

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Basado en la norma ISO 9001:2015  
Agosto, 2017

## 1. Índice

Sección	Contenido
0	Caratula General
1	Índice
2	Acerca del Manual del SGC de FACPCE
2.1	Distribución del Manual
3	Introducción
3.1	Breve Reseña Histórica y Descripción General
3.2	Filosofía
4	Servicios brindados
4.1	Sistema Federal de Actualización Profesional
4.2	Fondo Solidario
5	Sistema de Gestión de la Calidad
5.1	Requisitos Generales y Norma Aplicable
5.2	Documentación Aplicable
5.3	Alcance de la Certificación
6	Responsabilidad de la Alta Dirección
6.1	Política de la Calidad, Misión, Visión y Valores
6.2	Objetivos
6.3	Requisitos de los CPCE
6.4	Responsabilidad y Autoridad
7	Realización del Producto
7.1	Salida No Conforme
7.2	Mapa de Procesos
7.3	Diagrama de Contexto
8	Revisión por la Dirección
9	Apoyo
9.1	Recursos
9.2	Comunicación
10	Medición, Análisis y Mejora
10.1	Medición y Seguimiento
10.2	Análisis de Datos
10.3	Mejora
10.4	Propiedad del Cliente

## 2. Acerca del Manual del sistema de Gestión de la Calidad de FACPCE

### 2.1 Distribución del Manual

El Responsable de la Documentación del Sistema de Calidad garantiza la distribución del Manual vigente a través de <http://www.facpce.org.ar:4000/> a los usuarios de los distintos sectores, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento Información documentada.

Se considera copia controlada los archivos electrónicos que se encuentren incorporados en dicha ubicación. Toda copia impresa, con excepción de lo estipulado en el procedimiento Información documentada, es considerada no controlada, no constituyen valor de documento y su utilización será por cuenta y riesgo de quien las utilice.

### **3. Introducción**

#### **3.1 Breve Reseña Histórica y Descripción General**

La FACPCE es una entidad de segundo grado que nuclea a los 24 Consejos Profesionales de Ciencias Económicas del país. Los mismos son representantes de las 24 provincias de la República Argentina.

La FACPCE fue fundada en Julio de 1973 tras la XI Convención del Chaco cuyo lema "Nuevos horizontes de la Profesión" señaló un camino jalonado por importantes hitos históricos que materializaron realizaciones de incuestionable nivel en la consideración de la Comunidad Nacional.

#### **3.2 Filosofía**

Podemos afirmar sin equívocos que el espíritu federativo es el eje central de su dinámica institucional; prueba de ello es que en sus órganos de conducción - la Asamblea y la Junta de Gobierno - cada Consejo tiene un voto, independientemente de la cantidad de profesionales que representa.

Esta es la esencia conceptual que le dio origen y forma parte de su cotidiano acontecer.

Fue una respuesta vigorosa a la creciente complejidad de la problemática profesional, articulando la autonomía de los Consejos adheridos con la creación de un instrumento de coordinación y de intercambio de experiencias que, puesto al servicio del bien común posibilita realizar, con autoridad y jerarquía la ejecución de la política profesional a nivel nacional.

### **4. Servicios brindados**

#### ***4.1 Sistema Federal de Actualización Profesional***

**Misión:** "Posicionar al SFAP como medio para acreditar la capacitación y actualización permanentes"

**Nuestra Visión:** "Lograr que todos los profesionales en Ciencias Económicas, a través de la capacitación y actualización permanente, sean reconocidos en la comunidad como prestadores de servicios de excelencia".

Desde nuestra Federación estamos convencidos de que un profesional que se distingue es aquel que trabaja para brindar un servicio de excelencia, actualizando permanentemente sus conocimientos.

El SFAP es el conjunto de actividades académicas de actualización profesional en Ciencias Económicas, respaldado por los Consejos Profesionales y la FACPCE que, mediante el otorgamiento de créditos, reconoce el esfuerzo de los matriculados que se capacitan dentro y fuera del país.

#### Características Principales del Sistema

- ✓ Sistema único y voluntario
- ✓ Pautas de calidad de la oferta educativa
- ✓ Acceso online permanente
- ✓ Libre elección de áreas temáticas
- ✓ Evaluación permanente de docentes
- ✓ Encuesta de satisfacción

A través del SFAP, la FACPCE y los Consejos Profesionales ponen a disposición de todos los profesionales del país las mejores y más completas herramientas de actualización y capacitación. El alcance del SFAP involucra a toda la matrícula activa.

