANTECEDENTES DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



El Gobierno Regional del Callao entró en funcionamiento a partir del 01 de Enero del año 2003 de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 27867 ley Orgánica de Gobiernos Regionales del 18 de noviembre del 2002 y su modificatoria Aprobada mediante Ley N° 27902. De conformidad a su Reglamento de Organización y Funciones, los funcionarios y servidores a cargo del Gobierno Regional del Callao se sujetan al régimen laboral general aplicable a la Administración Pública, conforme a Ley. En tanto se apruebe el nuevo Régimen de la Carrera Administrativa y el nuevo Sistema de Remuneraciones del Estado, los trabajadores del Gobierno Regional del Callao continuarán sujetos al Régimen Laboral de la Actividad Privada.

Por otro lado, de acuerdo a la Resolución Gerencial General Regional N° 768-2007- Gobierno Regional del Callao-GGR del 23 de noviembre del 2007 se manifiesta en sus considerandos que el Gobierno Regional del Callao tiene como misión la de organizar y conducir la gestión regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región.

Que, a fin de garantizar el adecuado y eficiente desarrollo de las funciones del Gobierno Regional del Callao es conveniente establecer disposiciones con el fin de controlar y normar la atención de los usuarios que concurren a esta sede principal, estableciendo, entre otros, procedimientos, obligaciones y responsabilidades vinculadas a esta.

La Visión de Futuro de la Región Callao al 2011 prevé que "La Región Callao en el año 2011 se haya constituido en un centro comercial de servicios portuarios, aeroportuarios y turísticos de gran importancia nacional e internacional, logrando un posicionamiento estratégico en la Cuenca del Pacífico Sur."

En coherencia con esta imagen de desarrollo, el Gobierno Regional del Callao dirige prioritariamente el curso de sus esfuerzos, hacia un acondicionamiento territorial, racional, que permita una distribución adecuada de las actividades de transportes, comunicaciones, puertos, aeropuerto, obras públicas, energía eléctrica, vivienda, urbanismo y saneamiento en la Provincia.

Es decir, solucionar, en definitiva, aquellos asuntos referidos a actividades que son soporte de las demás acciones de desarrollo productivo o social, para que en su conjunto, vuelvan posible no sólo la mejora de la calidad de vida del pueblo chalaco sino el ansiado desarrollo humano de la Provincia Constitucional.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



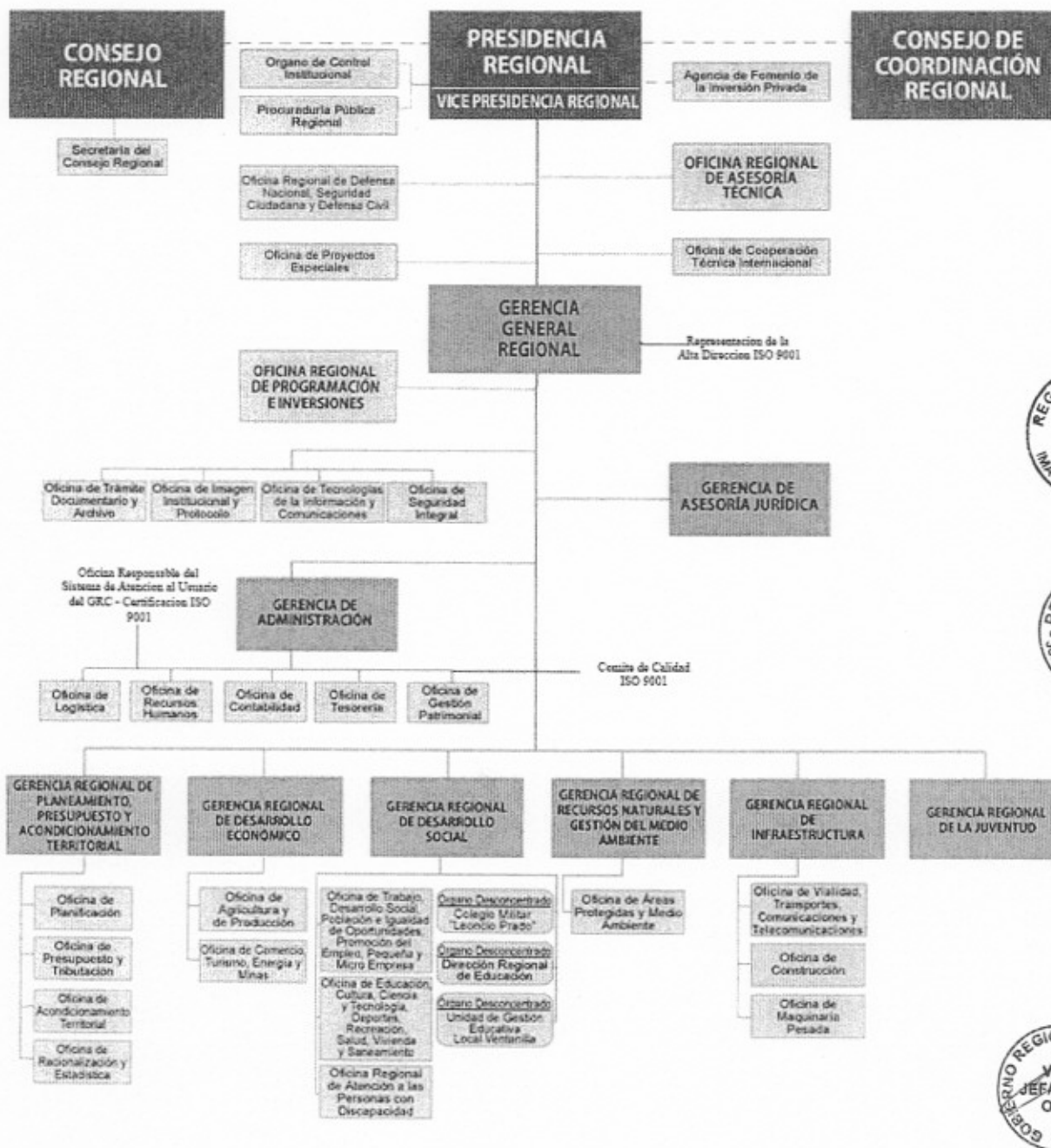
1.0.2 ORGANIGRAMA

La Organización está conformada de acuerdo con el siguiente organigrama

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
(Aprobada por Ord. Reg. N°006 del 11.MAR.2008 y modificada por Ord. Reg. N°008 del 5.MAY.2008)





