



RESOLUCIÓN GDC N° 1439/2024 - (Pág. 1/2)

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA - VERSIÓN I", DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015.** -----

Areguá, 26 de diciembre de 2024.

**VISTO:** El Memorandum DM N° 37/2024 de fecha 17/12/2024, suscrito por la Lic. Jessica Lesme en su carácter de titular de la Dirección (MECIP); y, -----

**CONSIDERANDO:** Que, mediante el Memorandum referido, la Lic. Jessica Lesme, manifiesta cuanto sigue: *"...remitir adjunto, en formato impreso y digital, la propuesta elaborada por la Dirección General de Auditoría Interna correspondiente al "Manual de Procedimientos para la Gestión de Acciones de Mejora, Versión I", remitido a esta área encargada de la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) – MECIP 2015 en la Institución. Este manual ha sido desarrollado con el propósito de proporcionar una herramienta clara y estructurada para la implementación y seguimiento de las acciones de mejora dentro de nuestra organización. La versión presentada incluye los procedimientos definidos para su correcta gestión, los cuales, confiamos, contribuirán al fortalecimiento de los procesos internos y al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. En ese sentido sometemos dicho documento a su consideración para la revisión y, de ser procedente, obtener su aprobación formal mediante el correspondiente acto administrativo. La implementación de este manual es de vital importancia para fortalecer nuestros procesos y garantizar la seguridad en todas las operaciones que realizamos..."*. -----

Que, en el legajo consta el Memorandum DGAI N° 070/2024 de fecha 17/12/2024 suscrito por la Lic. Laura Álvarez en su carácter de Directora General de Auditoría Interna de la Gobernación del Departamento Central, mediante el cual expone a la Dirección del MECIP: *"..., a fin de remitir propuesta del Manual de Procedimientos para la Gestión de Acciones de Mejora en la Institución..."*. -----

Que, que se encuentra vigente la Resolución GDC N° 171/2023 de fecha 27 de septiembre de 2023 *"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY, NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA SISTEMAS DE CONTROL INTERNO (MECIP 2015) EN LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL – VERSIÓN III; SE DESIGNA AL ENCARGADO INTERINO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NRM - MECIP EN LA INSTITUCIÓN; SE CONFORMA EL COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y, SE ESTABLECEN SUS ROLES Y RESPONSABILIDADES"*. -----

Que, a través de la Resolución CGR N° 377/16 en su Art. 1° se establece cuanto sigue: *"Adoptar como marco para el control, fiscalización y evaluación los sistemas de control interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República, la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas de Paraguay - MECIP 2015."*. -----

Que, por lo brevemente expuesto, resulta necesario aprobar el *"Manual de Procedimientos para la Gestión de Acciones de Mejora, Versión I"*, con el objetivo de fortalecer los niveles de calidad, eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión administrativa de la Gobernación del Departamento Central y, asegurar a la vez, la implementación y actualización de efectivos sistemas de procedimientos en el marco del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015. -----

Que, el Artículo 1° de la Ley N° 426/1994 *"QUE ESTABLECE LA CARTA ORGÁNICA DEL GOBIERNO DEPARTAMENTAL"* dispone: *"El Gobierno Departamental es persona jurídica de derecho público y goza de autonomía política, administrativa y normativa para la gestión de sus intereses y de autarquía en la recaudación e inversión de sus recursos, dentro de los límites establecidos por la Constitución y las Leyes"*. -----

Que, a su vez, el Artículo 16° de la citada ley, establece que tiene como objeto: *"a) Elaborar, aprobar y ejecutar políticas planes, programas y proyectos para el desarrollo político, económico, social, turístico y cultural del Departamento... b) Administrar los bienes y recursos del Gobierno Departamental; ... c) Cumplir con las demás funciones que le asignen la Constitución Nacional y las Leyes..."*. -----



RESOLUCIÓN GDC N° 1439/2024 - (Pág. 2/2)

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA - VERSIÓN I", DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015.** -----

Areguá, 26 de diciembre de 2024.

Que, el Artículo 17° del referido Cuerpo Legal dispone: *"Deberes y Atribuciones del Gobernador: a) cumplir y hacer cumplir la Constitución Nacional, esta ley y las demás pertinentes; b) representar judicial y extrajudicialmente al Gobierno Departamental; d) dictar las resoluciones departamentales necesarias para el ejercicio de sus funciones; k) administrar los recursos que le fueron asignados, ... ejercer los demás deberes y atribuciones que la Constitución y la ley establezcan"*. -----

Que, la Constitución Nacional y la legislación vigente otorgan al Gobernador las atribuciones administrativas, en su carácter de Máxima Autoridad Institucional del Gobierno Departamental. -----

**Por tanto, en uso de sus atribuciones legales,**  
**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO CENTRAL**  
**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: APROBAR** el *"Manual de Procedimientos para la Gestión de Acciones de Mejora, Versión I"*, de la Gobernación del Departamento Central, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, conforme al *Anexo I* que forma parte integrante de la presente Resolución. -----

