

## ANEXO A

### REQUISITOS COMPLEMENTARIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

INTRODUCCION .....	2
TITULO I: CONTROL DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD .....	3
ARTICULO 1º: TIPIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD .....	3
ARTÍCULO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	3
ARTÍCULO 3º: DEL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....	6
TITULO II: PLANIFICACION Y MEJORA.....	6
ARTÍCULO 4º: PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS.....	6
ARTÍCULO 5º: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	8
TITULO III: MEDICION, SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	9
CAPITULO I: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION .....	9
ARTÍCULO 6º: CONTROL DE PROGRAMAS INFORMATICOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION .....	9
CAPITULO II: MEDICIONES .....	10
ARTÍCULO 7º: MEDICIONES DE SATISFACCIÓN .....	10
ARTÍCULO 8º: AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD... ..	11
CAPITULO III: GESTION DE ACCIONES.....	12
ARTÍCULO 9º: TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME .....	12
ARTÍCULO 10º: TRATAMIENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....	13
ARTÍCULO 11º: GESTION DE EVENTOS Y ACCIONES .....	13

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

## INTRODUCCION

Se establecen en el presente anexo especificaciones y requisitos complementarios a los definidos en el Manual de Procedimientos para la Gestión de la Calidad del Ministerio de Finanzas aprobado como Anexo I por Resolución N° 459/2011 con el fin de determinar su aplicación en el ámbito de la Secretaría de Administración Financiera.

Los mismos incluyen:

1. La especificación de los Responsables intervinientes considerando las funciones propias de la Secretaría
2. Cuando resulta necesario, requisitos complementarios a los establecidos en la descripción de los procedimientos.
3. Especificaciones de los Documentos y Registros Asociados que resultan necesarios para su aplicación en el ámbito de la Secretaría de Administración Financiera.

Tratándose de documentos complementarios y a con el objeto de facilitar su consulta y uso, se han respetado en el presente Anexo los títulos y artículos contenidos en el citado Manual.

## TITULO I: CONTROL DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

### ARTICULO 1º: TIPIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Sin modificaciones

### ARTÍCULO 2º: CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

#### Responsables Intervinientes

- Representantes de la Dirección de la SAF
- Responsable de aprobación: Titular de la SAF, Titulares de los Órganos Rectores, Titular de la Dirección de Jurisdicción de Sistemas
- Responsable de elaboración: Responsables de proceso/actividad, Administrador del SGC de la SAF.
- Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad de la SAF (Administrador del SGC de la SAF)
- Responsables de confección (documentos y registros)
- Responsables de archivo
- Titular de Normas y Procedimientos o función asignada

#### Del procedimiento para el control de documentos internos

#### 2.1 Emisión de documentos internos

##### a- Política de Calidad

Es responsable de su aprobación el titular de la Secretaría de Administración Financiera.

##### b- Manual de Calidad de la SAF

###### Elaboración

###### El Administrador del SGC de la SAF

1. Documenta, con la colaboración de los Titulares de los Órganos Rectores, el proyecto del Manual de Calidad y lo remite para su aprobación al Titular de la Secretaría de Administración Financiera.

###### El Titular de la SAF

2. Revisa y aprueba como Anexo el Manual de Calidad mediante Resolución interna.

##### c- Procedimientos

###### Elaboración

###### El Responsable del proceso/actividad

1. Redacta el procedimiento y diseña los formularios que se establecen para los documentos y registros asociados.
2. Remite el documento elaborado y los formularios, como anexos, solicitando al Administrador del SGC de la SAF su control y la asignación de los códigos y estado de revisión correspondientes.

###### El Administrador del SGC de la SAF

3. Codifica los formularios según pautas establecidas en el punto d-1 del presente incorporando su estado de revisión.

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

- De no existir observaciones iniciala el documento y los formularios y los remite al Titular de la Dirección General o de Jurisdicción involucrado para su aprobación.

#### El Responsable de aprobación

- Revisa y aprueba el procedimiento y los formularios mediante Resolución interna.
- Comunica la vigencia y disponibilidad del documento al Administrador del SGC de la SAF. Cuando forme parte de un cuerpo normativo, al Área Normas y Procedimientos o función asignada, cuando corresponda.