El objetivo es acrecentar en los profesionales matriculados una base de conocimientos en los campos que abarca la actividad en Ciencias Económicas, además de conocimientos intelectuales, interpersonales, de comunicación y valores éticos.

Todos los profesionales pueden ingresar al Sistema conforme a las siguientes alternativas:

- Asistencia a actividades de capacitación y dictado de cursos en los Consejos Profesionales
- Reconocimiento de actividades afines al desarrollo profesional

#### **4.2 Fondo Solidario**

Es un fondo económico conformado por el aporte mensual de los beneficiarios de los distintos Consejos Profesionales adheridos al mismo, siendo el destino de sus disponibilidades el otorgamiento de beneficios sociales con carácter de subsidio y/o ayuda económica, en forma directa a los beneficiarios que los soliciten y que cumplan con la reglamentación vigente.

Este beneficio está destinado a todos los matriculados de los Consejos Profesionales adheridos a este Fondo y a su grupo familiar, a los profesionales actualmente jubilados o pensionados que se inscriban especialmente en los registros habilitados y a los empleados de los Consejos adheridos y de la FACPCE.

#### **5. Sistema de Gestión de la Calidad**

##### 5.1 Requisitos Generales y Norma Aplicable

5.1.1 FACPCE establece, implementa y mantiene actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, cuyos aspectos fundamentales se definen y describen en el presente Manual de la Calidad.

5.1.2 El objetivo del presente Manual es dar a conocer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de FACPCE a toda persona y función involucrada en el mismo, así como a terceros como referencia y propósito de demostración.

5.1.3 Para dar cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Organización:

- Identifica los procesos necesarios y determina sus interacciones.
- Determina los métodos adecuados para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.

-Asegura la disponibilidad de información necesaria en los distintos sectores para la realización, cumplimiento y seguimiento de los procesos.

-Planifica y ejecuta sus procesos con el objeto de implementar las acciones necesarias para lograr los resultados.

-Tiene en consideración las necesidades de las distintas partes interesadas y persigue la mejora continua de su funcionamiento.

5.1.4 Asimismo FACPCE perfecciona sistemáticamente el Sistema de Gestión de la Calidad para alcanzar y mantener el pleno cumplimiento de los requisitos contractuales y de los especificados por la Norma aplicable.

## 5.2 Documentación Aplicable

5.2.1 El presente Manual de la Calidad se complementa con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por FACPCE, la cual incluye:

- ✓ La información documentada requerida por la Norma ISO 9001.
- ✓ Los distintos documentos requeridos por la organización para asegurar el funcionamiento efectivo del sistema y el control de los procesos, dependiendo de la complejidad de los mismos y la capacitación del personal.
- ✓ Los registros que proporcionen la evidencia objetiva del correcto funcionamiento del sistema.

### 5.2.2 Referencia a los procedimientos documentados

Según lo estipula el Procedimiento Información Documentada, toda la documentación vigente del Sistema de Gestión de la Calidad se gestiona digitalmente y se encuentra en <http://www.facpce.org.ar:4000/>, con excepción de lo estipulado en dicho procedimiento.

La documentación externa se encuentra listada en <http://www.facpce.org.ar:4000/documents/show/213>

- ✓ FACPCE ha desarrollado un procedimiento documentado para el tratamiento de acciones correctivas, Gestión de incidentes, mediante el cual se busca asegurar que las desviaciones reales sean analizadas para identificar y eliminar su causa mediante acciones apropiadas. A su vez, se pretende establecer una metodología de seguimiento de las Mejoras detectadas. Del mismo modo, según se estipula en el punto 7 del presente manual, la Salida No Conforme sigue los lineamientos establecidos en dicho procedimiento.
- ✓ Con el fin de verificar el cumplimiento por parte del Sistema Federal de Actualización Profesional (SFAP) y el Fondo Solidario para con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su efectividad, FACPCE ha establecido un procedimiento documentado: Auditorías Internas.