**ARTÍCULO 2°: DISPONER** que el Comité de Control Interno de la Gobernación del Departamento Central sea la encargada de impulsar y dar seguimiento a la implementación del *"Manual de Procedimientos para la Gestión de Acciones de Mejora, Versión I"*, de esta institución. -----

**ARTÍCULO 3°: DEJAR SIN EFECTO** todas las disposiciones anteriores y contrarias a las establecidas en esta resolución. -----

**ARTÍCULO 4°: COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplida, archivar. -----



**RICARDO ESTIGARRIBIA MEDINA**  
Gobernador



**Mg. Alice Aguayo de Almada**  
Secretaría General



REM/AAA/dl



GOBERNACIÓN  
DEPARTAMENTO  
CENTRAL



mecip  
2015

ANEXO I RESOLUCIÓN GDC N° 1439/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA - VERSIÓN I", DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA



VERSIÓN I – AÑO 2024





## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	4
3. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	4
3.1. Metodología: .....	4
3.1.1. Fuente de identificación: .....	4
3.1.2. Responsables: .....	4
3.1.3. Registro: .....	4
4. ANALISIS DE CAUSAS RAÍZ .....	4
4.1. Metodología .....	4
4.1.1. Análisis de causa raíz: .....	4
4.1.2. Responsables: .....	5
4.1.3. Registro: .....	5
5. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS .....	5
5.1. Metodología: .....	5
5.1.1. Definición de acciones correctivas: .....	5
5.1.2. Criterios de selección: .....	5
5.1.3. Plan de acción: .....	5
6. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS .....	6
6.1. Metodología: .....	6
6.1.1. Ejecución según el plan: .....	6
6.1.2. Gestión de cambios: .....	6
6.1.3. Capacitación: .....	6
6.1.4. Monitoreo: .....	6
7.1. Metodología: .....	6
7.1.1. Evaluación de resultados: .....	6
7.1.2. Responsables: .....	6
7.1.3. Registro: .....	7
8. DOCUMENTACIÓN Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS .....	7
8.1. Metodología: .....	7
8.1.1. Conservación de registros: .....	7
8.1.2. Acceso controlado: .....	7
8.1.3. Revisión continua: .....	7
9. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS .....	7



ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

Mg. Alice Aguayo de Almada  
Secretaría General  
SECRETARÍA GENERAL





## 1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de procedimientos para la gestión de acciones de mejora debe ser integral, abarcando desde la identificación de oportunidades hasta la verificación de la eficacia de las acciones implementadas.

Los procedimientos deben ser claros, medibles y sistemáticos para asegurar que las mejoras sean efectivas, sostenibles y alineadas con los objetivos estratégicos de la Gobernación del Departamento Central.

La documentación adecuada y el seguimiento constante son esenciales para garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos normativos establecidos, como los de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015.





## 2. OBJETIVOS

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología y los criterios necesarios para identificar, implementar y evaluar las acciones de mejora en la organización, con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, promoviendo la mejora continua de los procesos y servicios, y garantizando que las acciones correctivas sean efectivas y sostenibles.

## 3. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 3.1. Metodología:

#### 3.1.1. Fuente de identificación:

Las oportunidades de mejora pueden ser identificadas a través de diversas fuentes internas y externas, tales como:

- Auditorías internas y externas.
- Evaluaciones del desempeño.
- Encuestas de satisfacción de usuarios.
- Informes de incidentes y no conformidades.
- Análisis de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
- Retroalimentación de funcionarios y partes interesadas.
- Revisiones periódicas de los procesos y procedimientos existentes.

#### 3.1.2. Responsables:

El responsable de la identificación de oportunidades de mejora será el líder y/o responsable del proceso o área, con el apoyo del equipo encargado de la gestión de calidad o mejora continua.

#### 3.1.3. Registro:

Toda identificación de oportunidad de mejora debe ser documentada en un informe o formato específico, que incluya:

- Descripción de la oportunidad de mejora.
- Fuente o causa de la oportunidad.
- Prioridad (alta, media, baja) basada en la gravedad o impacto potencial.

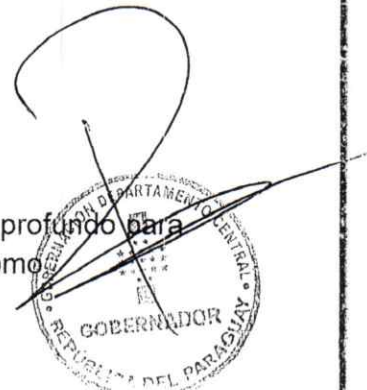
## 4. ANALISIS DE CAUSAS RAÍZ

### 4.1. Metodología

#### 4.1.1. Análisis de causa raíz:

Una vez identificada la oportunidad de mejora, se debe realizar un análisis profundo para determinar las causas subyacentes del problema, utilizando herramientas como:

- Diagrama de Ishikawa (espina de pescado).





- Los 5 porqués.
- Análisis de Pareto.
- Método de análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas).

#### 4.1.2. Responsables:

El análisis de causas raíz debe ser realizado por un equipo multidisciplinario que incluya a los responsables del área, auditoría interna y, si es necesario, consultores externos.