#### El Titular de Normas y Procedimientos de la CGP o función asignada

- Actualiza el cuerpo normativo, incorporando al mismo la leyenda:  
**Incorporado por Res. N°/año – Órgano emisor – BO día/mes/año**
- Actualiza el punto de NOTICIAS ACCESORIAS

### d- Documentos y Registros Asociados

#### d-1 Formularios de documentos y registros

Se definen requisitos de codificación y estado de revisión.

#### Codificación y estado de revisión

##### El Administrador del SGC de la SAF

- Asigna a cada formulario un código único e irrepetible y su estado de revisión siguiendo las pautas que se establecen a continuación.

Cuando el uso del formulario sea establecido para todos los Servicios Administrativos centralizados o no de la Administración Pública Provincial, el Código del formulario estará conformado de la siguiente manera:

**A x**  
**Revisión yy**

Si el formulario fuera establecido para documentar datos solo vinculados a procesos internos de la Secretaría de Administración Financiera, el Código estará conformado de la siguiente manera:

**AI x**  
**Revisión yy**

Donde:

**A:** es la letra que identifica el Órgano de origen del documento, seguida de un espacio, las que se definen en el cuadro que se incorpora a continuación. En el caso de formularios a utilizar solo por la SAF, la misma estará acompañada por la letra **I**.

<b>P</b>	Dirección General de Presupuesto e Inversiones Públicas
<b>C</b>	Contaduría General de la Provincia
<b>T</b>	Dirección General de Tesorería General y Crédito Público
<b>S</b>	Dirección de Jurisdicción de Sistemas de la SAF
<b>G</b>	Gestión de Calidad (solo GI)

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

**x:** dígitos que diferencian los distintos Documentos Técnicos o Registros que generan los Órganos responsables de imponerlos.  
Los códigos que correspondan a formularios que fueran eliminados, no serán utilizados en otros que se establezcan.

**Revisión yy:** Par de dígitos que indica la cantidad de veces que el formulario ha sido modificado. Incrementa automáticamente desde 00.

## 2.2 Acceso a los documentos internos vigentes

Cuando, por razones excepcionales, el documento deba ser distribuido en papel, el Administrador del SGC de la SAF lo hará mediante "Registro de distribución de documentos" (GI 2), el que será conformado mediante firma por el receptor.

## 2.3 Modificación de documentos internos

Se establecen los siguientes requisitos adicionales:

### El Responsable de elaboración

- 1 Modifica el documento confeccionando la "Tabla de Historial de cambios" (GI 3) en la que consigna los puntos modificados, incorporados o suprimidos, la que remite junto con el documento al Administrador del SGC de la SAF.
- 2 Cuando la modificación involucre el formulario de un documento o registro el estado de revisión es actualizado por el Administrador del SGC de la SAF.

### El Responsable de aprobación

- 3 Una vez aprobado el documento, comunica su vigencia y disponibilidad al Administrador del SGC de la SAF y, cuando forme parte de un cuerpo normativo, al Área Normas y Procedimientos o función asignada.

### El Titular de Normas y Procedimientos de la CGP o función asignada

- 4 Actualiza el cuerpo normativo, incorporando al mismo, según corresponda, la leyenda:  
[Modificado por Res. N°/año – Órgano emisor – BO día/mes/año](#)  
[Sustituido por Res. . N°/año – Órgano emisor – BO día/mes/año](#)  
[Derogado por Res. N°/año – Órgano emisor – BO día/mes/año](#)
- 5 Incorpora la modificación al final del cuerpo normativo como NOTICIAS ACCESORIAS

### El Administrador del SGC de la SAF

- 6 Archiva la Tabla de Historial de Cambios (GI 3)
- 7 Actualiza el estado de revisión de formularios modificados.

## Documentos y registros asociados

- **Lista de documentos internos del SGC: Formulario GI 1**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF  
Tiempo de archivo: Su vigencia  
Disposición final: eliminación
- **Registro de distribución de documentos: Formulario GI 2**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: papel  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

Lugar de archivo: Carpeta de documentos del S.G.C

Tiempo de archivo: Permanente

Disposición final: No aplica

- **Tabla de historial de cambios:** Formulario **GI 3**

Confecciona: Responsable de aprobación

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\Sistema de Gestion de Calidad SAF\Administracion SGC

Tiempo de archivo: Permanente

Disposición final: No aplica

- **Notificación de documentos internos del SGC** (libre)

Confecciona: Administrador del SGC de la SAF

Soporte: digital (mail)

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en Lotus, Servidor LN01M013/GOBCBA - Gestion Calidad