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



1.1 PLANEACION ESTRATEGICA

1.1.1 VALORES

- **RESPECTO:** A la diversidad de pensamiento y cultura, a la institución y a lo que ésta representa para el desarrollo social.
- **HONESTIDAD:** Que hace posible el compromiso en el trabajo individual, colectivo, y la confianza en la actuación cotidiana.
- **LEALTAD:** Expresada en la identidad y orgullo de formar parte del Gobierno Regional del Callao.
- **DISCIPLINA:** Para garantizar el cumplimiento de las metas previstas para alcanzar los grandes propósitos planteados.
- **CALIDAD:** Como norma permanente que rige la vida en el logro de la excelencia.
- **COLABORACIÓN:** Como factor multiplicador de nuestras capacidades.
- **TOLERANCIA:** Respeto a las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias, fortaleciendo la esencia de la unidad en la diversidad.
- **RESPONSABILIDAD:** Haciendo que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos. Asumiendo y tomando decisiones adecuadas. Buscando soluciones a los problemas y asumiendo las consecuencias.

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

26 OCT. 2008

1.1.2 CÓDIGO DE ÉTICA

Para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso de Atención al Usuario del Gobierno Regional del Callao.

- Fomentaré el trabajo en equipo para evidenciar la congruencia de mi actitud y la consistencia de la Calidad de mi servicio con los valores del GRC, e influiré y estimularé con mi ejemplo a mis colaboradores, involucrados en la realización de este proyecto.
- Aseguraré el entendimiento de lo que se va a hacer, dando instrucciones claras y precisas; confirmando que cada cual, comprometido en la implementación, proporcione lo que se espera de su trabajo.
- Proveeré de equipo, herramientas, Directivas y entrenamiento necesarios para que todos posean la cultura, conocimientos, habilidades y un gran deseo de realizar la parte que les corresponde de manera efectiva y eficiente.
- Seguiré la implementación del sistema y comprobaré que los trabajos se hagan conforme a lo planeado.
- Magnificaré la virtud de servicio del GRC, desarrollando las cualidades de efectividad, confiabilidad y mejora continua del personal de mi dirección para obtener las metas y objetivos del GRC.
- Protegeré la confidencialidad de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del GRC y no la utilizaré para beneficio personal.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

BASE LEGAL

- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28683, Ley para la atención preferente
- Ley N° 27050, Ley para Personas con discapacidad
- ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de Calidad, ítem 4.2.2
- Ordenanza Regional N° 006-2008-REGION CALLAO – CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional del Callao.
- Resolución Ejecutiva N° 215-2007, que aprueba el Plan Operativo de OTIC
- Resolución Ejecutiva Regional N° 181-2005-Región Callao – PR, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Callao.
- Resolución Gerencial General Regional N° 278-2008-Gobierno Regional del Callao-GGR, que aprueba la Directiva General "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Actualización de Directivas en el Gobierno Regional del Callao".
- Resolución Gerencial General Regional N° 768-2007-Gobierno Regional del Callao-GGR, que aprueba la Directiva General: "Normas para la Atención a los Usuarios del Gobierno Regional del Callao".
- Resolución Gerencial General Regional N° 791-2007-Gobierno Regional del Callao-GGR, que aprueba la Directiva General: Políticas y Objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad del Gobierno Regional del Callao" según la Norma Técnica Peruana ISO 9001:2000 en su versión 1.
- Resolución Gerencial General Regional N° 178-2004-RC-PR, que aprueba la Directiva 005-2004-GRC/PR denominada "Lineamiento, Normas y Procedimiento de Capacitación del GRC."

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

3 MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En los documentos que sustentan el **SGC**, son aplicables los términos y definiciones dados en la **Norma ISO 9001 - Fundamentos y Vocabulario**. Aunados a los anteriores se encuentran los descritos en la sección 3 de cada Directiva documentada los cuales forman parte del **SGC** y son aplicables a cada uno de éstos. Los términos y definiciones que son aplicables específicamente al Manual de Calidad, son los siguientes:

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan desde el más alto nivel jerárquico de una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorecen la Realización del trabajo.

Auditorias internas: Revisión e informe dado por los auditores de la Institución que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del SGC.

Capacidad: Aptitud de las áreas involucradas en el alcance del SGC para realizar el servicio cumpliendo con los requisitos del marco teórico y legal de referencia.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Comité de Calidad del GRC : Grupo de personas encargadas de apoyar la instauración del Sistema de Gestión de Calidad y coordinar el trabajo de certificación en ISO en cada área en particular y de la institución en general.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos, aptitudes y procesos.

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del SGC.

Directiva: Las Directivas son documentos normativos, que precisan lineamientos, determinan procedimientos o acciones que deben ejecutarse en cumplimiento a los dispositivos legales en vigencia; se formulan para normar disposiciones emitidas por los órganos rectores o centrales, sobre acciones de su competencia.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Es la consecución intencional de objetivos programados.

Eficiencia: Es la optimización de la eficacia ya consolidada, donde podamos comparar la calidad de lo obtenido con el esfuerzo invertido.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Exordio: Introducción, Origen, Principio, comienzo de algo.

Formatos: Es el documento, sobre el cual se escriben o almacenan datos y/o información. Cuando el formato contiene datos y/o información se convierte en registro.

Información: Datos que poseen significado.

Infraestructura: Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentaria y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de las áreas involucradas en el alcance del SGC.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos.

Objetivos de calidad: Finalidad que persigue la entidad, con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes, apegándose a la normatividad y política del GRC.

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 de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Plan Operativo Institucional: Programa sistemático que se elaboró anticipadamente como resultado de un proceso de discusión y con censo de la comunidad, en donde se precisan los detalles para que la actual administración lleve a cabo mediante sus líneas de acción, el desarrollo planeado y equilibrado de las funciones y expectativas institucionales.

Parte interesada: Persona o entidad que tiene interés en el desempeño y éxito en las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Partes interesadas: usuarios externos, instituciones, sociedad, organismos oficiales, patronatos, proveedores y otros.