#### 4.1.3. Registro:

Los resultados del análisis deben quedar documentados, especificando las causas fundamentales detectadas y su relación con la oportunidad de mejora. Este análisis debe estar registrado en el informe de no conformidad o en un formato de análisis de causa raíz.

## 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

### 5.1. Metodología:

#### 5.1.1. Definición de acciones correctivas:

Basándose en el análisis de causa raíz, se deben definir las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas. Estas acciones pueden incluir:

- Cambio de procedimientos o políticas.
- Capacitación y sensibilización de los funcionarios.
- Implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Mejoras en la gestión de recursos.
- Ajustes en la distribución de responsabilidades.

#### 5.1.2. Criterios de selección:

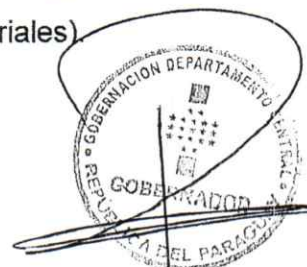
Las acciones correctivas deben ser seleccionadas según los siguientes criterios:

- Viabilidad técnica y económica.
- Impacto esperado en la mejora del proceso.
- Sostenibilidad en el tiempo.
- Alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

#### 5.1.3. Plan de acción:

Cada acción correctiva debe tener un plan detallado que incluya:

- Objetivos específicos y medibles.
- Recursos necesarios (humanos, financieros, materiales).
- Plazos de implementación.
- Responsables de la ejecución.
- Indicadores de seguimiento y evaluación.





## 6. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

### 6.1. Metodología:

#### 6.1.1. Ejecución según el plan:

Las acciones correctivas deben ser implementadas de acuerdo con el plan de acción previamente establecido, asegurando que se sigan los plazos y recursos asignados.

#### 6.1.2. Gestión de cambios:

Se debe garantizar que las modificaciones propuestas sean comunicadas de manera efectiva a todos los funcionarios involucrados, y se gestionen adecuadamente los cambios, minimizando resistencias y asegurando su correcta integración en los procesos.

#### 6.1.3. Capacitación:

Si las acciones correctivas implican cambios en el proceso, en las herramientas o en los procedimientos, se debe proporcionar formación adecuada al funcionario involucrado para asegurar la correcta aplicación.

#### 6.1.4. Monitoreo:

Durante la implementación, debe realizarse un seguimiento continuo del progreso, identificando cualquier desviación del plan y tomando medidas correctivas si es necesario.

## 7. VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

### 7.1. Metodología:

#### 7.1.1. Evaluación de resultados:

Después de la implementación de las acciones correctivas, se debe verificar su efectividad mediante el análisis de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos. Para ello se utilizarán los siguientes métodos:

- Seguimiento de los indicadores clave de desempeño (KPIs).
- Auditorías internas o evaluaciones post-implementación.
- Análisis de la reducción de no conformidades o incidentes similares.
- Encuestas de satisfacción de usuarios y partes interesadas.

#### 7.1.2. Responsables:

El equipo de calidad o el responsable del proceso debe encargarse de evaluar si las acciones correctivas han tenido el impacto esperado. Esto puede implicar la colaboración de varias áreas según la acción implementada.



ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

Mg. Alice Aguayo de Almada  
Secretaria General  
SECRETARÍA GENERAL







### 7.1.3. Registro:

Todos los resultados de la evaluación deben ser documentados, indicando si las acciones correctivas fueron efectivas o si es necesario realizar ajustes adicionales. Este registro debe incluir:

- Resultados de los KPIs.
- Informe de auditoría o revisión post-implementación.
- Recomendaciones de ajustes, si aplican.

## 8. DOCUMENTACIÓN Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS

### 8.1. Metodología:

#### 8.1.1. Conservación de registros:

Todos los documentos relacionados con las acciones de mejora, desde la identificación de la oportunidad hasta la verificación de su eficacia, deben ser registrados y conservados de acuerdo con la política de gestión documental de la organización. Esto incluye:

- Reportes de identificación de oportunidades de mejora.
- Informes de análisis de causa raíz.
- Planes de acción y cronogramas.
- Registros de capacitación.
- Resultados de las evaluaciones de eficacia.

#### 8.1.2. Acceso controlado:

Los registros deben ser accesibles solo para el funcionario autorizado, garantizando la confidencialidad de la información sensible y la integridad de los datos.

#### 8.1.3. Revisión continua:

Los procedimientos y la documentación relacionados con las acciones de mejora deben ser revisados periódicamente para asegurar su adecuación y efectividad. Los registros deben ser revisados cada vez que se implemente un nuevo ciclo de mejora o una actualización de proceso.

## 9. DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Este Manual entrará en vigencia desde la aprobación, mediante resolución emanada por parte de la Máxima Autoridad Institucional, y será igualmente aplicado a los funcionarios de cualquier naturaleza, jerarquía o nivel, permanentes, contratados, comisionados o pasantes que prestan servicios en la Gobernación del Departamento Central.

