



Rafaela

Gobierno Municipal

Municipalidad de Rafaela

Manual de Calidad

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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 Comprensión de las necesidades expectativas de las partes interesadas.....	7
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	9
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	11
5. Liderazgo.....	13
5.1 Liderazgo y compromiso.....	13
5.2 Política de Calidad.....	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización.....	15
6. Planificación.....	21
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	21
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	22
6.3 Planificación de los cambios.....	26
7. Apoyo.....	26
7.1 Recursos.....	27
7.2 Competencia.....	28
7.3 Toma de conciencia.....	29

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>	 <small>RECOGNIZED CERTIFICATION</small>
	Manual de Calidad	MC V16		

7.4 Comunicación interna y externa.....	29
7.5 Información documentada.....	30
8. Operación.....	32
8.1 Planificación y control operacional.....	32
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	33
8.5 Producción y provisión del servicio.....	34
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	36
8.7 Control de las salidas no conformes.....	37
9. Evaluación del desempeño.....	37
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	37
9.2 Auditoría Interna.....	39
9.3 Revisión por la Dirección.....	39
10. Mejora.....	40
10.1 Generalidades.....	40
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	40
10.3 Mejora continua.....	40
CONTROL DE CAMBIOS.....	41

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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 Subsecretaría 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 Subsecretaría 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:

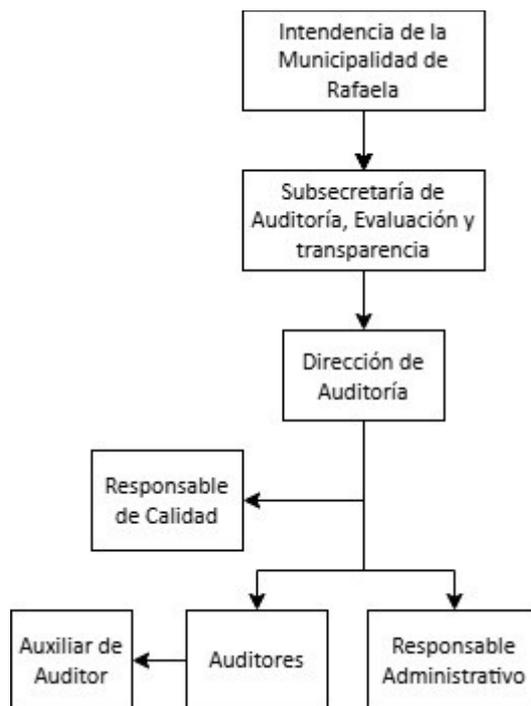
La Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia forma parte del Gabinete de la Municipalidad de Rafaela. De acuerdo a la Ordenanza N° 4.778, que define la estructura municipal, sus objetivos son:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

- 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 N° 4.778 que aprobó la estructura orgánica del Departamento Ejecutivo Municipal a partir de 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

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

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). También, 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, que luego con Resolución N°13.148 se otorgue la subrogancia al cargo de Dirección General de Auditoría y Control de Gestión.

El 14 de diciembre de 2023, se promulgó la Ordenanza N° 5.514, que establece las nuevas Secretarías y Subsecretarías para la nueva gestión que comenzó a partir del 10 de diciembre. En virtud de esta ordenanza, la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia se convierte en una Subsecretaría bajo la dependencia de Intendencia, siendo la Dra. Silvina Imperiale designada como su titular, según Decreto N° 55.669.

Misión:

Somos la Subsecretaría 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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

Visión:

Fortalecernos como la Subsecretaría 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.

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.
- Independencia.
- Imparcialidad.

La Dirección de Auditoría, como área certificada bajo la norma ISO 9001, reconoce que el cambio climático es un factor que debe ser considerado en el contexto operativo general. Sin embargo, debido a las limitaciones de su alcance, el impacto directo del cambio climático en el proceso interno de auditoría no se considera un factor relevante. La Dirección, desde su rol, buscará contribuir al uso responsable de los recursos en la medida de sus posibilidades, adoptando prácticas que optimicen la eficiencia de su sistema de gestión de calidad.

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>	 <small>RECOGNIZED CERTIFICATION</small>
	Manual de Calidad	MC V16		

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.

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

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

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

Autoridad Máxima: El intendente de la Municipalidad de Rafaela puede solicitarle a la Subsecretaría 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;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

- La vigilancia de cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, 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.
- Como parte interesada, la alta dirección espera que el proceso interno de auditoría sea eficiente y cumpla con principios básicos de responsabilidad en el uso de recursos. Aunque la Dirección no tiene influencia directa en factores como el consumo energético del edificio ni la generación de residuos, se compromete a tener en cuenta buenas prácticas en su ámbito de acción, principalmente a través de la digitalización de procesos y la reducción del uso innecesario de recursos materiales.

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

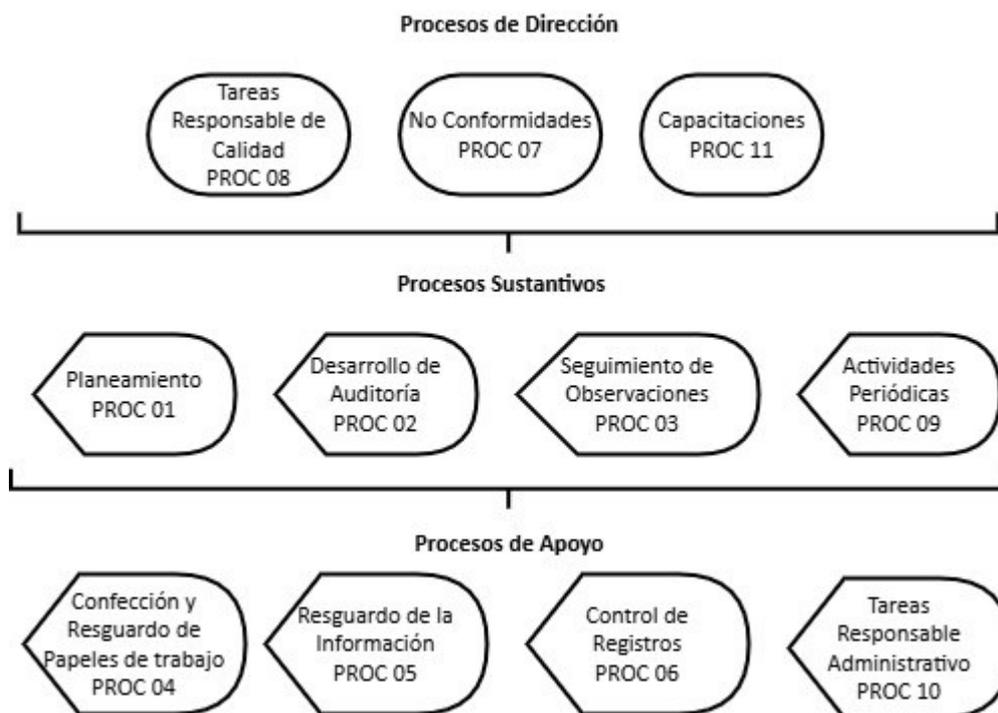
El Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001 versión vigente.

El alcance de la Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia es la realización de auditorías administrativas vinculadas a normativas vigentes para áreas del 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:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		



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 Subsecretaría 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 Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, debido a que no existe contrato formal ni requisitos preestablecidos con los clientes.
8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	Este requisito no aplica dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría 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

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

	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 Subsecretaría 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 Subsecretaría 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 Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, definiendo los proyectos de 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.**

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

- **Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones:** Establece la metodología para efectuar el Seguimiento de las Observaciones y Recomendaciones formuladas por la Subsecretaría 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.:

- **Confección 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 Subsecretaría 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.**

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.**

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

- **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 Subsecretaría 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;
- 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;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

- 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 Subsecretaría 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 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 Subsecretaría 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>).

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

La Dirección de Auditoría está comprometida con la mejora continua de su sistema de gestión y con la optimización del uso de recursos en su proceso interno de auditoría. Aunque factores como el consumo energético y la generación de residuos no están bajo su control directo, se buscará reducir el impacto ambiental en la medida de lo posible mediante la digitalización y otras prácticas sostenibles aplicables a su ámbito laboral directo.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Puesto de Trabajo: <i>Subsecretaría 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"> - Colaborar y aprobar el Planeamiento Anual en conjunto con la Dirección de Auditoría. - 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.) respecto del área a auditar dentro del Municipio y sus entes autárquicos. - 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. - 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 Subsecretaría por parte del Concejo Municipal. - Implementar los recursos disponibles, dentro de su competencia, para asegurar el cumplimiento de las medidas tomadas por el Departamento

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

	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).
Requisitos para el cargo	- Adquirir las competencias necesarias para la Gestión y Mantenimiento de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001 versión vigente. - Introducción a la Legislación y Normativa aplicable en el marco de la Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia y de la norma ISO 19011: versión vigente - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Puesto de Trabajo: <i>Dirección de Auditoría o Jefatura de Departamento de Auditoría</i>	
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"> -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) de los proyectos de Auditoría determinados. -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. -Elaborar el Plan Anual de Auditoría y ejecutarlo. -Elevar los informes de auditorías a la Subsecretaría para luego presentárselos a las áreas auditadas. -Realizar el seguimiento de la puesta en práctica de las recomendaciones efectuadas en los informes de Auditoría. -Poner en conocimiento inmediato a su superiores, los actos que hubiesen acarreado o que estime que puedan acarrear perjuicio para el patrimonio municipal, detectados en el desarrollado de las auditorías. -Asesorar a las demás áreas municipales que tengan instancias de control, en la elaboración de procedimientos o instructivos de trabajo. -Elaborar y mantener actualizada la evaluación de riesgos de auditoría en

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

	<p>la Municipalidad.</p> <p>-Firmar los proyectos en los casos que el auditor responsable no pueda hacerlo, cualquiera sea el motivo.</p>
Perfil para el cargo	Estudios terciarios o universitarios completos. – Conocimiento de Norma ISO 9001 versión vigente (no excluyente).
Requisitos para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir las competencias necesarias para la Gestión y Mantenimiento de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001 versión vigente. - Introducción a la Legislación y Normativa que aplica a cada proyecto a auditar y de la norma ISO 19011 versión vigente - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Puesto de Trabajo: Auditor/a	
Misión	Instrumentar mecanismos de control de gestión de las 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"> -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. - Controlar el registro de las operaciones financieras y/o patrimoniales de la Municipalidad de Rafaela. -Practicar arqueos 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. - Realizar auditorías contables, financieras, presupuestarias y evaluación sobre el desarrollo de programas o proyectos especiales. -Controlar el destino dado a los fondos otorgados en carácter de subsidios y subvenciones a entidades que sean objeto del Plan de Auditorías previstas anualmente. -Elaboración de informes de gastos a áreas municipales y otros organismos. -Brindar información que sirva de soporte técnico para la toma de decisiones en la administración.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>	 <small>RECOGNIZED CERTIFICATION</small>
	Manual de Calidad	MC V16		

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Realizar el seguimiento de las recomendaciones realizadas en informes de auditorías planificadas anualmente. - Colaborar con las áreas correspondientes en la elaboración de inventarios y sistemas de control de stock de materiales y bienes. - Monitoreo de cámaras municipales y controles sobre el cumplimiento de órdenes judiciales. - 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).
Requisitos para el cargo	- Introducción a la Legislación y Normativa que aplica a cada proyecto a auditar y de la norma ISO 19011 versión vigente Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
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"> - Apoyar en el control de registros de las operaciones financieras y/o patrimoniales de la Municipalidad de Rafaela. - Practicar arqueos 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. - Colaborar en el control del destino dado a los fondos otorgados en carácter de subsidios y subvenciones a entidades que sean objeto del Plan de Auditorías previstas anualmente. - Cooperar en la elaboración de informes de gastos a áreas municipales y

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

	<p>otros organismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Realizar el seguimiento de las recomendaciones realizadas en informes de auditorías planificadas anualmente. - Colaborar con las áreas correspondientes en la elaboración de inventarios y sistemas de control de stock de materiales y bienes. - Monitoreo de cámaras municipales y controles sobre el cumplimiento de órdenes judiciales. - Control GPS.
Perfil para el cargo	Estudios secundarios completos – Manejo informático (Word, Excel, etc).
Requisitos para el cargo	- Introducción a la Legislación y Normativa que aplica a cada proyecto a auditar.

Puesto de Trabajo: *Responsable Administrativo.*

Misión	Recepcionar y tramitar la documentación que se maneje en el ámbito de la Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia, como así también realizar todas las tareas administrativas del sector.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las comunicaciones internas o externas que indique desde la Subsecretaría o Dirección General. - Atender el despacho de notas, expedientes, y toda otra documentación de la Subsecretaría. - Llevar un archivo de todas las notas, informes, instructivos, memorandos y demás documentación de la Subsecretaría. - Asistir al personal de la Subsecretaría en asuntos de su gestión.
Perfil para el cargo	Estudios secundarios completos – Manejo informático (Word, Excel, etc).

Puesto de Trabajo: *Responsable de Calidad.*

Misión	Garantizar la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y verificar su eficacia.
--------	--

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Convocar a reuniones trimestrales a todo el personal de la Subsecretaría 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.
Requisitos para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Curso Introducción a Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001 versión vigente. - Introducción a la Legislación y Normativa que aplica a cada proyecto a auditar y de la norma ISO 19011 versión vigente - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

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>
Requisitos para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Curso Introducción a Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001 versión vigente. - Introducción a la Legislación y Normativa que aplica a cada proyecto a auditar y de la norma ISO 19011 versión vigente - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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, todo esto se plasma en la matriz de Riesgos y oportunidades del SGC (ROSGC). Si bien se describen en dicha matriz todas las amenazas detectadas, las mismas no siempre pueden ser eliminadas completamente, pero se proponen acciones que minimicen el impacto en el SGC.

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: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

realizado por la Responsable de Calidad, Director y/o el Subsecretario/a de Auditoría, Evaluación y Transparencia y avalado por la Alta Dirección.

La Subsecretaría 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).

La Dirección de Auditoría identifica oportunidades para contribuir a la eficiencia en el uso de recursos en su proceso interno de auditoría. Las acciones incluyen:

- Digitalizar procesos para reducir el consumo de papel y otros recursos materiales.
- Fomentar el uso de herramientas tecnológicas para minimizar el uso de insumos físicos.
- Implementar reuniones y capacitaciones virtuales para evitar el uso innecesario de materiales y desplazamientos.
- Sensibilizar al equipo auditor mediante la colocación de un cartel informativo en el área de auditoría con tips para el cuidado de recursos, incluyendo:
 - ✓ "Acuérdate de apagar la luz."
 - ✓ "Aire acondicionado a 24°."
 - ✓ "Separa los residuos adecuadamente."
 - ✓ "Cuida el agua."
 - ✓ "Usa la bicicleta para minimizar la huella de carbono."
- Repasar y promover estas buenas prácticas durante las reuniones trimestrales del equipo auditor.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivos

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

Los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Subsecretaría 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;
- 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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

Actividades a realizar:
<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación anual de auditorías. ● Procedimiento de auditoría.
Recursos requeridos:
<ul style="list-style-type: none"> ● Recursos Humanos: personal de la Subsecretaría 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:
<ul style="list-style-type: none"> ● Todo el personal de la Subsecretaría 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.

Objetivo: <i>"Consolidar la aplicación eficaz de sus procesos, promoviendo la mejora continua en el sistema de gestión de la calidad".</i>
Procesos relacionados:
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de Dirección, Procesos Sustantivos y Procesos de Apoyo.
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 Subsecretaría 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, Dirección y/o Depto de Auditoría y Subsecretaria de

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

Auditoría, Evaluación y Transparencia.
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.
Responsable:
<ul style="list-style-type: none"> ● Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia y Dirección y/o 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"*

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

<i>permanente de las necesidades de los auditados y oportunidades de mejora".</i>
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 Subsecretaría 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 Subsecretaría 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.

- **Objetivo relacionado con la responsabilidad ambiental:**

Optimizar el proceso interno de auditoría mediante la digitalización de documentos y la promoción del uso eficiente de los recursos disponibles en el ámbito de su competencia.

- **Actividades relacionadas:**

- Capacitar al personal en la utilización de herramientas digitales para mejorar la eficiencia del proceso.
- Implementar y promover el uso de tecnologías disponibles para respaldar un entorno de trabajo más eficiente y sostenible:

* **Digitalización de documentos:** Uso de plataformas de gestión documental

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

para reemplazar archivos físicos.

* **Herramientas colaborativas:** Uso de aplicaciones como Trello o Asana para optimizar la gestión de proyectos.

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.

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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 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 Subsecretaría 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

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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:

- 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 Subsecretaría, 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;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

- 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

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 Subsecretaría.	Responsable de Calidad.	Personal de la Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Trimestral.	Acta de Reunión Interna (ARI08).
Comunicación vía E-mail.	Asuntos de la Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Personal de la Subsecretaría 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 Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Personal de la Subsecretaría 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	Personal de Subsecretaría de Auditoría,	Secretarías, Subsecretarías o	Cada vez que se considere necesario.	Copia del correo en formato .pdf.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 
	Manual de Calidad	MC V16	

	cualesqúer índole que sea necesario informar.	Evaluación y Transparencia.	Dependencias Municipales.		
Página web: "Gobierno Abierto".	Información de acceso público que contribuya a la transparencia de la Gestión Municipal.	Subsecretario/a 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.	Subsecretario/a de Auditoría, Evaluación y Transparencia.	Ciudadanía.	Cada vez que se considere necesario.	No.

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/Subsecretaría, 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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

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).
- 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.	Subsecretario/a.	Subsecretario/a.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.
Procedimientos de Calidad.	Responsable de Calidad.	Subsecretario/a.	Subsecretario/a.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.
Procedimientos e Instructivos de Trabajo.	Responsable de Calidad.	Personal involucrado en la tarea.	Subsecretario/a.	Responsable de Calidad.	Responsable de Calidad.	Anual.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

Registros.	Responsable de Calidad.	Personal involucrado en la tarea.	Subsecretario/a.	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).

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con los clientes incluye:

- información relativa a los productos y servicios;
- 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 la 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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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.

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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 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

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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 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;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>	 <small>RECOGNIZED CERTIFICATION</small>
	Manual de Calidad	MC V16		

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).

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 al Responsable Administrativo en Mesa de Entrada de nuestra Subsecretaría. El Responsable de Calidad será el encargado de dar seguimiento y mientras que junto a la Subsecretario/a 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;

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		  <small>GESTION DE LA CALIDAD</small> <small>RI-9000-8963</small>
	Manual de Calidad	MC V16	

- 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.

La Dirección de Auditoría evaluará la eficiencia en el uso de recursos aplicables a su proceso interno mediante indicadores clave:

- Reducción en el consumo de papel gracias a la digitalización de documentos y procesos.
- Incremento en el porcentaje de reuniones y capacitaciones realizadas de manera virtual.

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).

Las auditorías internas incluirán revisiones para garantizar que la optimización del uso de recursos se implemente de manera efectiva en el proceso interno de auditoría y para evaluar el cumplimiento de los objetivos relacionados.

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.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

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

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.

La Dirección de Auditoría evaluará periódicamente los resultados obtenidos en la optimización de su proceso interno de auditoría, enfocándose en la reducción del uso innecesario de recursos materiales y en la mejora de la eficiencia mediante el uso de tecnologías digitales. Se analizarán oportunidades de mejora relacionadas con la aplicación de nuevas herramientas y prácticas orientadas a la responsabilidad en el uso de los recursos disponibles.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------

	Subsecretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia		 GESTION DE LA CALIDAD RI-9000-8963	 RECOGNIZED CERTIFICATION
	Manual de Calidad	MC V16		

CONTROL DE CAMBIOS:

Cambios en la versión 15 . Fecha 19/03/24

1. Se agregaron cambios respecto de la enmienda de cambio climático.
2. Se saco el cargo de Coordinación, ya que no forma parte de esta Subsecretaría.

Cambios en la versión 14 . Fecha 11/12/23

1. Se modificó el nombre y logo según la nueva gestión.

Cambios en la versión 13 . Fecha 09/03/22

1. Dentro del punto **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**, se especifica que no todas las amenazas detectadas pueden ser eliminadas completamente, pero se proponen acciones que minimicen el impacto en el SGC en la Matriz de Riesgo y Oportunidades.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Subsecretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 18/12/24
--	---	---	------------------------