Política de calidad: Conjunto de actuaciones o directrices que rigen la actuación de nuestra entidad (institución) que nos permiten ser mejores al cumplir con nuestro propósito ó compromiso.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados (salidas).

Productividad: Relación entre la eficacia y la eficiencia.

Proyecto de Mejora: Es un esquema de decisiones que se toman para mejorar continuamente el desempeño de los procesos administrativos. Es el "actuar" de la metodología PHVA aplicada en el diseño y mejora continua de los procesos administrativos.

Registros: Es aquel formato (documento), en donde queda evidenciado un tipo de actividad.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción de los usuarios del Gobierno Regional del Callao





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

sobre el grado en que se cumplen sus expectativas por parte de las áreas involucradas en el alcance del **SGC** del **GRC**.

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Servicio: Funciones propias de la entidad realizadas conforme a procesos.

20 OCT. 2008

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del SGC.

Usuario: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Valores de calidad: Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

3.2 SIGLAS UTILIZADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ISO Organización Internacional de Normalización
- GRC Gobierno Regional del Callao
- SGC Sistema de Gestión de Calidad
- MC Manual de Calidad
- GGR Gerencia General Regional
- OIIP Oficina de Imagen Institucional y Protocolo
- OSI Oficina de Seguridad Integral
- OTDyA Oficina de Trámite Documentario y Archivo
- OTIC Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- PHVA Planificar, Hacer, Verificar, Actuar
- PySC Producto y Servicio Crítico
- POI Plan Operativo Institucional
- RAD Representante de la Alta Dirección





CERTIFICADO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

4.1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CALIDAD Y ALCANCE

El presente manual describe el **Sistema de Gestión de Calidad** implementado y mantenido en el **Gobierno Regional del Callao** de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 con el fin de:

- Demostrar nuestra capacidad para suministrar de forma consistente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y;
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la efectiva aplicación de nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** y los procesos de mejora continua.

El alcance del **SGC** implementado en nuestra organización abarca el proceso de atención al usuario.

Asimismo, se incluyen los demás procesos del **SGC** identificados y cuya interrelación se muestra en el siguiente diagrama "**Descripción de la Interrelación de los Procesos**".

DIAGRAMA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

4.2 REQUERIMIENTOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

El GRC mantiene un SGC documentado como un medio de asegurar que los servicios que proporcionan las áreas involucradas en el alcance del SGC cumplan con los requisitos especificados.

La documentación del SGC incluye:

- Un Manual de Calidad en el cual se presentan de manera documentada la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el alcance del SGC y una referencia a los Directivas requeridos por la norma ISO 9001-2000 -Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Directivas del SGC requeridos por la Norma ISO 9001:2000.

Directiva General de Control de Documentos
 Directiva General para llevar a cabo el Control de Registros
 Directiva para llevar a cabo Auditorias Internas
 Directiva para llevar a cabo Acciones Correctivas y Preventivas
 Directiva para llevar a cabo el Control de Servicios No Conforme



4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Gobierno Regional del Callao ha redactado este *Manual de Calidad* que incluye:

- a. La Política y los Objetivos de Calidad del GRC y de los procesos de las áreas que forman parte del alcance del SGC, con el propósito de difundirla.
- b. El alcance del SGC, documentado en la sección 4.1.2 de este Manual de Calidad.
- c. La justificación de la exclusión de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2000 que no se aplican, están en cada una de las secciones correspondientes.
- d. La referencia a las Directivas documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el SGC del GRC.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El GRC cuenta con la *Directiva General para el Control de Documentos*, para controlar los documentos requeridos por el SGC y los relacionados con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, asimismo, define el mecanismo de control para documentos externos. Los registros se controlan de acuerdo con los requisitos citados en la sección 4.2.4 de este *Manual de Calidad*:

En la *Directiva General para el Control de Documentos*, se establecen los controles para:





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Aprobar los documentos pertenecientes al **SGC** previos a su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el alcance del **SGC**.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

JOSE ANTONIO FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

EL GRC ha establecido un **Directiva General para conservar los Registros** necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, y asegurarse de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

La **Directiva General para el Control de Registros** establece en la **Lista Maestra de Registros** los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad.

5 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección deben proporcionar evidencia del compromiso con el desarrollo implementación del **SGC**, así como la mejora continua de su eficiencia, asegurando que se establezcan los objetivos de calidad; llevando a cabo las revisiones del SGC y asegurando la disponibilidad de los recursos.

La Alta Dirección se asegure de que los requisitos del usuario se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción de éste.

La Alta Dirección se asegure de las siguientes acciones:

- Establecer la **Política de Calidad** respectiva.
- Planificar que el **SGC** se realice con el fin de cumplir con los objetivos de calidad.
- Comunicar a todo el personal de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como requerimientos legales y reglamentarios, a través de procesos de comunicación interna definidos en el punto 5.5.3 de la presente sección de este **Manual de Calidad**; y de los Gerentes y/o Jefes involucrados en los procesos que forman parte del alcance del **SGC** y que tienen la responsabilidad específica de asegurar que sea informado a todo el personal.
- Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- Proporcionar los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos y velar mediante la asignación correspondiente del





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Presupuesto del Gobierno Regional del Callao.

- h. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- i. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- j. Promoviendo reuniones del **Comité de Calidad** del GRC

ANTONIO FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, así como el apego a las normas y políticas a que está sujeta el **GRC**.

Con este fin la **Alta Dirección** realizará reuniones con las unidades orgánicas involucradas en el **SGC** referentes los resultados obtenidos de la **Evaluación de la Satisfacción del Usuario** y la **Información del Reporte de Quejas y Sugerencias** de los usuarios. Estas reuniones tienen por objetivo asegurar que se cumplan los requisitos del cliente determinados según el punto 7.2.1 de presente manual.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Gobierno Regional del Callao cuenta con una **Política de Calidad** definida en esta sección, la cual proporciona el marco para el establecimiento de los objetivos y metas del Sistema. **La Alta Dirección** del **GRC** define la Política de Gobierno Regional del Callao y para su difusión se utilizan los siguientes mecanismos:

- Página WEB
- Material impreso

En el **Manual de Calidad** vigente se describe la última versión de la política. Además la **Alta Dirección** a través de la revisión que realiza al **Sistema de Calidad** determina la continua adecuación de la **Política de Gobierno Regional del Callao**.