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: eliminación

## **ARTÍCULO 3º: DEL CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

### **1. Responsables intervinientes**

- Responsables de los procesos

### **2. Del procedimiento del control de los documentos externos**

Sin modificaciones

### **3. Documentos y registros asociados**

- **Lista de Documentos Externos:** Formulario **GI 4**

Confecciona: Responsable de Proceso

Soporte: digital

Archiva: Responsable de proceso

Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\ Dirección o Administracion SGC de la SAF

Tiempo de archivo: Su vigencia

Disposición final: Eliminación

## **TITULO II: PLANIFICACION Y MEJORA**

### **ARTÍCULO 4º: PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

#### **1. Responsables Intervinientes**

- Representantes de la Dirección del SGC de la SAF
- Responsables de proceso
- Responsables de medición
- Administrador del Sistema de Gestión de Calidad de la SAF

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

## 2. Del procedimiento de planificación de Objetivos

Sin modificaciones.

## 3. Documentos y registros asociados

- **Tabla de medición y seguimiento del desempeño (Dirección):** Formulario **GI 5**  
Confecciona: Representante de la Dirección  
Soporte: digital  
Archiva: Representante de la Dirección  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\identificar Dirección\\ Planificacion y seguimiento de Objetivos\\identificar Año  
Tiempo de archivo: Permanente  
Disposición final: No aplica
- **Tabla de medición y seguimiento del desempeño (Consolidada):** Formulario **GI 6**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Administracion SGC\\Planificacion y seguimiento de Objetivos\\ identificar Año  
Tiempo de archivo: Permanente.  
Disposición final: No aplica
- **Registro de seguimiento de indicadores (Dirección):** Formulario **GI 7**  
Confecciona: Representante de la Dirección  
Soporte: digital  
Archiva: Representante de la Dirección  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Identificar Dirección\\Planificacion y seguimiento de Objetivos\\ identificar Año  
Tiempo de archivo: Permanente  
Disposición final: No aplica
- **Registro de seguimiento de indicadores (Consolidado):** Formulario **GI 8**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Administracion SGC\\Planificacion y seguimiento de Objetivos\\ identificar Año  
Tiempo de archivo: Permanente.  
Disposición final: No aplica

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

## ARTÍCULO 5º: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 1. Responsables Intervinientes

- Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la SAF: conformada, al menos, por los titulares de las Direcciones involucradas en el alcance, los Representantes de la Dirección y el Administrador del SGC de la SAF.
  - Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad de la SAF.
  - Responsables de la implementación de acciones.
2. Procedimiento de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Sin modificaciones

### 3. Documentos y registros asociados

- **Programa anual de reuniones de revisión del SGC: Formulario GI 9**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: Grupos en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Documentos Compartidos  
Tiempo de archivo: Su vigencia.  
Disposición final: Eliminación
- **Informe para revisión del SGC: Formulario GI 10**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Administracion SGC de la SAF\\Revisión por la Dirección  
Tiempo de archivo: Tres años  
Disposición final: Eliminación
- **Acta de Revisión: Formulario GI 11**  
Confecciona: Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\\Sistema de Calidad de la SAF\\Administracion SGC de la SAF\\Revisión por la Dirección  
Tiempo de archivo: Tres años  
Disposición final: Eliminación

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

## TITULO III: MEDICION, SEGUIMIENTO Y MEJORA

### CAPITULO I: CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### ARTÍCULO 6º: CONTROL DE PROGRAMAS INFORMATICOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

##### 1. Responsables Intervinientes

- Titulares de Dirección
- Responsables de procesos
- Administrador del Sistema de Gestión de Calidad de la SAF
- Referentes de control asignados por la Dirección de Jurisdicción de Sistemas de la SAF, por Apoyo Técnico Funcional / usuarios

##### 2. Del procedimiento de identificación y control de programas informáticos de seguimiento y medición

Sin modificaciones.

##### 3. Documentos y registros asociados

- **Plan de control de programas informáticos de seguimiento y medición:** Formulario **GI 12**

Confecciona: Administrador del SGC de la SAF

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Gestion de Calidad SAF\Documentos Compartidos\Control de programas informáticos de seguimiento y medición

Tiempo de archivo: Su vigencia.

Disposición final: Eliminación

- **Criterios de Control:** Formulario **GI 13**

Confecciona: Agentes asignado por la Dirección de Jurisdicción de Sistemas y responsable del proceso.

