






Ciudad de **Rafaela**
GOBIERNO MUNICIPAL

Municipalidad de Rafaela




Manual de Calidad

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC	
		V12	

ÍNDICE




1. Objeto y Campo de Aplicación.....	4
2. Referencias Normativas.....	4
3. Términos y Definiciones.....	4
4. Contexto de la Organización.....	4
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.....	4
4.2 Compresión de las necesidades expectativas de las partes interesadas.....	7
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	8
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	10
5. Liderazgo.....	12
5.1 Liderazgo y compromiso.....	12
5.2 Política de Calidad.....	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	14
6. Planificación.....	20
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	20
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	21
6.3 Planificación de los cambios.....	24
7. Apoyo.....	25
7.1 Recursos.....	25
7.2 Competencia.....	26
7.3 Toma de conciencia.....	27

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC	
		V12	<small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>

7.4 Comunicación interna y externa.....	27
7.5 Información documentada.....	29
8. Operación.....	31
8.1 Planificación y control operacional.....	31
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	31
8.5 Producción y provisión del servicio.....	33
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	34
8.7 Control de las salidas no conformes.....	35
9. Evaluación del desempeño.....	36
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	36
9.2 Auditoría Interna.....	37
9.3 Revisión por la Dirección.....	38
10. Mejora.....	38
10.1 Generalidades.....	38
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	38
10.3 Mejora continua.....	39
CONTROL DE CAMBIOS.....	39

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo del Manual de Calidad es establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Proceso de auditoría de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia de la Municipalidad de Rafaela basado en la Norma ISO 9001 versión vigente y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, misión y visión institucionales, así como los objetivos de calidad para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los auditados, autoridades superiores y el público en general.

Este manual define los requisitos aplicables del sistema de gestión de la calidad para la planificación, el desarrollo de auditorías, el seguimiento de las observaciones y la ejecución de otras actividades por parte de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001 versión vigente: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Norma ISO 9000 versión vigente: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES



Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma 9000 versión vigente.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto:

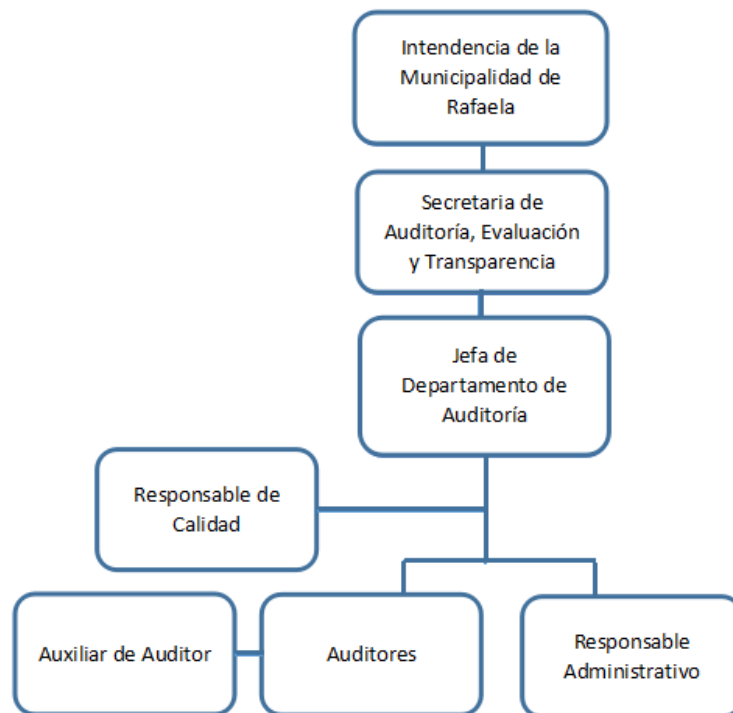
La Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia forma parte del Gabinete de la Municipalidad de Rafaela. De acuerdo a la Ordenanza N° 4.778, que define la estructura municipal, sus objetivos son:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		
	Manual de Calidad	MC V12	

- Llevar a cabo Auditorías Internas y procedimientos vinculados a la gestión con injerencia en todas las áreas de la administración local.
- Asistir en la instrumentación de acciones que permitan mejorar la gestión administrativa y la toma de decisiones.
- Conformar un entorno de control que permita la evaluación de riesgos, la implementación de acciones y su seguimiento, que contribuyan a dar seguridad razonable para la consecución de los objetivos fijados por el Ejecutivo, eficaz y eficientemente.
- Generar estándares de calidad y capacidad para su aplicación en las áreas específicas.




Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad:



Historia:

La Secretaría de Auditoría y Control de Gestión como tal, fue creada mediante la Ordenanza Nº 4.778 que aprobó la estructura orgánica del Departamento Ejecutivo Municipal a partir de

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

diciembre de 2015. Como normativa de referencia podemos mencionar además, el Decreto N° 42.860 (diciembre de 2015) – de Designación como Secretaria de la Secretaría de auditoría y Control de Gestión a la abogada Amalia Galantti y el Decreto N° 43.960 (julio de 2016) – que establece la Estructura y Funciones internas de la Secretaría.