Enunciado de la Política de Calidad

Política de Calidad Institucional

El Gobierno Regional del Callao en el marco de su misión y políticas institucionales, desarrolla diversas actividades dentro de la institución, consideradas esenciales para la prestación de un servicio de calidad en beneficio de los usuarios. Para este fin asume los siguientes compromisos:

- Satisfacer las necesidades de información y de gestión de los usuarios de los servicios que brinda el Gobierno Regional del Callao mediante la implementación del **Sistema de Gestión de Calidad**.
- Implementar acciones que coadyuven a brindar las condiciones necesarias a los usuarios para acceder a los servicios que brinda el Gobierno Regional del Callao.
- Mejorar continuamente todos los procesos para incrementar la eficacia del **Sistema de Gestión de Calidad**.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Todos los trabajadores del Gobierno Regional del Callao son responsables del cumplimiento de estos compromisos.

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Callao 12 de Diciembre 2007

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

El Presidente del Gobierno Regional del Callao, Gerente General, Gerentes Regionales, Jefes de Oficina involucrados en los procesos que forman parte del alcance del **SGC** se aseguran de que los objetivos de calidad, documentados a continuación en este Manual de Calidad, se establecen en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la **Política de Calidad** y su logro se mide a través de los indicadores establecidos, se ha desarrollado el Programa de Gestión de Calidad en que se describen las metas, indicadores, actividades y responsables establecidos para el logro de los objetivos.

Enunciado de Objetivos de Calidad.

Objetivos de Calidad

El Gobierno Regional del Callao en el marco de la implementación del **Sistema de Gestión de Calidad** en el proceso de Atención al Usuario ha establecido los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de atención a los usuarios que concurren a la sede central del Gobierno Regional del Callao.
- Modernizar los servicios de atención a los usuarios asegurando la calidad de los mismos y su eficiencia.
- Proporcionar un ambiente de trabajo apropiado por medio de mejoras en la infraestructura y clima organizacional.

Todos los trabajadores del Gobierno Regional del Callao son responsables del cumplimiento de estos compromisos.

Callao 12 de Diciembre 2007





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD

La Alta Dirección se asegura de que:

- La planificación del **SGC** se realice con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este manual, así como con los objetivos de la calidad.
- Se mantiene la integridad del **SGC** cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Alta Dirección se aseguran de que las responsabilidades del personal que ejecuta y verifica las actividades que afectan a la calidad del servicio suministrado sean definidas en la **Descripción de puestos** y **Directivas documentadas**. El nivel de autoridad de los puestos incluidos en el **SGC** se encuentra graficado en el **Organigrama del GRC**.

La **Alta Dirección del SGC** comunica estas responsabilidades mediante memorándums y la difusión de los documentos aprobados.

La Alta Dirección del Sistema de Calidad manifiesta su compromiso a través de las diversas actividades:

1. Comunicación de requisitos del cliente, legales y reglamentarios. Los requisitos del cliente se comunican a través de lo documentado dentro de los procedimientos operativos relacionados con la atención de los usuarios. El principal requisito legal relacionado con el servicio es la normatividad vigente cuya difusión se realiza a través de comunicados a todas las áreas.
2. Establecimiento de políticas de calidad (ver 5.3)
3. Establecimiento de los objetivos de la calidad (ver 5.4.1)
4. Disponibilidad de recursos (ver 6.1)

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION

Se ha nombrado a un **Asesor de la Gerencia General** como **Representante de la Alta Dirección (RAD)** para la implementación del **SGC**; teniendo las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000. Para esto coordina la ejecución de las Auditorías Internas de la calidad y desarrolla reuniones para el tratamiento de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora;





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. Para esto se lleva a cabo de ordinario con los responsables de cada proceso, dinámicas gerenciales, de manera grupal o personal, para el análisis de los requisitos del cliente.
- Establecer enlace con organizaciones externas en asuntos relacionados con el **SGC**.
- Convocar a reuniones del **Comité de Calidad** previo acuerdo.
- Revisar los documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2000.
- Revisar los avances del **SGC** y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.
- Revisar el **Programa de Auditoría**.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Establecer las actividades para la comunicación apropiada dentro del **GRC**, incluyendo la comunicación de la efectividad del **SGC**. Está enfocado a todas las Oficinas que intervienen en el **SGC**.

La **Alta Dirección** tiene la responsabilidad de recabar la información y difundirla a través de los siguientes medios:

- a. Enviar a los responsables de las oficinas involucradas en el SGC oficios institucionales, memorando, notas informativas o correo electrónico sobre el status del SGC, solicitando hacerlo extensivo al personal involucrado.
- b. Realizar reuniones informativas periódicas con el personal involucrado en los procesos.
- c. Mediante avisos en periódicos murales.
- d. Otros medios de comunicación.

El personal del GRC, puede utilizar cualquiera de los siguientes medios para la comunicación, ya sea interna o externa.

- a. Correo electrónico
- b. Oficios institucionales, memorando, notas
- c. Por medios telefónicos
- d. En forma verbal
- e. Circulares, Informes
- f. Reuniones de Comité de Calidad, Reuniones de Coordinación
- g. Periódicos Murales
- h. Boletines
- i. A través de la página web de la Intranet o Internet

En el caso de la comunicación telefónica o verbal, puede utilizarse para generar reuniones, revisiones por la Alta Dirección o cualquier otra, y la evidencia quedará establecida con los resultados de dicha reuniones.

A través de estos mecanismos de comunicación se proporciona información que puede ayudar a la mejora del desempeño de la organización e implica directamente a las personas en la consecución de los objetivos de la calidad.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

5.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección del GRC revisa el sistema de gestión de la calidad implementado con el fin de asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. Las reuniones para la revisión del sistema se realizarán como mínimo una vez al año.

La Alta Dirección convoca al **Comité de Calidad** y a quienes considere conveniente para llevar a cabo la reunión de revisión.