Soporte: digital

Archiva: Agentes asignado por la Dirección de Jurisdicción de Sistemas

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Gestion de Calidad SAF\Documentos Compartidos\Control de programas informáticos de seguimiento y medición

Tiempo de archivo: permanente.

Disposición final: No aplica

- **Registro de Control:** Formulario **GI 14**

Confecciona: Agentes asignados por Apoyo Técnico Funcional y/o responsable del proceso.

Soporte: digital

Archiva: Agentes asignados por Apoyo Técnico Funcional y/o responsable del proceso.

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Gestion de Calidad SAF\Documentos Compartidos\Control de programas informáticos de seguimiento y medición

Tiempo de archivo: permanente.

Disposición final: No aplica

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

## CAPITULO II: MEDICIONES

### ARTÍCULO 7º: MEDICIONES DE SATISFACCIÓN

#### 1. Responsables Intervinientes

- Representantes de la Dirección /Titulares de Dirección
- Administrador del Sistema de Gestión de Calidad de la SAF
- Responsables de procesos
- Responsables de medición

#### 2. Del procedimiento de mediciones de satisfacción

Sin modificaciones para los puntos 2.1, 2.2 y 2.3

#### 2.4. Tratamiento de los datos recolectados

Complementariamente a las acciones definidas, cuando se trate de observaciones o comentarios originados en las encuestas externas:

##### El Responsable de la Medición:

1. Documenta las observaciones o comentarios en una Tabla de observaciones o comentarios, identificando el encuestado, y el o las áreas que el mismo involucra
2. Remite la Tabla de observaciones o comentarios junto con Informe de los resultados de la encuesta y la documentación respaldatoria al Administrador del SGC de la SAF.

##### El Administrador del SGC de la SAF

3. Tipifica cada observación o comentario contenido en la Tabla respetando los criterios fijados en el Artículo 10º para el tratamiento de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
4. Registra los hallazgos en el Sistema de Gestión de Eventos (SGE) para su tratamiento por los responsables involucrados. (MUNIPIOS OJO)

#### 3. Documentos y registros asociados

- **Programa de mediciones de satisfacción:** Formulario **GI 15**

Confecciona: Administrador del SGC de la SAF

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\Documentos Compartidos\Programa de mediciones de satisfacción

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: Eliminación

- **Encuesta** (libre)

Confecciona Responsable de la medición

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF \Administracion SGC de la SAF\Mediciones de Satisfaccion

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: Eliminación

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

- **Tabla de Resultados** (libre)  
Confecciona Responsable de la medición  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF \Administracion SGC de la SAF\Mediciones de Satisfaccion  
Tiempo de archivo: Tres años  
Disposición final: Eliminación
- **Informe de Resultados de la Encuesta** (libre)  
Confecciona Responsable de la medición  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF \Administracion SGC de la SAF\Mediciones de Satisfaccion  
Tiempo de archivo: permanente  
Disposición final: no aplica
- **Tabla de observaciones o comentarios:** Formulario **GI 16**  
Confecciona: Responsable de la medición / Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Documentos Compartidos  
Tiempo de archivo: tres años  
Disposición final: Eliminación

## ARTÍCULO 8º: AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 1. Responsables intervinientes

- Titulares de Dirección
- Responsables del proceso
- Auditor interno: líder / acompañante
- Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad de la SAF

### 2. Procedimiento de Auditorias Internas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Sin modificaciones.

### 3. Documentos y registros asociados

- **Programa de Auditorias Internas del SGC:** Formulario **GI 17**  
Confecciona: Administrador del SGC de la Repartición u Órgano  
Soporte: digital  
Archiva: Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Documentos Compartidos\Programa de auditorías internas del SGC  
Tiempo de archivo: Tres años  
Disposición final: Eliminación
- **Plan de Auditoria:** Formulario **GI 18**  
Confecciona: Auditor líder asignado

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Administracion SGC\Auditorias internas del SGC

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: Eliminación

- **Lista de Verificación:** Formulario **GI 19**

Confecciona: Auditor líder asignado

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Administracion SGC de la SAF\Auditorias internas del SGC

Tiempo de archivo: : Hasta aceptación conclusiones de la Auditoria

Disposición final: Eliminación

- **Conclusiones de la auditoria:** Formulario **GI 20**

Confecciona: Auditor líder asignado

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Administracion SGC de la SAF\Auditorias internas del SGC

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: Eliminación

## **CAPITULO III: GESTION DE ACCIONES**

### **ARTÍCULO 9°: TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME**

#### **1. Responsables Intervinientes**

- Titular de la Dirección
- Responsable de proceso
- Administrador del SGC de la SAF
- Detector (todo el personal)
- Responsable de implementar la acción inmediata
- Responsable de verificación

#### **2. Procedimiento para el tratamiento del Producto No Conforme (PNC)**

Sin modificaciones.