## 5.3 Alcance de la Certificación

El Alcance de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por FACPCE se establece de la siguiente manera:

***“Gestión de la Oferta Educativa y Asignación de Créditos a través del Sistema Federal de Actualización Profesional - SFAP”; “Implementación de los beneficios del Fondo Solidario”.***

El punto 8.3 referido a “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” no es aplicable al alcance definido “Gestión de la oferta educativa y asignación de créditos a través del Sistema Federal de Actualización Profesional”, debido a que la oferta educativa es diseñada y ofrecida por los docentes de las jurisdicciones de los distintos Consejos Profesionales.

## **6. Responsabilidad de la Alta Dirección**

### **6.1 Política de la Calidad, Misión, Visión y Valores**

La FACPCE establece como su Política de Calidad lo enunciado en el documento que lleva dicho nombre.

**Misión:** “Propender a la defensa constante de nuestras incumbencias y a la jerarquización de las profesiones en Ciencias Económicas, poniéndonos al servicio del bien común, con el objeto de alcanzar una mejora calidad de vida para nuestros colegas y la sociedad en general.”

**Nuestra Visión:** “Ser la Institución referente y única interlocutora válida sobre todos los temas relacionados con la organización de las profesiones de Ciencias Económicas, logrando una mejor inserción de la Federación y de las entidades que la componen en su ámbito de actuación y en la sociedad en general, tanto a nivel nacional como en el exterior, a partir del reconocimiento de su idoneidad”.

### **Nuestros Valores:**

Estamos sostenidos en el Federalismo, la Integración y la Solidaridad.

### **Supremacía de las instituciones**

La Federación surgió de los Consejos Profesionales a quienes representa. Desde su origen le ha dado primacía a las instituciones y no a las personas, es por ello que los asuntos de interés común se resuelven conjuntamente, sin cercenar autonomías ni facultades.

Esta filosofía estimuló el espíritu para crear una entidad vigorosa, ejecutiva, con autoridad y jerarquía, con los medios humanos y materiales necesarios para dar una respuesta eficaz a la cada vez más compleja y cambiante problemática profesional.

### **Compromiso con las profesiones**

Con variaciones significativas por el avance técnico-científico, el contexto socio-económico y el juego de intereses sectoriales, la Federación lucha permanentemente por la defensa gremial y la jerarquización de la profesión, a través de la constante vinculación con el sector profesional y el intercambio de experiencias entre sus integrantes, lo que le permite fortalecer sus competencias, superando limitaciones y combatiendo la mediocridad.

### **6.2 Objetivos**

#### **Posicionamiento Institucional**

- a) Propender a coordinar la acción de las entidades integrantes, en el orden nacional e internacional, destinado a ejercer la representación de los graduados en Ciencias Económicas de la República Argentina, sobre bases y principios adecuados que posibiliten esos propósitos.
- b) Representar gremialmente a los Consejos adheridos tanto en el orden nacional como internacional.
- c) Apoyar la labor de los Consejos Profesionales, cuando éstos lo soliciten.

- d) Mantener vinculaciones con los poderes públicos y con instituciones privadas, relacionadas o que sean de interés para los profesionales en Ciencias Económicas.
- e) Mantener vinculaciones con instituciones universitarias y otros organismos relacionados con el área de la educación.
- f) Integrar confederaciones de organismos profesionales dentro del ámbito nacional e internacional.
- g) Estudiar y emitir opinión relativa al análisis de problemas vinculados con el campo específico profesional y sobre cualquier asunto de interés público que no sea de contenido político-partidista, racial o religioso.

#### **Ejercicio Profesional**

- a) Fijar las bases de una política profesional adecuada al momento histórico y a la realidad socioeconómica de la República.
- b) Coordinar con las entidades adheridas la uniformidad de la legislación en las distintas jurisdicciones, siempre que ello resultare compatible con las características individuales y propias de cada región.
- c) Dictar normas técnico - profesionales de aplicación general en el ejercicio de la profesión.
- d) Propender a la participación previa y directa en la gestación de normas que se relacionen con la profesión de Ciencias Económicas.
- e) Ejercer la defensa de las incumbencias profesionales de los graduados en Ciencias Económicas.
- f) Realizar estudios e investigaciones sobre aspectos técnicos y científicos de la profesión, de interés para los graduados en la disciplina, de los poderes públicos o de las entidades vinculadas y de la sociedad en general.