5.6.2 Información para la revisión

Para llevar a cabo la revisión del **Sistema de Gestión de la Calidad**, la **Alta Dirección** utiliza la siguiente información:

- Resultados de auditorias a cargo del Representante de la Dirección
- Seguimiento de acciones tomadas como resultado de las revisiones anteriores a cargo del Coordinador del **SGC**
- Indicadores de cumplimiento definidos para los Objetivos de la Calidad a cargo del Coordinador del **SGC**
- Indicador de Gestión, que permiten determinar el desempeño de los procesos y conformidad del servicio a cargo del Jefe de la Oficina de Sistemas Informática y estadística.
- Estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas a cargo del Coordinador del **SGC**
- Cambios que se han planificado realizar y que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad a cargo del Representante de la Dirección
- Información proporcionada por los clientes relacionados con los servicios brindados a cargo del Jefe de la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo.
- Recomendaciones para la mejora de los procesos a cargo del Coordinador del **SGC**.

El Representante de la Dirección recopila esta información en coordinación con los responsables de generarla, y la entrega a la Alta Dirección para que lleve a cabo la revisión del SGC.

5.6.2 Información para la Revisión

La Información que requiere la Dirección del GRC incluye:

- Resultados de Auditorias
- Retroalimentación del Usuario
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección
- Cambios que puedan afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

5.6.3 Resultados de la revisión

La **Alta Dirección del GRC** analiza la información recopilada con la finalidad de evaluar el desempeño general del Sistema, identificar las dificultades, problemas surgidos y el modo de solucionarlos, así como los aspectos de mejora. Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con: la mejora de la eficacia del **SGC** y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Gestión de Documentos y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

Los resultados de esta reunión se redactan en el Informe de Revisión del **SGC**, donde constan los acuerdos de las acciones a seguir así como los funcionarios responsables de lograrlas. Estas actas son conservadas por la **Alta Dirección** y comunicadas al **RAD**.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La **Alta Dirección** determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el **SGC** y aumentar la satisfacción del cliente, a través de la aprobación y aplicación del Presupuesto del Gobierno Regional del Callao.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que labora y que realiza trabajos que puedan afectar la calidad del servicio ofrecido es competente, ya que cuenta con la formación, habilidades y experiencia apropiadas, la cual, se asegura a través de cursos, talleres y reuniones de trabajo de acuerdo a las Directivas documentadas que forman parte del proceso de entrenamiento del personal.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

A efecto de dar cumplimiento a este requisito, el **GRC**:

- Determina la competencia del personal en las Descripciones de Cargos del MOF, Términos de Referencia y los Resoluciones de designación de puestos de confianza:
- Realiza las acciones de formación conforme a la Directiva N° 005-2004-Gobierno Regional del Callao/PR Lineamientos, normas y procedimientos de capacitación del GRC a cargo de la Oficina de Recursos Humanos.
- Verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio de la evaluación del desempeño del personal capacitado y de aplicación de los conocimientos adquiridos en su trabajo diario mediante el seguimiento del jefe inmediato.
- Se asegura de que su personal conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad mediante el desarrollo y la aplicación del Plan de Sensibilización, el cual es aprobado por la Alta Dirección y monitoreado por el Coordinador del **SGC**.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Mantiene los registros de la formación, habilidades y experiencia que su personal tiene y requiere, en la Oficina de Recursos Humanos. En caso de haber personal contratado bajo la modalidad de servicios no personales los registros de la formación, habilidades y experiencia se encuentran en los Files respectivos en la Oficina de Logística.

20 OCT. 2008

6.3 INFRAESTRUCTURA

El GRC ha definido e identificado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye los recursos como módulo de atención al usuario, espacio de trabajo, tecnología de la información y de la comunicación, equipos, servicios de apoyo.

El mantenimiento de los equipos utilizados en los procesos se realiza a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Oficina de Logística a través de sus áreas de soporte técnico y telecomunicaciones según lo señalado en el Programa de Mantenimiento de Equipos. Cualquier trabajador del GRC identifica la necesidad de realizar algún mantenimiento correctivo o inspección de los equipos (computadoras, impresoras, entre otros) y de los software y servicios complementarios (como por ejemplo: intranet, Internet) e informa al área de soporte técnico y telecomunicaciones para coordinar la reparación de los mismos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Con el fin de asegurar que el ambiente de trabajo tenga influencia positiva en la atención al usuario motivación y desempeño del personal la Alta Dirección ha determinado los siguientes factores físicos y humanos a considerar durante el desarrollo de las actividades que están dentro del alcance del SGC:

- Ventilación adecuada
- Vías de acceso libre que permitan el desplazamiento de los usuarios dentro de las instalaciones del GRC
- Buena iluminación
- Orden y Limpieza
- Cumplimiento de las Directivas Internas de Trabajo para el desarrollo de las actividades dentro de la oficina.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización o prestación de los servicios. La planificación para la prestación del servicio es coherente con los requisitos de los procesos que conforman el alcance del SGC y los establecidos en las Normas vigentes y a las referencias normativas del punto 2 de este manual y en el apartado de cada Directiva en el que se describe la mecánica operativa.

Durante la planificación de la realización de los servicios, las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC determinan:





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

- Los objetivos de calidad y el Programa de Gestión de Calidad, establecidos en la sección 5.4.1 de este **Manual de Calidad** y en la **Tabla de Requisitos del Cliente**, Ver Anexo 2.
- Los procesos necesarios se describen en la sección 4.1.1. del **Manual de Calidad**.
- Las directivas necesarias para el desarrollo del proceso de atención al usuario y se proporcionan los requisitos específicos para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, señalados en cada Directiva.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos que forman parte del alcance del SGC.

20 OCT. 2008

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del **SGC** determinan:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos para los clientes (usuarios) pero necesarios para la entrega del servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con los procesos que forman parte del alcance del **SGC**.
- Cualquier requisito adicional determinado por el **GRC**.

Asimismo el **GRC**, identifica los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios a través de la realización de **reuniones del Comité de Calidad** incluyendo modificaciones a los ya existentes o nuevos requisitos legales y reglamentarios.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GRC.

La revisión de los requisitos relacionados con los servicios es realizada mediante el análisis de la información recibida por la Alta Dirección a través de informes de las unidades orgánicas de Imagen, trámite documentario y seguridad con la finalidad de asegurar que:

- Se definen los requisitos del servicio.
- Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y los requisitos legales establecidos
- Se tienen documentados y definidos los requisitos a cumplir.