Sin embargo, el origen del área de Auditoría de la Municipalidad de Rafaela se remonta mucho más atrás en el tiempo, notándose un crecimiento y jerarquización a través de los años. Para el período de gobierno 2007-2011, mediante Ordenanza N° 4.132 se creó la Subsecretaría de Presupuesto y Control de Gestión, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Finanzas. En el período 2011 - 2015, se trató de la Secretaría de Control de Gestión, Presupuesto y Auditoría, con una competencia más difusa, definida en la Ordenanza N° 4.487, al ocuparse también del presupuesto de gastos y recursos, y es recién a fines de 2015 que adquiere la jerarquía que tiene hoy.

A partir del 12 de diciembre de 2019, la Secretaría cambió su nombre a “Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia” (Decreto N° 49.960). A su cargo estará la Dra. Cecilia Liliana Gallardo (Decreto N° 50.058). Además, con Resolución N° 12.800 con fecha 6 de Agosto del 2020, se nombra a la nueva Jefa de Departamento de Auditoría, Licenciada Zulma G. Gani.




Misión:

Somos la Secretaría que resguarda el uso eficiente de los recursos de la administración pública municipal y fomenta la transparencia y apertura del Estado a través de auditorías, controles y evaluaciones y la sistematización de procesos, facilitando su ejecución y detectando y corrigiendo errores para generar capacidades y oportunidades de mejoras.

Visión:

Fortalecernos como la Secretaría que, a través de auditorías, controles y evaluaciones realizadas según procedimientos con certificación de calidad, genere capacidades para la mejora continua, contribuyendo a la eficiencia, credibilidad y confianza en el Estado Local.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

Se han definido los siguientes valores como factores importantes a desarrollar dentro de las competencias que deben tener los auditores:

- Responsabilidad.
- Confidencialidad.
- Respeto.
- Proactividad.
- Equidad.
- Honestidad.
- Credibilidad.




4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Ciudadanos: Su requisito es tomar conocimiento de las acciones de gobierno y de las rendiciones de cuenta. Este se cumple a través del acceso a la página institucional de la Municipalidad de Rafaela (por la aplicación de la ordenanza N° 4.865 – Acceso a la Información Pública) y otros canales de información.

Auditados: Son las Autoridades y Responsables de las áreas de gobierno de la Municipalidad de Rafaela y sus Organismos Autárquicos, que son susceptibles a ser auditados. Son requisitos del auditado:

- La recepción en tiempo y forma y con la anticipación adecuada, de la notificación que indica el inicio de la auditoría y su propósito.
- Poseer los auditores afectados un conocimiento general sobre el área.
- La realización de los trabajos de auditoría de modo tal que no impida continuar con el desarrollo de las tareas habituales.
- La recepción en forma oportuna de un informe de auditoría que sea claro y de fácil comprensión y que contenga observaciones exactas y precisas que permitan encontrar oportunidades de mejora.
- Que el resultado de la auditoría agregue valor a los procesos del área auditada.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

Audidores: Ejecutan las auditorías. Son requisitos del auditor contar con la colaboración por parte del auditado y los recursos acordes a las tareas que desarrollarán.

Jefa de Departamento de Auditoría: Diseña e implementa las acciones necesarias para la evaluación de riesgos y propone mecanismos de mejora de la gestión administrativa.

Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia: En representación de la autoridad superior, controla el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a aquélla sobre su situación.




Autoridad Máxima: El intendente de la Municipalidad de Rafaela puede solicitarle a la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia información sobre el funcionamiento del sistema, y puede solicitar el análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesarios en los distintos sectores del organismo. Son requisitos de la Autoridad Máxima:

- El establecimiento de adecuados instrumentos para la protección de los activos;
- La vigilancia de cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes, normas, contratos y demás disposiciones que puedan tener un impacto significativo en las operaciones e informes;
- La utilización de los recursos conforme a principios de eficacia, economía y eficiencia, procurando evitar su empleo en forma innecesaria o anti económica;
- La vigilancia de los sistemas, programas y operaciones, a efectos de determinar si los productos y resultados están en consonancia con las metas y objetivos establecidos, y si los procesos y actividades se llevan a cabo en la forma prevista;
- La minimización de la ocurrencia de errores y otras prácticas deshonestas, como los hechos irregulares o ilícitos.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

establecidas en la Norma Internacional ISO 9001 versión vigente.

El alcance de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia es la prestación de servicios de auditoría para el Municipio de Rafaela y Entes Autárquicos.




En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo en el Sistema de Calidad del proceso de Auditoría:



Requisitos no aplicables:

Requisito	Justificación
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Este requisito no aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, debido a que la misma no posee instrumentos que requieran su calibración y/o verificación periódica.
8.2.3.1 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. Inciso e)	Este requisito no aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, debido a que no existe contrato formal ni requisitos preestablecidos con los clientes.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	Este requisito no aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia porque el proceso debe desarrollarse siempre según el procedimiento de auditoría (PROC02). Este procedimiento fue elaborado según las Buenas Prácticas de Auditoría Gubernamental, experiencia e idoneidad del equipo auditor; así como también principios de auditorías ya establecidos.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Este requisito no aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, debido a que el suministro externo de productos y servicios está a cargo de distintas áreas (Dirección de RR.HH, Dirección de informática y dirección de Compras), sobre las cuales esta Secretaría no puede interferir (selección, evaluación, seguimiento de desempeño, etc.).