#### **Jerarquización Profesional**

- a) Organizar y auspiciar y realizar reuniones, conferencias, cursos y congresos provinciales, regionales, nacionales e internacionales, conducentes al más amplio desarrollo técnico-científico, cultural y social en consonancia con las finalidades específicas de la profesión.
- b) Realizar publicaciones sobre política profesional, técnico - científicas u otras que se consideren convenientes para la consecución de sus fines.
- c) Participar activa y permanentemente en todo lo relacionado con la formación e incumbencias profesionales de los graduados en Ciencias Económicas.

#### **Compromiso Social**

- a) Promover la realización de actividades sociales, culturales, recreativas y deportivas.
- b) Fomentar el principio de solidaridad, promoviendo y desarrollando sistemas de seguridad social orientados a los Graduados en Ciencias Económicas, como así también a los Graduados Universitarios en otras profesiones.

#### **6.3 Requisitos de los CPCE:**

Para ser miembro de la FACPCE, los Consejos deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ejercer el gobierno de la matrícula en su ámbito territorial por creación y atribuciones dispuestas por leyes nacionales o provinciales.
- b) Decisión de adherirse a la FACPE, adoptada por la asamblea o por el órgano con facultades para ello, del Consejo respectivo.
- c) Solicitud escrita elevada a la FACPCE acompañada de los elementos demostrativos de las condiciones referidas en a) y b).

#### 6.4 Responsabilidad y Autoridad

A continuación se describen las responsabilidades de aquellas funciones comunes a la totalidad de la organización, las cuales demuestran liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. La descripción de las responsabilidades particulares se encuentra establecida en los correspondientes Procedimientos.

La organización general queda visualizada en el Organigrama Funcional del punto 6.4.1.

##### Mesa Directiva:

- Establecer, implementar y mantener la Política de la Calidad de la organización, y asegurar que sea entendida, aplicada y mantenida por todos los miembros de la Organización.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el normal desarrollo del sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los matriculados.
- Realizar las Revisiones por la Dirección, supervisando el progreso alcanzado y tomando decisiones sobre acciones futuras.
- Designar al Representante de la Dirección y delegarle la responsabilidad y autoridad relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar los Planes de Mejoramiento de la Calidad, los que contendrán los objetivos a alcanzar y la planificación de actividades.
- Designar personal capacitado para el desarrollo de las tareas asignadas.

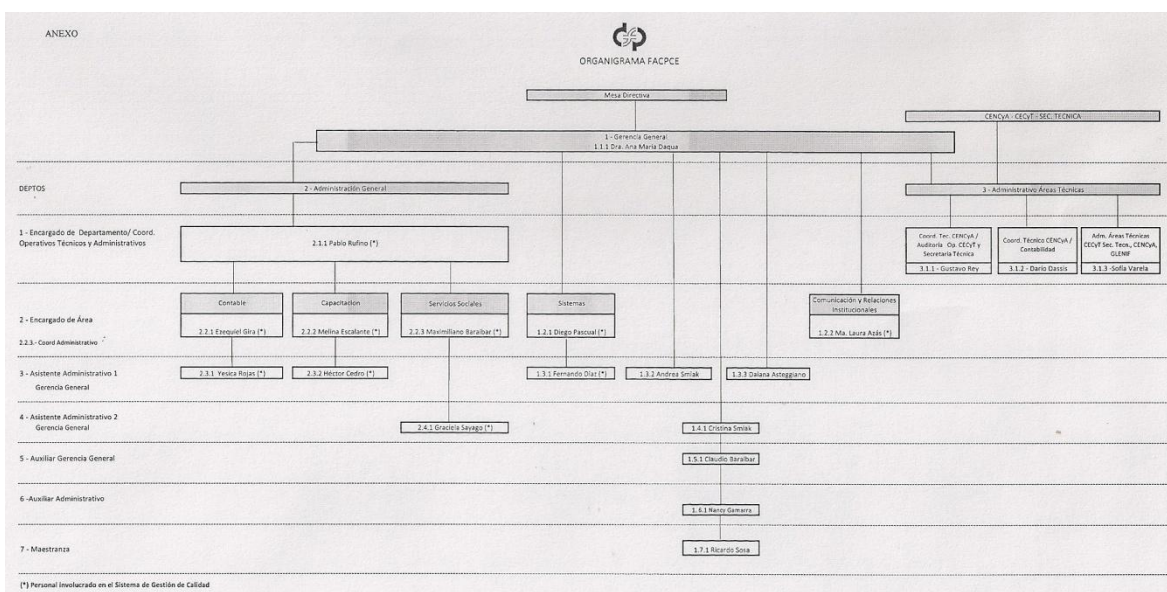
La Alta Dirección, está conformada por los Coordinadores de Mesa Directiva de la Comisión de Educación y de la Secretaría de Servicios Sociales, la cual tiene autoridad para:

- Informar acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión y como base para el mejoramiento del mismo.
- Promover la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos de los Clientes.
- Participar en las reuniones de Revisión por la Dirección.

##### Responsable de Sistema de Gestión de la Calidad:

- Asistir en el desarrollo e implementación de los Procedimientos.
- Efectuar reuniones periódicas de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando sea requerido.
- Mantener la documentación del Sistema actualizada y controlada, y proveer la evidencia objetiva del cumplimiento del mismo.
- Mantener archivo de los documentos originales y obsoletos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Analizar los requerimientos de la Calidad de la Organización y promover el desarrollo de los procedimientos sobre la base de la Política de la Calidad, a fin de dar cumplimiento a los requisitos contractuales y normativos.
- Aprobar el Plan de Auditorías Internas de la Calidad, coordinar las actividades de auditoría y comunicar sus resultados.
- Asegurar que se confeccione, apruebe y ejecute el Plan de Capacitación.
- Fomentar la identificación y tratamiento de No Conformidades
- Fomentar la generación de Acciones Correctivas.
- Participar en las reuniones de Revisión por la Dirección.
- Asegurar que todos sus colaboradores conozcan, comprendan y apliquen la Política de la Calidad de la organización y tengan acceso a la información necesaria para el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones correspondientes.

## 6.4.1 Organigrama General de Funciones



## 6.4.2 Comisión de Educación:

Creada por Resolución de Junta de Gobierno N° 345, de fecha 22 de septiembre de 2006. Cuya misión es asesorar a la Mesa Directiva en los aspectos inherentes al área de Educación. Sus integrantes son designados por los Consejos Profesionales.

## 6.4.3 Comisión de Homologación:

Cuya misión es evaluar las propuestas de capacitación pertinentes y solicitudes de reconocimientos de créditos y elevarlas a consideración de la Mesa Directiva. Integrantes designados mediante Resolución de Mesa Directiva N° 876, de fecha 28 de abril de 2017: Representante de Mesa Directiva Coordinador/a de la Comisión de Educación, Coordinador Técnico de la Comisión de Educación, dos representantes designados por la Comisión mencionada y el Director del área de educación del CECyT.

## 6.4.4 Secretaria de Servicios Sociales

Creada por Resolución de Junta de Gobierno de fecha 30 de mayo de 1984. Cuya misión es asesorar a la Mesa Directiva en los aspectos inherentes al Fondo Solidario.

## 7. Realización del Producto

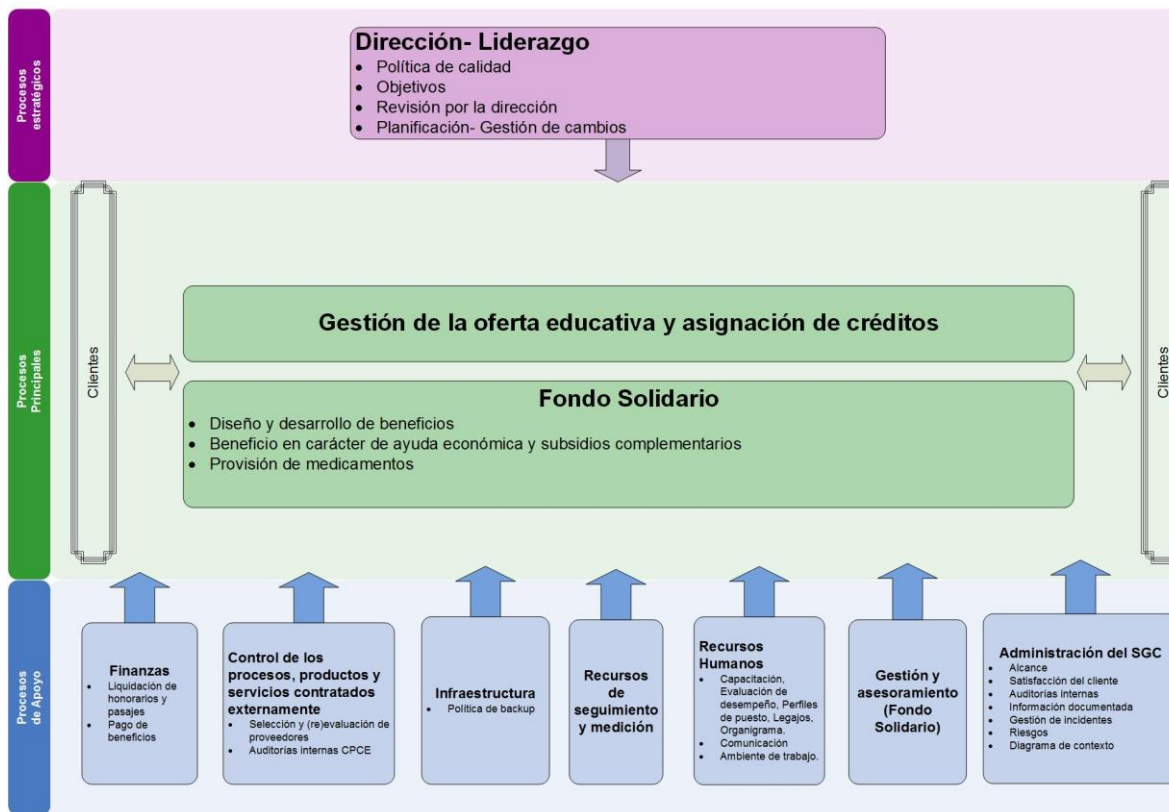
### 7.1 Salida No Conforme

Se entiende como Salida no conforme todo incumplimiento de los requisitos sobre la "gestión de la oferta educativa y asignación de créditos a través del SFAP" y el "Fondo Solidario"; por ello, se tratará como una No Conformidad siguiendo los lineamientos del procedimiento de [[Gestión de Incidentes]].

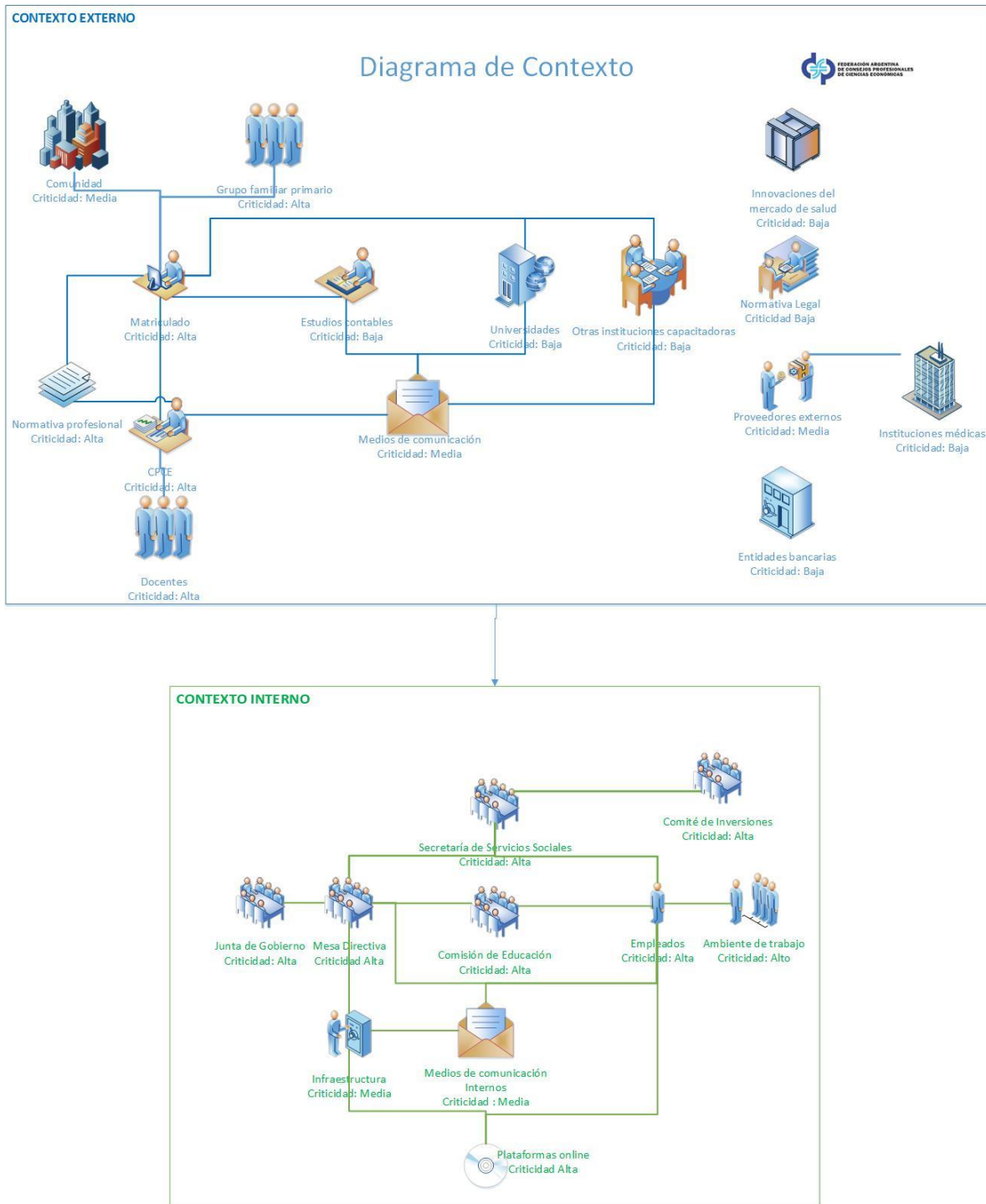


## 7.2 Mapa de Procesos

### MAPA DE PROCESOS



### 7.3 Diagrama de Contexto



Según lo establece el correspondiente procedimiento, la FACPCE detecta y analiza los riesgos y oportunidades inherentes a la organización, su contexto y partes interesadas y lleva a cabo las acciones necesarias para evitar que se produzcan, logrando de este modo que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos y la mejora continua.

## **8. Revisión por la Dirección**

8.1 En las reuniones de Revisión por la Dirección se analiza el funcionamiento, evolución y mejoras asociadas del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, en función de los objetivos planteados. Como resultado de la misma se toman las acciones correctivas o de mejora para el Sistema, servicios o procesos que se crean convenientes, las cuáles quedan registradas y son comunicadas a los distintos sectores interesados.

## **9. Apoyo**

### **9.1 Recursos**

9.1.1 Según lo establece el presente Manual de la Calidad, la FACPCE identifica, gestiona y suministra en el momento y lugar adecuados, los recursos que son necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la satisfacción de los profesionales matriculados.

9.1.2 Estos recursos abarcan como mínimo los siguientes:

- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Ambiente

### **9.2 Comunicación**

La FACPCE determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, las cuales incluyen: qué, cuándo, a quién y cómo comunicar y quien comunica, según consta en el Sistema Redmine, proyecto secundario “Comunicación Interna” y “Comunicación Externa”.

## **10. Medición, Análisis y Mejora**

### **10.1 Medición y Seguimiento**

10.1.1 Según lo establecen los correspondientes procedimientos, la FACPCE identifica, determina y planifica las metodologías para realizar la medición y seguimiento de los procesos, servicios, actividades de soporte y de otras partes interesadas, que sean necesarios para implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacer continuamente los requerimientos de los usuarios.

10.1.2 Entre las metodologías de medición y seguimiento se encuentran las siguientes:

- Medición de Satisfacción del Cliente
- Auditorías Internas de la Calidad
- Gestión de incidentes
- Control de los equipos de seguimiento y medición

10.1.3 El tratamiento de las herramientas antes mencionadas tiene su respaldo documental en los procedimientos en <http://www.facpce.org.ar:4000>

### **10.2 Análisis de Datos**

10.2.1 A través de las reuniones periódicas de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la FACPCE aplica los métodos para la recopilación y análisis de datos sobre los procesos, productos y servicios, para determinar la adecuación y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad

implementado y para identificar las oportunidades de mejora, incluyendo la aplicación de técnicas estadísticas si fuesen necesarias.

### 10.3 Mejora

10.3.1 Todas las metodologías mencionadas, conjuntamente con las descritas en los correspondientes procedimientos detallados, son la base para la planificación y gestión de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la FACPCE.

### 10.4 Propiedad del Cliente

10.4.1 Los bienes de propiedad del cliente se establecen en el registro "Propiedad del Cliente", que se encuentra en: <http://www.facpce.org.ar:4000/documents/show/214>.