EL **GRC** mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC han





implantado los siguientes mecanismos de comunicación:

- Comunicaciones Escritas
- Comunicaciones Telefónicas
- Entrevistas Personales
- Buzón de Sugerencias
- Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Cliente

Estas comunicaciones están relacionadas a:

- Información sobre el servicio,
- Consultas, contratos y atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (no aplica)

Los servicios brindados por el GRC son estándares por lo tanto este requisito no aplica al SGC del GRC.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

La Oficina de Logística como proveedor interno del SGC asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra, mediante la implementación y mantenimiento de los mecanismos descritos en el TUO Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Las unidades orgánicas del sistema de atención al usuario son responsables del análisis de sus procesos, de las especificaciones del servicio y del análisis de las experiencias previas, en función de estos criterios se identifican los **Productos y Servicios Críticos (PySC)**, es decir, aquellos que influyen directamente en la calidad de los servicios. Estos productos y servicios críticos se encuentran definidos en la **Lista de Productos y Servicios Críticos**.

La evaluación y selección de proveedores se realiza según lo establecido en el TUO Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado siendo responsabilidad de la Oficina de Logística la aplicación de estos procedimientos. Las unidades orgánicas solicitantes en coordinación con la Oficina de Logística definen los criterios para la selección y evaluación del producto o bien a adquirir. Luego de la contratación del proveedor la unidad orgánica realiza la reevaluación del proveedor en función a los términos de referencia establecidos.

7.4.2 Información de las Compras

Las unidades presentan a la Oficina de Logística el Requerimiento del Bien o Servicio. La información contenida en estos documentos de compras puede incluir, cuando sea apropiado:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal y
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo los responsables de realizar la compra de los PySC descritos líneas arriba, revisan los requisitos de compra especificados antes de comunicárselo al proveedor.

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE SE ENCUENTRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

7.4.3 Verificación de los productos comprados

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

La verificación de los **PySC** comprados se realiza mediante uno o más de las siguientes acciones:

- Verificación física visual de los rasgos generales del producto en el momento de la recepción por parte del responsable de la compra.
- Verificación / Conformidad para el caso de servicios por parte del responsable de la compra.

20 OCT. 2008

Cuando el producto o servicio no cumple con los requisitos solicitados decidirá tomar las acciones pertinentes para resolver el problema, las cuales pueden ser:

- Seguir utilizando el **PySC** pero bajo observación.
- Retirar y cambiar el **PySC** no conforme y
- Aplicar las penalidades al proveedor según se establecen en el contrato.

Cuando el **GRC** requiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se definirá en la solicitud del usuario, para que sea incluido por Logística en los documentos de compra, las disposiciones para la verificación y los métodos para liberar el producto.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC planifican y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa emitida por el GRC y por otras instancias. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a. La disponibilidad de información (normativa) que describa las características del servicio.
- b. La disponibilidad de documentos como son Directivas, instructivos o lineamientos de trabajo, cuando sea necesario.
- c. El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los procesos que forman parte del alcance del SGC.
- d. La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e. La implementación del seguimiento y de la medición.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Unidad Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

Debido a que en los procesos se llevan a cabo actividades de seguimiento y medición, no es necesario realizar la validación de los servicios una vez que son entregados al usuario final.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación de los usuarios se realiza a través de los apellidos y nombres los cuales son registrados en el **Sistema de Registro de Visitas**. Adicionalmente, si el usuario presenta un expediente este es codificado por el reloj marcador y registrado el **Modulo de Consulta de Documentos** el que realiza el seguimiento a la ubicación y estado del documento en trámite.



7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

EL **GRC** ha establecido que los bienes de los usuarios que sean de su propiedad pero que son necesarios para la prestación de un servicio, por ejemplo: DNI, expedientes o registros, información serán protegidos mientras sean de uso del **GRC**. En caso se trate del ingreso de usuarios que portan equipos no autorizados como: cámaras de video y fotográficas, armas, etc. estos serán custodiados por la Oficina de Seguridad Integral hasta el termino de la visita a las instalaciones del **GCR**.

Para el caso de los expedientes estos se identificaran a través del código que establece el reloj marcador de mesa de partes, estos se salvaguardan según las disposiciones descritas en la **Directiva General de Control de Registros**.



Para el caso del manejo de la información se ha establecido que esta es de uso confidencial para la prestación de los servicios que brinda el **GRC**.

En el caso que algún bien del cliente se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, el Responsable de la unidad orgánica donde se suscite el incidente se comunica con el cliente para informarle lo sucedido y se tomen las acciones correspondientes.



7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

EL **GRC**, con el propósito de preservar la conformidad de los productos durante el desarrollo de los procesos ha establecido el siguiente mecanismo:

- La identificación de los documentos relacionados a la prestación del servicio se realiza a través del nombre del usuario.
- Como buenas prácticas de manejo de documentos se compromete a conservar los documentos del trabajador y los que se generan durante la realización del servicio según lo señalado en la Directiva general de Control de Registros.
- EL **GRC** se compromete a mantener confidencialidad de la información brindada por sus clientes.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

[Handwritten signature]

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

El **GRC** ha determinado las actividades de medición y seguimiento que se requieren para proporcionar evidencia de la conformidad de los servicios. Estas acciones de medición y seguimiento no implican el uso de dispositivos que requieran calibrarse.

Asimismo se utilizan las encuestas de seguimiento de la satisfacción del cliente como un dispositivo de medición y seguimiento de la conformidad de los servicios. El tipo de encuesta a utilizar así como el procedimiento para su aplicación y análisis están definidos en la sección 8.2 de presente documento.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer la aplicación en las actividades de seguimiento y medición. Esta confirmación se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y se confirma cuando sea necesario según el **Manual de Estándares del Programación**.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC planifican e implementan procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

En los documentos del **SGC**, se hace referencia a la manera en que se lleva a cabo el monitoreo y medición de cada proceso.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Semestralmente el Jefe la **OTIC** dispone la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario según se señala en la Directiva de Evaluación de la Satisfacción del Cliente en la que se describe la metodología para obtener y procesar dicha información. El resultado de la información procesada se describe en el Informe Resultado del Estudio de Satisfacción al Cliente con los resultados obtenidos de las encuestas que incluyen las conclusiones y recomendaciones que se puedan ejecutar, el cual es remitido al **RAD** para su análisis.