#### **3. Documentos y registros asociados**

- **Listado de productos no conformes (PNC):** Formulario **GI 21**

Confecciona: Responsable del proceso

Soporte: digital

Archiva: Administrador del SGC de la SAF

Lugar de archivo: en "d013nt01" R:\Sistema de Calidad de la SAF\ Administracion SGC de la SAF

Tiempo de archivo: Tres años

Disposición final: Eliminación

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

- **Registro del PNC** (libre)  
Confecciona: Responsable asignado en el listado de PNC  
Soporte: digital  
Archiva: Responsable asignado en el listado de PNC  
Lugar de archivo definido en el Listado de productos no conformes del proceso  
Tiempo de archivo: Tres años  
Disposición final: Eliminación

## **ARTÍCULO 10º: TRATAMIENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

### **1. Responsables Intervinientes**

- Responsable de Proceso
- Receptor de un reclamo/sugerencia (todo el personal incluido el Administrador del SGC de la SAF cuando provenga de mediciones de satisfacción externa)

### **2. Procedimiento para el tratamiento de Reclamos/Sugerencias/Felicitaciones**

Sin modificaciones.

### **3. Documentos y registros asociados**

- **Reclamo / Sugerencia**  
Confecciona: Emisor  
Soporte: Electrónico  
Archiva: Responsable del proceso involucrado. Cuando se generan en el marco de mediciones de satisfacción externa el Administrador del SGC de la SAF  
Lugar de archivo: en R:\\Sistema de Calidad de la SAF\ Dirección\Reclamos y Sugerencias o en "d013nt01" R:\Sistema de Gestion de Calidad SAF\Administracion SGC de la SAF\Reclamos y sugerencias  
Tiempo de archivo: 3 años  
Disposición final: Eliminación
- **Registro de evento** (con origen Reclamos/sugerencia/felicitación)  
Confecciona: Receptor / Administrador del SGC de la SAF  
Soporte: Digital - Pantalla del SGE  
Archiva: Sistema de Gestión de Eventos (SGE)  
Lugar de archivo: en <https://www.dgrcba.gov.ar/intra/sgefinanzas/servlet/hindex>  
Tiempo de archivo: Permanente  
Disposición final: No aplica

## **ARTÍCULO 11º: GESTION DE EVENTOS Y ACCIONES**

### **1. Responsables Intervinientes**

- Titular de Dirección
- Responsable del Proceso
- Administrador Sistema de Gestión de Calidad de la SAF
- Todo el personal / Auditores internos
- Responsable de implementación de la acción: asignado por el Responsable del proceso
- Responsable de verificación de cumplimiento: Responsable del Proceso / Titular de Dirección / auditor interno cuando se genere en auditorías internas

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---

- Responsable de verificación de eficacia: Responsable del Proceso / Titular de Dirección / auditor interno cuando se genere en auditorías internas
- 

## 2. Procedimiento para la Gestión de eventos y acciones

Sin modificaciones

## 3. Documentos y registros asociados

- **Registro de evento**

Confecciona: Personal / auditor interno

Soporte: Digital - Pantalla del SGE

Archiva: Sistema de Gestión de Eventos (SGE)

Lugar de archivo: en <https://www.dgrcba.gov.ar/intra/sgefinanzas/servlet/hindex>

Tiempo de archivo: Permanente

Disposición final: No aplica

- **Registro de acción**

Confecciona: Responsable del proceso

Soporte: Digital - Pantalla del SGE

Archiva: Sistema de Gestión de Eventos (SGE)

Lugar de archivo: en <https://www.dgrcba.gov.ar/intra/sgefinanzas/servlet/hindex>

Tiempo de archivo: Permanente

Disposición final: No aplica

Solo esta garantizada la vigencia del documento publicado. Las impresiones constituyen copias no controladas, siendo responsabilidad del usuario validar su vigencia previo al uso.
---