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos




Se han definido los siguientes procesos de acuerdo con el siguiente esquema:

TIPO DE PROCESO	CONCEPTO	REFERENCIA
PROCESOS SUSTANTIVOS	PLANEAMIENTO	PROC 01
	DESARROLLO DE AUDITORÍA	PROC 02
	SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES	PROC 03
	ACTIVIDADES PERIÓDICAS	PROC 09
PROCESOS DE APOYO	CONFECCIÓN Y RESGUARDO DE PAPELES DE TRABAJO	PROC 04
	RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN	PROC 05
	CONTROL DE REGISTROS	PROC 06
	TAREAS RESPONSABLE ADMINISTRATIVO	PROC 10
PROCESOS DE DIRECCIÓN	NO CONFORMIDADES	PROC 07
	TAREAS DE RESPONSABLE DE CALIDAD	PROC 08
	CAPACITACIONES	PROC 11

Proceso Sustantivo: son los procesos básicos a certificar:

- **Planeamiento:** Establece la metodología para elaborar el Plan Anual de Auditoría de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, definiendo los proyectos de

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	




auditoría y tareas a realizar, estimando el tiempo y los recursos necesarios para llevarlos a cabo. **Referencia: PROC 01.**

- **Desarrollo de Auditoría:** Describe la metodología necesaria para llevar a cabo una auditoría y la elaboración del Informe Preliminar y Final. **Referencia: PROC 02.**
- **Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones:** Establece la metodología para efectuar el Seguimiento de las Observaciones y Recomendaciones formuladas por la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia. **Referencia: PROC 03.**
- **Actividades Periódicas:** Describir actividades definidas en el Plan Anual de Auditoría para dar cumplimiento a normas específicas y/o requerimientos de diferentes áreas de la Municipalidad de Rafaela, realizando una sintética descripción de su tratamiento y documentación resultante. **Referencia: PROC 09.**

Proceso de Apoyo: Los procesos de apoyo tienen que ver con los documentos, recursos, sistemas informáticos, control de los documentos, resguardo etc.:

- **Confeción y resguardo de papeles de trabajo:** Establece la metodología, los procedimientos y las características para la confección, análisis, y archivo de los papeles de trabajo de los proyectos de auditoría. **Referencia: PROC 04.**
- **Resguardo de la información:** Determina la metodología para poder resguardar la información generada por la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia y la posterior restauración de ésta, en el caso que sea necesario. **Referencia: PROC 05.**
- **Control de registros:** Procedimiento para definir los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer los registros del Sistema de Gestión de la Calidad. **Referencia: PROC 06.**
- **Tareas responsable administrativo:** Metodología para la recepción, apertura, clasificación, registro, distribución y archivo que conforman las tareas administrativas que sirven de apoyo a la ejecución y funcionamiento de los procesos de auditoría. **Referencia: PROC 10.**

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

Proceso de Dirección: Los procesos de la Dirección tienen que ver con aquellos que hace el auditor de calidad que son los que aprueba la alta dirección:

- **Tareas Responsable de Calidad:** Procedimiento que permite planificar e implementar Auditorías Internas de la Calidad con el fin de verificar la eficacia en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. **Referencia: PROC 08.**
- **No conformidades:** Establece la Metodología para el tratamiento y control de las No Conformidades. **Referencia: PROC 07.**
- **Capacitaciones:** Establece la Metodología para la capacitación del personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, a fin de adquirir y reforzar los conocimientos relacionados a los procesos internos y del sistema de gestión de la calidad. **Referencia: PROC 11.**




5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la organización;
- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

- comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- promoviendo la mejora;
- apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Enfoque al cliente o usuario

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que:




- se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2. Política

Establecimiento de la política de la calidad

La Política de calidad de nuestra Secretaría expresa el compromiso por la transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas, llevando a cabo las tareas de auditoría en forma objetiva, independiente, eficiente y eficaz, dando cumplimiento a las normas y requisitos aplicables y teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas, fortaleciendo de

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

esta manera, el compromiso por la mejora continua de los procesos de la organización y de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.




Comunicación de la política

La Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia asume el compromiso de difundir esta política de la calidad a todo su personal, mediante la distribución de este Manual de Calidad a través de la carga en el Directorio X:/ y en la página institucional de la Municipalidad de Rafaela (<http://www.rafaela.gob.ar/Sitio/#/Secretaria/13>).