Adicionalmente el **GRC** realiza el seguimiento y medición de la Satisfacción del Cliente a través de los mecanismos de comunicación establecidos en el punto 7.2.3.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

EL **GRC** ha establecido la **Directiva Auditorías Internas** para la planificación y realización de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de atención al usuario.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Auditor en el Área de Planeamiento y Uchire

En dicho procedimiento se describe la planificación de las auditorías internas con el fin de determinar si el **SGC** es conforme con las disposiciones planificadas y establecidas por la organización y con los requisitos de la norma ISO 9001:2000; y para determinar si el **SGC** está implementado y se mantiene de manera eficaz.

20 OCT. 2008

El **Coordinador del SGC** elabora el **Programa de Auditorías** tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Este programa es revisado por el **RAD** y aprobado por la **Alta Dirección**, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoría.

Los criterios de auditoría, el alcance, frecuencia, metodología, mecanismo de selección de los auditores, responsables de informar los resultados y registros generados se encuentran definidos en la **Norma de Concepto Auditorías Internas**.

Cada responsable de los procesos auditados en los que se identifiquen **No Conformidades** toma las acciones necesarias para eliminar la No Conformidad detectada y sus causas según la **Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas**.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

EL **GRC** ha definido como métodos para el seguimiento y medición de los procesos el establecimiento de indicadores de desempeño que están definidos en la **Matriz de Indicadores de Gestión** (Anexo 3). Así mismo durante la revisión por la dirección se realiza el seguimiento y medición de los procesos del **SGC** del **GRC**.

Cuando no se alcancen los resultados planificados para el desempeño de los procesos, se realizan correcciones, y si es conveniente se establecen acciones correctivas según lo señalado en la **Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas**, para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

El **GRC** ha establecido como método para el seguimiento y medición de los productos del uso de indicadores referidos las características del producto que están definidos en la **Matriz de Indicadores de Gestión**.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio durante las actividades diarias, se han identificado en las directivas del proceso de atención al usuario, las etapas en las cuales se realiza el seguimiento y medición del servicio, así como los registros que evidencian la conformidad del servicio con los criterios de aceptación. Estos registros incluyen los responsables de dar la conformidad (autorización de la liberación del servicio).

La autorización de la liberación del producto o la entrega del servicio al cliente se realiza luego de comprobar que se han cumplido satisfactoriamente las disposiciones planificadas.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El **GRC** identifica y controla los servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencional, para lo cual ha establecido la **Directiva Control de Productos No Conformes**, en este documento se consideran las acciones a tomar para el tratamiento de los servicios no conformes, lo cual puede incluir:

- Acciones para eliminar la no conformidad detectada en el servicio.
- Autorización para su uso, liberación o aceptación bajo la concesión y cuando sea aplicable el cliente.
- Acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

Cuando se corrige un servicio o producto no conforme, el área responsable del proceso realiza una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio o producto no conforme después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, el dueño del proceso toma las acciones necesarias respecto a los efectos potenciales de la no conformidad, lo cual se especifica en la **Directiva de Producto No Conforme**.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de los procesos del **SGC** determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su **SGC** y para evaluar dónde puede realizarse la **mejora continua** del mismo, para lo cual utiliza la información recabada del seguimiento y medición de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en los informes mencionados en la **Matriz de Indicadores de Gestión** en reuniones periódicas para la revisión de los indicadores que realiza el Comité de Calidad. Para el análisis proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas y/o correctivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y/o correctivas.
- Los proveedores.





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del **SGC** mejoran continuamente la eficacia del **SGC** mediante la revisión de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección.

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del **SGC** aseguran la mejora continua, realizando proyectos de mejora del **SGC** y aplicando herramientas para el registro de los resultados de la implementación del proyecto de mejora.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

En la Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas, se establecen las acciones correctivas que se adoptan para eliminar las causas de las No conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Estas acciones son apropiadas al impacto de los problemas encontrados. Esta directiva define las disposiciones para:

- Identificar y revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- Determinar las causas de la no-conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implementarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

En la *Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas* se definen y establece las acciones que se adoptan para eliminar las causas de las No conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia. Estas acciones también son apropiadas al impacto de los problemas potenciales.

Esta directiva define las disposiciones para:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus causas;
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- Determinar y asegurar la implementación de las acciones preventivas necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones preventivas adoptadas (verificación de la efectividad)

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008





CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANEXO N° 1

Relación de Directivas Documentados norma ISO 9001:2000

ANTONY FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

DIRECTIVAS GENERALES

NOMBRE DEL DIRECTIVA
Directiva Complementaria de Control de Documentos
Directiva de Control de Registros
Directiva para Auditorias Internas
Directiva de Acciones Correctivas y Preventivas
Directiva para el Control de Servicios no Conformes
Directiva de Evaluación de la Satisfacción de Clientes
Directiva para Quejas y Sugerencias



DIRECTIVAS GENERALES DE LOS PROCESOS

NOMBRE DEL DIRECTIVA Ó INSTRUCTIVO
Guía Técnica para hacer Directivas Directiva General No 003-2008-GRC-GGR/GRPPAT/ORE
Directiva para la atención de visitantes y proveedores Directiva General N° 005 2007-GRC-GGR/OSIE
Directiva para la atención de eventos especiales
Lineamientos para la atención de los anexos telefónicos
Plan de Contingencias en la atención a los usuarios



CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE OBRA EN EL ARCHIVO
CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

ANEXO N° 2



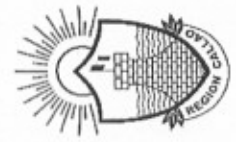
Administrados, Proveedores, Visitantes, Visitas Protocolares

ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

20 OCT. 2008

Tabla de Características del Servicio y Requisitos del Cliente

Cliente	Características	Requisitos	Requisitos Legales
Administrados, Proveedores, Visitantes, Visitas Protocolares	Información	Personal capacitado	Normas de seguridad de la información
		Videos Institucionales y Folleteria	Normas de Transparencia
		Paneles de comunicación	Ley de Acceso a la información
		Disponibilidad de Información en Internet	Ley 27444
		Brindar Información vía telefónica	Ley atención preferente
		Publicación del TUPA vigente del GRC	Defensoría de la puntualidad
	Orientación	Actuación en función de la legislación y directivas internas	Ley de Etica de la función publica
		Personal capacitado	Ley del Silencio Administrativo
		Brindar Información acerca de los procedimientos y servicios de la institución	Ley de Gobiernos Regionales
	Atención	Brindar Información vía telefónica	Ley de publicación de dispositivos aplicables en el peruano y portales institucionales
		Modulo de Atención al usuario de 8:30 a 4:30 en horario corrido	NAGU atención al usuario
		Central telefónica de atención permanente los 365 días del año	Portal del ciudadano
		Personal capacitado	
		Registro de visitantes en Sistema de Atención	
		Atención y Cumplimiento de horarios en citas preestablecidas	
Personal debidamente identificado			
Condiciones de Infraestructura	Pronunciamento dentro de los plazos establecidos en función de la legislación y directivas internas		
	Estricto orden precedente y preferente según legislación		
	Espacio físico mínimo de 80 m2		
	Condiciones de ventilación e iluminación apropiadas		
	Condiciones de seguridad		
	Provisión y mantenimiento de los servicios de higiene y limpieza		



Jefe de Seguridad

Jefe de la Oficina de Imagen y Protocolo

Jefe de la Oficina de Trámite Documentario

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION

N° de Indicador	Indicador de Gestión	Proceso	Responsable de Entrega de datos	Responsable de hacer el Informe	Responsable del Analisis del informe	frecuencia	Informe
1	% de Cumplimiento de los Objetivos de Calidad	Definición de Políticas y Objetivos	Responsable de Unidad Orgánica	Coordinador de Gestión de Calidad	Representación de la alta Dirección	Trimestral	Reporte del Programa de Gestión de Calidad
2	Dinero Gastado/Dinero presupuestado	Planeamiento y Provisión de Recursos	Oficina de Contabilidad	Oficina de Logística	RAD	Trimestral	Reporte del Programa de Gestión de Calidad
3	Nro. Acciones ejecutadas/Accionmes planteadas	Revisión por la Dirección	Areas de Atención comprendidas	Areas de Atención comprendidas	RAD	Trimestral	Reporte del Programa de Gestión de Calidad
4	N° de personas que participaron en la revisión actual/revisión anterior)	Revisión por la Dirección	Audidores de Calidad	Jefe de Auditores	RAD	Trimestral	Reporte del Programa de Gestión de Calidad
5	N° de personas que participaron en la revisión actual/revisión anterior)	Alta Dirección	Coordinador de Gestión de Calidad	Coordinador de Gestión de Calidad	Representante de la Alta Dirección	Trimestral	Reporte de No Conformidades
6	(N° de Trabajadores Capacitados/N° Total de trabajadores)100	Recursos Humanos	Jefe de RRHH	Jefe de RRHH	Gerente de Administración	Semestral	Reporte del Programa de capacitación
7	N° de Usuarios atendidos	Atención al usuario	Técnico de la Of. De Imagen y Protocolo	Técnico de la Of. De Imagen y Protocolo	Técnico de la Of. De Imagen y Protocolo	Mensual	Reporte de Usuarios atendidos
8	N° de Sugerencias recibidas	Atención al usuario	Especialista en Comunicaciones y Prensa	Especialista en Estadística	Representante de la alta Dirección	Trimestral	Reporte de Sugerencia Recibidas
9	% Satisfacción del usuario	Evaluación de la Satisfacción del Cliente	Especialista en Estadística	Jefe de la Oficina de Estadística/Coordinador de Gestión de Calidad	Representante de la alta Dirección	Trimestral	Informe de Resultados del Estudio de Satisfaccion del Cliente
10	N° de Proyectos de Mejora propuestas	Mejora continua	Coordinador de Gestión de Calidad	Coordinador de Gestión de Calidad	RAD	Trimestral	Reporte de Proyectos Propuestos
11	(N° de reportes Entregados puntualmente/Nro. Total de Reportes requeridos en la Tabla de indicadores de Gestión)100	Análisis de Datos seguimiento y medición	Especialista en Estadística	Especialista en Estadística	Jefe de la Oficina de Racionalización y Estadística	Mensual	Consolidado de Reportes Entregados
12	(N° de reclamos o quejas atendidos/N°total de reclamos o quejas recibidos	Atención al usuario	Especialista en Estadística	Especialista en Estadística	Jefe de Orientación y Servicios al Ciudadano /Coordinador de Gestión de Calidad	Mensual	Reporte de Atención de Reclamos
13	N° de No Conformidades reportadas por deficiencias en las instalaciones, equipos y servicios críticos	Infraestructura	Coordinador de Gestión de Calidad	Coordinador de Gestión de Calidad	Jefe de Logística y Jefe de Informática y Estadística	Mensual	Reporte de Deficiencias en las Instalaciones
14	N° de No Conformidades en el proceso de compras	Logística	Coordinador de Gestión de Calidad	Coordinador de Gestión de Calidad	RAD	Mensual	Reporte de Atención de Requerimientos
15	N° de Reparaciones de los equipos de comunicaciones e informáticos	Tecnología de la Información y Telecomunicaciones	Especialista de Soporte Técnico	Especialista de Soporte Técnico	Jefe de la Oficina de Racionalización y Estadística/Jefe de la Oficina de Tecnología, Informática y Comunicación	Mensual	Reporte de Reparaciones

RAD: Representante de la Alta Dirección.

ANEXO N° 3



ANTONY FERNANDEZ FERNANDEZ

Jefe de la Oficina de Terminales Documentales y Archivo

Jefe de la Oficina de Racionalización y Estadística

Jefe de la Oficina de Imagen y Protocolo

Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Jefe de la Oficina de Logística

Jefe de la Oficina de Informática y Estadística

Jefe de la Oficina de Tecnología, Informática y Comunicación

Jefe de la Oficina de Racionalización y Estadística

Jefe de la Oficina de Imagen y Protocolo

Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

Jefe de la Oficina de Logística

Jefe de la Oficina de Informática y Estadística

Jefe de la Oficina de Tecnología, Informática y Comunicación

CERTIFICADO DE PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE ABRA EN EL ARCHIVO GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO