

Sistema de Gestión de Calidad de la DG SESO

La Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social, dando continuidad a la decisión estratégica de proseguir el camino de la mejora continua de sus procesos, iniciada en el año 2015, convino en ratificar la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo la norma ISO 9001:2015.

En ese aspecto, conforme la Auditoría Externa practicada el pasado 23 de Noviembre de 2018, se ha logrado recertificar sus procesos bajo la nueva norma.

Los procesos alcanzados fueron: “Elaboración de definiciones para la distribución de fondos de la Seguridad Social”, “Tratamiento de Reaffectaciones, Desafectaciones y Devoluciones de Pagos” y “Gestión del Rezago”.

El SGC implementado persigue mejorar de manera continua el servicio brindado, promover la integración con los proveedores, los destinatarios y partes interesadas, mejorar la imagen organizacional interna y externa, optimizar el uso de los recursos disponibles, – personal, infraestructura y ambiente -, y propiciar la cultura de la eficiencia pública en pos de la transparencia de la gestión, promoviendo la calidad desde los responsables y generando el compromiso del personal.

Para ello, el SGC cuenta con *Objetivos de Calidad*, así como con instrumentos de medición y análisis –*Indicadores de Gestión*–, la detección de *Oportunidades de Mejora*, la celebración de *Encuestas de Satisfacción*, para medir la percepción de los destinatarios y partes interesadas de los servicios ofrecidos, la *Evaluación de Proveedores* identificados y la *revisión permanente* de lo actuado por parte de la *Dirección*, en tanto responsable del proceso de forma integral.

Por último, en esta oportunidad bajo la nueva norma, se incorpora la consideración del *Contexto de la organización*, contemplando el riesgo, como concepto adicional, el cual se suma a los dos pilares esenciales, el *Enfoque de Procesos* y de *Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA)*.