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Puesto de Trabajo: <i>Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia.</i>	
Misión	<p>Generar condiciones que conformen un entorno de control que permita la evaluación de riesgos, la implementación de acciones y su seguimiento, que contribuyan a dar seguridad razonable para la consecución de los objetivos de manera eficiente.</p> <p>Proponer acciones tendientes a mejorar la gestión administrativa y la toma de decisiones y colaborar en su instrumentación.</p> <p>Contribuir a la generación de estándares de calidad y capacidad para su aplicación en las áreas específicas.</p>
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el Planeamiento Anual e informar al personal de la Secretaría los avances en el mismo. - Participar en la elaboración de normas de organización, manuales de procedimientos, instructivos y formularios, así como flujogramas de secuencias. - Velar por la correcta aplicación y cumplimiento de la normativa vigente (leyes, ordenanzas, decretos, resoluciones, disposiciones, reglamentos, instructivos, etc.). - Supervisar y controlar las normas de procedimientos, registraciones, comprobantes y rendiciones correspondientes. - Controlar la elaboración de costos de obras y la determinación de unidades tributarias. - Organizar y supervisar las tareas de Auditoría interna de la gestión municipal, así como a organismos autárquicos y entidades o comisiones vinculadas al municipio, a través del otorgamiento de fondos. - Fiscalizar la regularidad de los actos de gestión y el adecuado manejo de




Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

	<p>los fondos públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la auditoría de los circuitos administrativos y/o operacionales. - Controlar el cumplimiento de procedimientos, instructivos y formularios. - Recepcionar denuncias sobre materias sujetas a su control, disponiendo lo pertinente y procedente en cada caso. - Realizar los controles o auditorías especiales que pudiera requerírsele a la Secretaría por parte del Concejo Municipal. - Arbitrar los medios, en el marco de su competencia, tendientes al cumplimiento de las decisiones que adopte el Departamento Ejecutivo Municipal. - Firmar los proyectos en los casos que el auditor responsable no pueda hacerlo, cualquiera sea el motivo.
Perfil para el cargo	Estudios universitarios completos – Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente (no excluyente).

Puesto de Trabajo: Jefa de Departamento de Auditoría	
Misión	Diseñar e implementar las acciones necesarias para la evaluación de riesgos y proponer mecanismos de mejora de la gestión administrativa.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar un examen independiente, objetivo, sistemático y amplio del funcionamiento de los sistemas de control dispuestos, sus operaciones, así como evaluar el cumplimiento de sus responsables. -Evaluar el adecuado funcionamiento de los circuitos administrativos y operativos, y medir la eficacia de los mismos con el fin de prevenir, evitar y detectar la ocurrencia de errores o irregularidades o desvíos. -Auditar la correcta aplicación y cumplimiento de la normativa vigente (leyes, ordenanzas, decretos, resoluciones, disposiciones, reglamentos, instructivos, etc). -Proponer el dictado de normas internas de auditoría. -Aplicar normas de auditoria en las áreas municipales, dependencias y organismos autárquicos que tengan vinculación con la Municipalidad de Rafaela. -Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Auditoría y ejecutarlo. -Realizar auditorías internas y otros controles, y confeccionar los informes pertinentes, con las recomendaciones tendientes a asegurar el uso eficiente y eficaz de los recursos públicos. -Elevar los informes de auditorías a la Dirección General de Auditoría y Control de Gestión y a las áreas auditadas.




Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

	<ul style="list-style-type: none"> -Controlar la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas en los informes de Auditoría. -Colaborar con la Secretaría en la respuesta a los pedidos de asesoramiento que formule el Departamento Ejecutivo Municipal y áreas municipales, comprendidos en el ámbito de su competencia y referidos a dicha materia. -Poner en conocimiento inmediato de la Dirección General, los actos que hubiesen acarreado o que estime que puedan acarrear perjuicio para el patrimonio municipal. -Asesorar a las demás áreas municipales que tengan instancias de control, en la elaboración de procedimientos o instructivos de trabajo. -Constatar la contabilidad de los antecedentes utilizados en la elaboración de los informes de Auditorías. -Elaborar y mantener actualizada la evaluación de riesgos de auditoría en la Municipalidad. -Firmar los proyectos en los casos que el auditor responsable no pueda hacerlo, cualquiera sea el motivo.
Perfil para el cargo	Estudios terciarios o universitarios completos o estudiantes avanzados con el 90% de la carrera aprobada – Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente (no excluyente).




Puesto de Trabajo: Auditor.	
Misión	Instrumentar mecanismos de control de gestión de los procesos administrativos, tendientes a garantizar el adecuado uso de los recursos del municipio y la mejora como un medio para aportar a la consecución de los objetivos de manera eficaz y eficiente.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Control de liquidación de horas extras. Estadísticas de diferentes tipos de información sobre horas extras. - Conciliación cuenta sueldos. - Control pago de sueldos. - Control de embargos y cuotas alimentarias. - Controlar el registro de las operaciones financieras y/o patrimoniales de la municipalidad de Rafaela. - Practicar arquezos y realizar controles sobre la recaudación de las cajas municipales y rendición a la tesorería de la municipalidad. - Control sobre las recaudaciones y rendiciones de la ZEC y SUBE. - Controlar las entregas y rendiciones de las comisiones asesoras

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

	<p>municipales y otros entes u organismos autárquicos vinculados al municipio a través del otorgamiento de fondos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorías contables, financieras, presupuestarias y evaluación sobre el desarrollo de programas o proyectos especiales. - Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de hacienda. - Controlar el destino dado a los fondos otorgados en carácter de subsidios y subvenciones a entidades o personas ajenas a la administración municipal. - Control y seguimiento de rendiciones de cuentas originadas en fondos percibidos por el municipio. - Elaboración de informes de gastos a áreas municipales, concejo municipal y otros organismos. - Brindar información que sirva de soporte técnico para la toma de decisiones en la administración. - Elevar las recomendaciones que se consideren necesarias tendientes a prevenir o disminuir riesgos, a corregir deficiencias en la gestión y a optimizar los procedimientos, con el propósito de lograr mayor eficiencia, eficacia y economía. - Ejercer controles sobre el cumplimiento de órdenes judiciales. - Colaborar con las áreas correspondientes en la elaboración de inventarios y sistemas de control de stock de materiales y bienes. - Monitoreo de cámaras municipales. - Control GPS.
Perfil para el cargo	Estudios terciarios o universitarios completos o estudiantes avanzados con el 90% de la carrera aprobada – Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente (no excluyente).
Puesto de Trabajo: <i>Auxiliar de Auditor.</i>	
Misión	Auxiliar a los auditores en el diseño e implementación de las acciones necesarias para la evaluación de riesgos. Proponer mecanismos de mejora de la gestión administrativa.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en el control de liquidación de horas extras, generación de conciliación cuenta sueldos, pago de sueldos, embargos y cuotas alimentarias. - Apoyar en el control de registros de las operaciones financieras y/o patrimoniales de la Municipalidad de Rafaela.




Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

	<ul style="list-style-type: none"> - Practicar arquezos y realizar controles sobre la recaudación de las cajas municipales y rendición a la tesorería de la municipalidad. - Control sobre las recaudaciones y rendiciones de la ZEC y SUBE. - Controlar las entregas y rendiciones de las comisiones asesoras municipales y otros entes u organismos autárquicos vinculados al municipio a través del otorgamiento de fondos. - Asistir al Auditor Responsable en la realización de auditorías contables, financieras, presupuestarias y evaluación sobre el desarrollo de programas o proyectos especiales. - Apoyar al Auditor Responsable en la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de hacienda. - Colaborar en el control del destino dado a los fondos otorgados en carácter de subsidios y subvenciones a entidades o personas ajenas a la administración municipal. - Asistir en el control y seguimiento de rendiciones de cuentas originadas en fondos percibidos por el municipio. - Cooperar en la elaboración de informes de gastos a áreas municipales, concejo municipal y otros organismos. - Colaborar en brindar información que sirva de soporte técnico para la toma de decisiones en la administración. - Brindar las recomendaciones que se consideren necesarias tendientes a prevenir o disminuir riesgos, a corregir deficiencias en la gestión y a optimizar los procedimientos, con el propósito de lograr mayor eficiencia, eficacia y economía. - Ejercer controles sobre el cumplimiento de órdenes judiciales. - Colaborar con las áreas correspondientes en la elaboración de inventarios y sistemas de control de stock de materiales y bienes. - Monitoreo de cámaras municipales. - Control GPS.
Perfil para el cargo	Estudios secundarios completos – Manejo informático (word, excel, etc).

Puesto de Trabajo: <i>Responsable Administrativo.</i>	
Misión	Recepcionar y tramitar la documentación que se maneje en el ámbito de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, como así también realizar todas las tareas administrativas del sector.
Responsabilidades	- Realizar las comunicaciones internas o externas que indique desde la Secretaría o Dirección General.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------




	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

	<ul style="list-style-type: none"> - Atender el despacho de notas, expedientes, y toda otra documentación de la secretaría. - Llevar un archivo de todas las notas, informes, instructivos, memorandos y demás documentación de la Secretaría. - Asistir al personal de la Secretaría en asuntos de su gestión.
Perfil para el cargo	Estudios secundarios completos – Manejo informático (word, excel, etc).

Puesto de Trabajo: <i>Responsable de Calidad.</i>	
Misión	Garantizar la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y verificar su eficacia.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Convocar a reuniones mensuales a todo el personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia. - Evaluación de los riesgos. - Control y Seguimiento de los Indicadores. - Auditorías del Sistema de la Calidad. - Tratamiento de No Conformidades. - Control de Cambios en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. - Confección del informe de resultados de las encuestas de satisfacción. - Convocar a la reunión anual de Revisión de la Dirección y presentar informes de resultados del Sistema de Gestión de la Calidad en la misma.
Perfil para el cargo	Estudios terciarios o universitarios completos – Experiencia en proceso de auditorías - Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente.

Puesto de Trabajo: <i>Auditor Interno.</i>	
Misión	Evaluar los procesos de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 versión vigente.
Responsabilidades	- Auditorías internas del Sistema de la Calidad.
Perfil para el cargo	<p>Estudios terciarios o universitarios completos – Experiencia en procesos de auditorías – Capacitación en auditoría interna (ISO 19011 versión vigente, para ISO 9001 versión vigente) o haber participado en al menos tres (3) auditorías como auditor observador - Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente.</p> <p>Independencia de la función auditada, de modo de asegurar su imparcialidad.</p>

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (Comprensión de la Organización y su Contexto) y los requisitos referidos en el apartado 4.2 (Comprensión de las necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas), y determina los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de:

- asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- aumentar los efectos deseables;
- prevenir o reducir efectos no deseados;
- lograr la mejora.




La organización planifica:

- las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Para detectar los riesgos y oportunidades del Sistema de gestión de la Calidad, se utiliza principalmente la herramienta FODA y también diferentes insumos para poder identificar y analizar el contexto de la organización y su relación con las partes interesadas. Esto se plasma en la matriz Riesgos y oportunidades del SGC (ROSGC).

Anualmente, se planifica a través del Registro “Riesgos y Oportunidades del SGC” (ROSGC) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades detectados. Este registro es

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

realizado por la Responsable de Calidad, Jefa de Departamento y/o la Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia y avalado por la Alta Dirección.

La Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia utiliza para la evaluación de riesgos de las actividades de auditorías planificadas la metodología de puntaje, en dicha técnica se determinan los factores o criterios de riesgo de auditoría y se le asigna su importancia (PROC01, registro PR01 Planilla de Riesgos).

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivos




Los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia de la Municipalidad de Rafaela consisten en:

- Establecer una metodología para llevar a cabo el proceso de auditoría que cumpla con la planificación establecida y emitir regularmente informes completos, confiables y eficaces, dirigidos al Intendente de la Municipalidad, a las áreas auditadas y al ciudadano; para satisfacer los requisitos de estos clientes, así como los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.
- Consolidar la aplicación eficaz de sus procesos, promoviendo la mejora continua en el sistema de gestión de la calidad.
- Fomentar el trabajo en equipos interdisciplinarios, incentivando a sus miembros mediante el desarrollo de las competencias y habilidades que serán usadas en beneficio de la organización.
- Fortalecer los canales de comunicación que permitan una identificación permanente de las necesidades de los auditados y oportunidades de mejora.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina:

- qué se va a hacer;
- qué recursos se requerirán;
- quién será responsable;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

- cuándo se finalizará;
- cómo se evaluarán los resultados.

Objetivo: "Establecer una metodología para llevar a cabo el proceso de auditoría que cumpla con la planificación establecida y emitir regularmente informes completos, confiables y eficaces, dirigidos al Intendente de la Municipalidad, a las áreas auditadas y al ciudadano; para satisfacer los requisitos de las partes interesadas, así como los requerimientos legales y reglamentarios aplicables".

Procesos relacionados:

- Procesos Sustantivos.

Actividades a realizar:

- Planificación anual de auditorías.
- Procedimiento de auditoría.

Recursos requeridos:

- Recursos Humanos: personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.
- Recursos Informáticos: acceso a Internet, a la carpeta compartida x:/ y el Sistema Municipal Magic.
- Recursos materiales: un espacio físico para desarrollar las actividades y artículos de oficina y de impresión.

Responsable:

- Todo el personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.

Fecha de finalización:

- Proceso continuo con metas anuales.

Evaluación de resultados:




- Tablero de Comando.

Objetivo: "Consolidar la aplicación eficaz de sus procesos, promoviendo la mejora continua en el sistema de gestión de la calidad".

Procesos relacionados:

- Procesos de Dirección, Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo.




Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

Actividades a realizar:
<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitaciones. ● Auditorías internas. ● Auditorías Externas.
Recursos requeridos:
<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos Humanos: personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia. ● Recursos económicos: para afrontar gastos de capacitaciones, auditorías externas, etc.
Responsable:
<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de Calidad, Jefa de Departamento y Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia. ● Alta Dirección.
Fecha de finalización:
<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso continuo con metas anuales.
Evaluación de resultados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Tablero de Comando. ● Reunión Interna de Calidad. ● Informes de Auditorías internas. ● Revisión por la Dirección.

Objetivo: <i>"Fomentar el trabajo en equipos interdisciplinarios, incentivando a sus miembros mediante el desarrollo de las competencias y habilidades que serán usadas en beneficio de la organización".</i>
Procesos relacionados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos Sustantivos.
Actividades a realizar:
<ul style="list-style-type: none"> ● Formación de equipos interdisciplinarios para la realización de auditorías.
Recursos requeridos:
<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos Humanos: personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.
Responsable:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	




<ul style="list-style-type: none"> ● Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia y Jefa de Departamento.
Fecha de finalización:
<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso continuo con metas anuales.
Evaluación de resultados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de Personal. ● Reunión Interna. ● Tablero de comando.

Objetivo: "Fortalecer los canales de comunicación que permitan una identificación permanente de las necesidades de los auditados y oportunidades de mejora".
Procesos relacionados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo.
Actividades a realizar:
<ul style="list-style-type: none"> ● Realización de encuestas de satisfacción. ● Actualización permanente de la página web (Gobierno Abierto).
Recursos requeridos:
<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos Humanos: personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia. ● Recursos Informáticos: acceso a Internet, a la carpeta compartida x:/ y el Sistema Municipal Magic.
Responsable:
<ul style="list-style-type: none"> ● Todo el personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.
Fecha de finalización:
<ul style="list-style-type: none"> ● Proceso continuo con metas anuales.
Evaluación de resultados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Tablero de Comando.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

La organización considera:

- el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- la disponibilidad de recursos;
- la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización considera:

- las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- qué se necesita obtener de los proveedores externos.

Personas

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y la conformidad de los servicios.




Ambiente para la operación de los procesos

La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y la conformidad de los servicios.

Recursos de seguimiento y medición

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

La organización se asegura que los recursos proporcionados:

- son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Conocimientos de la organización

La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Desde esta Secretaría se desarrollo un procedimiento específico de CAPACITACIONES PROC011, en donde se determina la metodología de capacitación del personal a fin de adquirir y reforzar los conocimientos relacionados a los procesos internos y del sistema de gestión de la calidad.




Las necesidades de capacitación pueden surgir a través de reuniones internas del área, en las evaluaciones de desempeño del personal, en procesos de auditorías, etc. Las mismas se analizan y planifican en las reuniones de Revisión por la Dirección al menos una vez al año.

Esta planificación no es taxativa, pudiendo realizarse otras capacitaciones que surjan de proveedores externos, instituciones, etc.

7.2 Competencia

La organización:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

- determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas;
- conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

A fin de evaluar el desempeño del capital humano de la Secretaría, se realizan evaluaciones anuales sobre: Puntualidad y asistencia; conocimiento de la tarea; integración a la Organización; Colaboración; Iniciativa; Conducta laboral; Planificación; Relación con el superior; Capacidad de aprendizaje/ Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones y Toma de decisiones (procedimiento PROC01 Planeamiento).

7.3 Toma de conciencia




La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- la política de la calidad;
- los objetivos de la calidad pertinentes;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Para ello se comparte la información documentada del sistema de gestión de la calidad mediante el directorio x:/ y se realizan reuniones y capacitaciones internas.

7.4 Comunicación

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------




	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad:

Comunicación Interna					
Tipo	Tema	Comunica	Participantes	Frecuencia	Documentación
Reunión interna.	Sistema de Gestión de la Calidad y Asuntos Internos de la Secretaría.	Responsable de Calidad.	Personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Mensual.	Acta de Reunión Interna (ARI08).
Comunicación vía E-mail.	Asuntos de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Secretarías, Subsecretarías o Dependencias Municipales.	Cada vez que se considere necesario.	Copia del correo en formato .pdf.
Consultas / Sugerencias Internas	Varios (cambios en documentación, capacitaciones, otras)	Personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Personal de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Cada vez que se considere necesario.	Planilla de Consultas y Sugerencias (PCS1)

Comunicación Externa					
Tipo	Tema	Comunica	Participantes	Frecuencia	Documentación
Comunicación vía E-Mail.	Coordinación de Reuniones/Auditorías in situ y temas de cualquier índole que sea necesario informar.	Personal de Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Secretarías, Subsecretarías o Dependencias Municipales.	Cada vez que se considere necesario.	Copia del correo en formato .pdf.
Página web: "Gobierno Abierto".	Información de acceso público que contribuya a la transparencia de la Gestión Municipal.	Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Ciudadanía.	Cada vez que se considere necesario.	No.
Otros Medios de Comunicación (Actividad Realizada por Jefatura de Gabinete y Modernización).	Información de acceso público.	Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Ciudadanía.	Cada vez que se considere necesario.	No.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

7.5 Información documentada

- El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye: la información documentada requerida por la Norma ISO 9001 versión vigente;
- la información documentada que la organización determinó como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad (Listado Maestro de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad).

Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente es apropiado:

- la identificación y descripción;
- el formato;
- la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.




Todos los documentos del SGC (Manual de Calidad, procedimientos, instructivos y registros) poseen un encabezado de página que contiene: Logo de la Municipalidad de Rafaela, Nombre de la Secretaría, Nombre del documento, código de documento, versión y Logo de Iram e IQNet; y también un pie de página en donde se detalla: quién preparó, revisó y aprobó el documento y su fecha de creación.

Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma ISO 9001 versión vigente se controla para asegurarse de que:

- esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

- Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades:

- ✓ distribución, acceso, recuperación y uso;
- ✓ almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- ✓ control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- ✓ conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determinó como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y controla según el procedimiento PROC04 Confección y Resguardo de Papeles de Trabajo.




La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

Creación, modificación y distribución de la información documentada:

Documentos	Elabora	Revisa	Aprueba	Distribuye	Actualiza, Modifica	Período de Revisión
Manual de Calidad.	Responsable de Calidad.	Secretaria.	Secretaria.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.
Procedimientos de Calidad.	Responsable de Calidad.	Secretaria.	Secretaria.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.
Procedimientos e Instructivos de Trabajo.	Responsable de Calidad.	Personal involucrado en la tarea.	Secretaria.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.
Registros.	Responsable de Calidad.	Personal involucrado en la tarea.	Secretaria.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.

Los documentos obsoletos serán guardados en una carpeta dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (directorio X:/Documentación Obsoleta).

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios, y para implementar las acciones de planificación, mediante:

- la determinación de los requisitos para los servicios;
- el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los servicios.
- la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios;
- la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización (procedimiento PROC01 Planeamiento).




La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con los clientes incluye:

- información relativa a los productos y servicios;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	




- las consultas y los pedidos, incluyendo los cambios;
- la retroalimentación de los clientes, relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes (a través de la Evaluación Final de Auditoría EFA02);
- la propiedad del cliente;
- los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
- Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, se asegura que:
 - los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios para los organización;
 - la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

La organización se asegura de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a entregar productos y servicios, incluyendo:

- los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma;
- los requisitos no establecidos para el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- los requisitos especificados por la organización;
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- La organización conserva la información documentada cuando sea aplicable:
 - 1) sobre los resultados de la revisión;
 - 2) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

La organización se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

8.5 Producción y provisión del servicio:

La organización implementa la producción y provisión bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:




- la disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2) los resultados a alcanzar;
- la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la implementación de los procesos;
- la designación de personas competentes, incluyendo cualquier clasificación requerida;
- la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación de servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o un proveedor externo se pierde, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con los productos y servicios.




Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:

- los requisitos legales y reglamentarios;
- las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios;
- la naturaleza y el uso provisto de sus productos y servicios;
- los requisitos del cliente;
- la retroalimentación del cliente.

La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

que surja de la revisión.

8.6 Liberación de productos y servicios

La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluye:

- evidencia de la conformidad, con criterios de aceptación;
- trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas No Conformes




La organización asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad o, en su defecto, sobre la conformidad de sus productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- corrección;
- separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- información al cliente;
- obtención de autorización para su aceptación bajo concesión;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

La organización conserva la información documentada que:

- describa la no conformidad;
- describa las acciones tomadas;
- describa todas las concesiones obtenidas;
- identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización determina:

- qué necesita seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos (según PROC03 Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones);
- cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.




La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Satisfacción del cliente

La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información, para lo cual se utilizan encuestas de satisfacción que serán contestadas por el auditado una vez entregado el informe final (Procedimiento PROC02 Desarrollo de Auditoría).

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

En caso de recibir respuestas negativas, el formulario de encuestas requiere del auditado una justificación o explicación de los motivos que la originan.

El Auditor Responsable de cada proyecto deberá contactarse con el auditado a través de una reunión o correo electrónico, según la disponibilidad de ambas partes, para realizar un análisis en conjunto sobre dicha repuesta.

Los resultados obtenidos serán analizados con todo el personal en una reunión interna, informando luego al cliente (auditado) las conclusiones a las que se arribaron y las medidas adoptadas en caso de que así correspondieran, a través de Nota y/o Correo Electrónico.

Además, los clientes tendrán a su disposición un Registro de Quejas, Reclamos y Sugerencias (RQ), la misma deberá ser solicitada a la Responsable Administrativa en Mesa de Entrada de nuestra Secretaría. El Responsable de Calidad será el encargado de dar seguimiento y mientras que junto a la Secretaría darán resolución a las mismas.

Análisis y evaluación

La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.




Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- la conformidad de los servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- si lo planificado se ha implementado de forma eficaz ;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

El análisis y evaluación de la medición se realiza en el Tablero de Comando del SGC (TC08).

Esta evaluación se deja plasmada en un informe para presentarlo en la Revisión por la dirección.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

9.2. Auditoría Interna

Se ha establecido el Proceso de Auditoría Interna, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos internos, de los usuarios y de la normativa ISO 9001 versión vigente, que se encuentra correctamente implantada y que se mantiene de manera eficaz (Procedimiento PROC 08 Tareas Responsable de Calidad).

9.3. Revisión por la Dirección

La Alta Dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad al menos 1 (una) vez al año, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos de calidad con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los auditados y partes interesadas.

10. MEJORA

10.1. Generalidades




La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementación de cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Éstas incluyen:

- mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; mejorando el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2. No conformidad y acción correctiva

La Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia establece la metodología para el tratamiento y control de las No Conformidades a través del Procedimiento PROC07 No Conformidades.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V12	

10.3. Mejora continua

La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

CONTROL DE CAMBIOS:

Cambios versión 11. Fecha 26/04/21




1. Cambio en el perfil del puesto de Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia y el perfil de la Jefa del Departamento de Auditoría.
2. Se modificó el punto 6.2 -Acciones para abordar riesgos y oportunidades agregando la matriz de riesgo y oportunidades como insumo del análisis del contexto.
3. Se determinó solo mantener las últimas tres (3) cambios de versiones para todos los documentos del SGC.

Cambios versión 10. Fecha 10/08/20

1. Se agregó la leyenda “versión vigente” a la normativa utilizada (ISO 9000 y 9001).
2. Se eliminó el organigrama Municipal.
3. Se han corregido los Puesto de Trabajo según organigrama de calidad (Secretaria y Jefa de Dpto).
4. Se agregó dentro del perfil del Auditor Interno que debe ser independiente de la función auditada.
5. Se eliminó en el cuadro la reunión Interna con la Secretaría y se dejó Reunión Interna.

Cambios versión 9. Fecha 16/01/20

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------

	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V12	

1. Se agregó la nueva función de “Jefa de Departamento” con sus respectivas responsabilidades.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 24/08/21
--	--	--	------------------------