



SIGEN

Sindicatura General de la Nación
Presidencia de la Nación

Referencial
IRAM
N° 13



UAI

Unidades de Auditoría Interna
del Sector Público Nacional

Requisitos
de Gestión de la Calidad

1era Edición - Octubre de 2013



Instituto Argentino
de Normalización
y Certificación



SIGEN

Sindicatura General de la Nación
Presidencia de la Nación

IRAM
Referencial N° 13

Primera edición
2013-10

**Unidades de Auditoría Interna del
Sector Público Nacional**

Requisitos de gestión de la calidad

Octubre 2013

Índice

	Página
0 ANTECEDENTES.....	5
1 OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.....	6
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA.....	8
3 DEFINICIONES.....	9
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
4.1 Requisitos generales.....	11
4.1.1 Organización, responsabilidades y autoridades	11
4.1.2 Supervisión y control de los procesos.....	11
4.2 Requisitos de la documentación	11
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	12
5.1 Compromiso de la Dirección	12
5.1.1 Política de la calidad.....	13
5.1.2 Objetivos de la calidad	13
5.2 Revisiones por la Dirección.....	14
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	15
6.1 Infraestructura	15
6.2 Recursos humanos	15
6.3 Compras	16
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	16
7.1 Planeamiento.....	16
7.2 Desarrollo de Auditorías	17
7.3 Seguimiento de las observaciones.....	18
7.4 Otras actividades.....	18
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	19
8.1 Seguimiento y medición de los procesos y productos	19
8.1.1 Requisitos para los procesos	19
8.1.2 Requisitos de los productos	19
8.2 Autoevaluaciones	20
8.3 No conformidades y acciones correctivas.....	20
Anexo I - Satisfacción del usuario.....	21
Anexo II - Etapas de implementación	23
Anexo III - Relación con los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2008.....	24
Anexo IV - Grupo de trabajo	25

ESTA PÁGINA HA SIDO DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional

Requisitos de gestión de la calidad

0 ANTECEDENTES

La SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN (SIGEN), órgano rector del Sistema de Control Interno del Poder Ejecutivo Nacional, coordina actividades de control orientadas a lograr que la gestión del Sector Público Nacional alcance los objetivos de gobierno mediante un empleo adecuado de los recursos en el marco legal vigente.

El modelo de control actual, establecido por la Ley 24.156, dispone que el Sistema de Control Interno queda conformado por la Sindicatura General de la Nación, órgano normativo, de supervisión y coordinación, y por las Unidades de Auditoría Interna (UAI's) creadas en cada jurisdicción y/o entidad del Poder Ejecutivo Nacional, que dependen jerárquicamente de la autoridad superior de cada organismo y actúan coordinadas técnicamente por la SIGEN.

Entre los objetivos estratégicos, formulados por la SIGEN, se encuentra el de optimizar el modelo de control a partir de la experiencia y el de fortalecer su rol de órgano rector del Sistema de Control Interno. Para alcanzar dichos objetivos, la SIGEN establece diversos cursos de acción que prevén incorporar elementos de gestión de calidad en sus procesos sustantivos: con la aprobación de la Resolución SIGEN N° 19 del 28 de diciembre de 2011, se inicia la ejecución del sistema de gestión de la calidad basado en la mejora continua, la formación del personal y la certificación de procesos.

Complementariamente, se ha entendido que el desarrollo desde SIGEN de un marco normativo y técnico para promover la calidad y mejora continua de la gestión de las UAI's contribuye significativamente al logro de los objetivos estratégicos propuestos. A tal efecto, se ha suscripto un convenio de cooperación con el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) para promover de manera permanente la calidad en las áreas de su competencia.

Según el Decreto 1474/94 del Poder Ejecutivo Nacional, por el cual se crea el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación, el IRAM es designado como el organismo de normalización de la Argentina. Además de sus actividades de normalización a nivel nacional, representa a la Argentina en los foros sobre normalización, regionales: COPANT, Comisión Panamericana de Normas Técnicas, y AMN, Asociación MERCOSUR de Normalización; e internacionales: ISO, International Organization for Standardization y, a través del CEA, Comité Electrotécnico Argentino en la International Electrotechnical Commission (IEC).

En el contexto del Convenio Marco de Cooperación Institucional SIGEN - IRAM, se conforma un equipo técnico integrado por profesionales de la SIGEN y de las UAI's de la Administración Pública Nacional, y el IRAM, para formular y validar en forma conjunta el presente *"Referencial Normativo de Gestión de la Calidad"* a ser aplicado en las Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional.

La Unidad de Auditoría Interna, a partir de la adopción y mantenimiento de los requisitos de calidad aquí propuestos, podrá mejorar su desempeño, y certificar como Unidad que trabaja con Calidad en la Gestión.

La mejora continua y la implementación de este Referencial en cada una de las UAI's contribuyen a mejorar el Sistema de Control Interno del Sector Público Nacional, redundando en una mejor gestión de las diferentes áreas del Estado Nacional, gestión a la que el control interno apoya y contribuye.

1 OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Este Referencial presenta los requisitos de un sistema de gestión de la calidad de las UAI's de la Administración Pública Nacional. Su objetivo es contribuir al adecuado funcionamiento de las mismas.

Se especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una UAI del Sector Público Nacional:

- a) desea demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a consolidar la aplicación eficaz de sus procesos, promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

El cumplimiento de los requisitos, permite la certificación de la calidad de los servicios que presta la UAI por parte del IRAM. Este reconocimiento constituye un valor agregado tanto para la UAI como para el organismo al que pertenece, dado su prestigio institucional.

Este Referencial Nº 13, está basado en el *control de los procesos* sustantivos, de apoyo y de dirección. El *control de los procesos* implica el establecimiento de mecanismos de operación de esos procesos y su mejora sistemática basada en la aplicación de la política y los objetivos de la calidad, la detección de situaciones no deseadas y la toma de acciones necesarias para evitar su repetición. El cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el mismo permite a la UAI mejorar su gestión y si así lo desea obtener una certificación IRAM del Referencial.

El alcance del sistema de gestión de la calidad definido en este Referencial comprende los procesos de dirección, los sustantivos y los de apoyo, tanto para el planeamiento, el desarrollo de auditorías, el seguimiento de las observaciones y otras actividades.

La implementación de este Referencial propone un esquema evolutivo, de requisitos crecientes, en 3 (tres) etapas. Esta metodología permite una implementación más amigable y madurativa de la organización, especialmente en aquellas UAI's con menos experiencia en sistemas de gestión de la calidad. En el Anexo II se indica la tabla con los requisitos establecidos para cada etapa.

Habiendo la UAI cumplido todos los requisitos de este Referencial, se encontraría orientada hacia la certificación IRAM de la norma ISO 9001: 2008, para lo cual debe identificar e implementar las acciones para responder a los requisitos establecidos en dicha norma que pudieran faltarle y que sean necesarios para mejorar el grado de satisfacción de los clientes, con la aplicación sistemática de acciones preventivas y del concepto de mejora continua.

En los requisitos para la gestión de la calidad de este Referencial, se han tenido en cuenta los ocho principios de gestión de la calidad que constituyen la base de las normas de la familia IRAM-ISO 9000 y que pueden ser utilizados por las UAI's con el fin de promover una mejora en su desempeño. Estos principios son:

- a) Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Enfoque basado en procesos

Para que las UAI's operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos". Este Referencial pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar UAI's de la Administración Pública Nacional.

La figura 1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de normas IRAM-ISO 9000. Esta ilustración muestra que los clientes y las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. Si bien este Referencial no ha incluido como requisito la disponibilidad de la información relativa a la percepción del cliente, la definición de una metodología para obtenerla, se constituye en una orientación clara hacia la mejora continua.

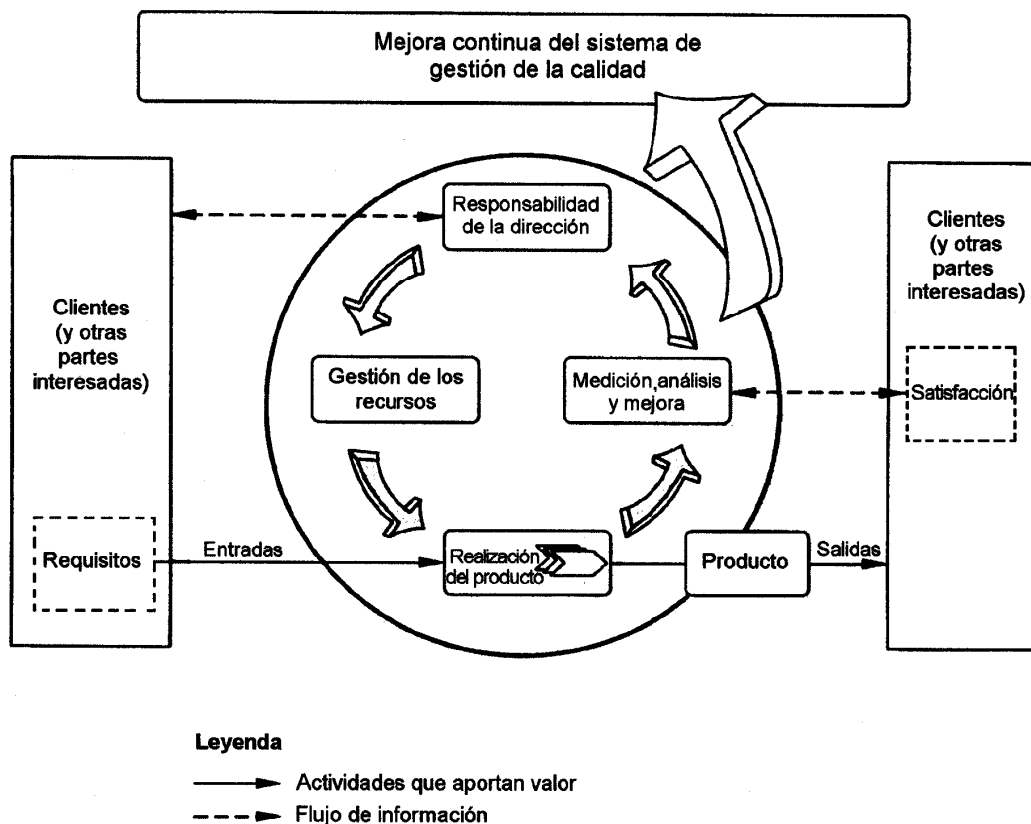


Figura 1 - Modelo genérico de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Ley N° 24.156 - Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.

Decreto N° 1344/2007 Reglamentario de la Ley N° 24.156.

Resolución SIGEN N° 3/2011 - Manual de Control Interno Gubernamental.

Resolución SIGEN N° 15/2006 - Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO WEB).

Resolución SIGEN N° 37/2006 - Normas Mínimas de Control Interno para el Buen Gobierno Corporativo Empresas y Sociedades del Estado.

Resolución SIGEN N° 48/2005 - Normas de Control Interno para Tecnología de la Información.

Resolución SIGEN N° 73/2010 - Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO WEB).

Resolución SIGEN N° 93/2013 - Instructivo para la elaboración de los planeamientos anuales de trabajo UAI.

Resolución SIGEN N° 107/1998 - Normas Generales de Control Interno.

Resolución SIGEN N° 152/2002 y Anexo - Normas de Auditoría Interna Gubernamental.

Resolución SIGEN N° 170/2012 - Planeamientos Anuales de Trabajo.

IRAM-ISO 9000:2005 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 9001:2008 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Además de la normativa de referencia mencionada, cada UAI debe identificar la específica aplicable a su sistema de gestión.

Un listado más detallado de la normativa de aplicación, puede consultarse en la sección “Normativa” de la Intranet de SIGEN.

3 DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, en lo referido a los sistemas de gestión de la calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma IRAM-ISO 9000:2005. No obstante, se mencionan los principales términos utilizados, en su aplicación en la actividad específica de las UAI.

Cliente: *es la organización o persona que recibe un producto.* Para este Referencial, se consideran clientes a:

- SIGEN;
- Máxima autoridad del organismo;
- Auditados.

Además de los identificados precedentemente, la UAI, de acuerdo con sus actividades y/o las características del organismo, podrá determinar otros clientes para su sistema de gestión de la calidad.

Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. En este Referencial cuando se exprese “Dirección” se entiende que corresponde a la más alta autoridad de la UAI, independientemente de su denominación de acuerdo a sus características (por ejemplo, Auditor interno titular, Gerente, Director, etc.).

Documentos: información y su medio de soporte. Los documentos incluyen: los “internos” (desarrollados por la propia UAI), los “externos” (realizados por los clientes y/o derivados de normativa vigente) y los “registros” (propios y externos).

NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel, magnético, electrónico, fotografía, etc. o una combinación de éstos.

NOTA 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo procedimientos y registros, se denominan *documentación*.

Especificación: documento que establece requisitos.

NOTA. Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso) y especificación de productos (por ejemplo, requisitos para la elaboración del Informe de Auditoría).

Información: datos que poseen significado.

NOTA. La información puede ser generada por la propia UAI o provenir de los clientes y/o partes interesadas.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Los objetivos de mejora deben propiciar que el sistema de gestión aumente su eficacia y su capacidad para cumplir los requisitos.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA 1. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2. Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de este Referencial, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada de un proceso pueden ser diversos, por ejemplo: el resultado de otro proceso del sistema de gestión; la información suministrada por los clientes; los insumos entregados por proveedores; entre otros. Un proceso puede estar o no descrito en un procedimiento y generalmente se lo planifica y controla para que agregue valor con su operación.

NOTA. Cuando se menciona “proceso sustantivo” se hace referencia a un proceso que realiza el producto que se entrega al cliente. En la UAI, los procesos sustantivos son Planeamiento, Desarrollo de auditorías, Seguimiento de las observaciones y Otras actividades (Apartado 7 de este Referencial).

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden ser generados por la UAI o proporcionados por los clientes y/o partes interesadas.

NOTA. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, no conformidades, etc.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos se definen, por ejemplo, a partir de lo expresado directamente por los clientes, lo determinado por la normativa o lo identificado como necesario en el sistema de gestión para cumplir con el objetivo de cada proceso.

NOTA 1. Generalmente implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2. Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en un documento.

NOTA 3. Los requisitos pueden ser generados por los diferentes clientes.

Seguridad de la información: es la protección de la información de una amplia variedad de amenazas, con el objeto de asegurar la continuidad del negocio, minimizar los riesgos y maximizar el retorno de la inversión y las oportunidades de negocio. Se logra con el conjunto de actividades y controles para preservar la información sensible respecto de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Sistema de Gestión de la Calidad: es el sistema que establece la UAI para establecer la política y los objetivos de calidad, y para lograr dichos objetivos.

Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

NOTA. Un listado más detallado de las definiciones (Glosario), puede consultarse en la sección "Normativa" de la Intranet de SIGEN.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

4.1.1 Organización, responsabilidades y autoridades

Propósito

- Asegurar una descripción clara y consistente de las funciones y responsabilidades y su conocimiento por parte de todo el personal.

Requisitos

La UAI debe tener definido por escrito:

- a) su estructura organizacional;
- b) las responsabilidades y cargos o funciones del personal que la compone.

NOTA. Además de lo establecido en la normativa legal vigente, se debe asegurar que se encuentran definidas la totalidad de las responsabilidades y autoridades necesarias para las actividades descritas en los procesos.

4.1.2 Supervisión y control de los procesos

Propósito

- Realizar la supervisión y control de los procesos con el fin de asegurar que la calidad de los servicios prestados satisfagan las necesidades de los clientes.

Requisitos

La UAI debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y la secuencia e interacción de estos procesos;
- b) identificar a los clientes y sus requisitos.
- c) establecer los registros que sean necesarios para cada proceso.

NOTA. Además de los clientes ya definidos en el punto 3 de este Referencial, la UAI podrá identificar otros clientes o partes interesadas.

4.2 Requisitos de la documentación

Propósito

- Asegurar que:
 - a) el personal de la UAI utiliza documentos aprobados y en su versión vigente;

- b) los registros que respaldan las operaciones del sistema se identifican, se conservan y archivan en forma segura, pueden ser fácilmente localizados y se encuentran disponibles en el caso que se necesite consultarlos.

Requisitos

La UAI debe establecer e implementar un procedimiento documentado que defina los controles para:

- a) aprobar los documentos antes de su puesta en vigencia;
- b) revisar los documentos al menos una vez al año, realizando su actualización de ser necesario;
- c) asegurar que se utilizan solamente los documentos vigentes identificando su versión, registrando sus cambios y previniendo el uso no intencionado de documentos obsoletos;
- d) asegurar la distribución de las versiones actualizadas para que todo el personal tenga conocimiento y acceso a la documentación vigente que necesita para desarrollar sus actividades;
- e) asegurar que los registros se identifican, se conservan y se archivan por plazos preestablecidos de manera segura y se facilita el acceso a ellos;
- f) definir los requisitos para el ingreso y egreso de la documentación en la UAI;
- g) resguardar los activos de la información en cualquier tipo de soporte, que asegure su integridad y permanencia;
- h) asegurar que los documentos de origen externo determinados por la organización como necesarios para la planificación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución.

NOTA 1. Además de los procedimientos documentados requeridos en este Referencial, la UAI puede establecer otros procedimientos documentados.

NOTA 2. En la definición de requisitos para el ingreso y egreso de la documentación en la UAI, deberá considerarse cuando aplique, la interacción con las áreas responsables del organismo (por ejemplo, Mesa de Entradas y Salidas).

NOTA 3. Los activos de la información incluyen la información propiamente dicha y los recursos que dan soporte a la información, por ejemplo, notebook, sistema operativo en red, software, etc.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

Propósito

- Asegurar que se evidencie por escrito su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad.

Requisitos

La Dirección debe:

- a) establecer una política de la calidad y los objetivos de la calidad;

- b) comunicar a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios;
- c) asegurar la disponibilidad de recursos;
- d) asegurar que la planificación estratégica del sistema de gestión de la calidad se realice con el fin de cumplir con objetivos para la mejora continua;
- e) incorporar recomendaciones para la mejora;
- f) impulsar y propender el manejo adecuado de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información sensible, por medio de un análisis de riesgo de la seguridad de la información.

NOTA 1. Las recomendaciones para la mejora incluyen aquellas detectadas en la gestión de la UAI, su autoevaluación y las sugeridas por los clientes.

NOTA 2. La seguridad de la información consiste en garantizar la confidencialidad (solo puede acceder quien está autorizado), integridad (que no se altere) y disponibilidad (accesible cuando se necesita). La norma IRAM ISO/IEC 27002:2008 *Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Código de práctica para la gestión de la seguridad de la información*, es una buena guía para implementar controles de seguridad de la información, conjuntamente con la Resolución SIGEN N° 48/2005 y las recomendaciones de la Oficina Nacional de Tecnología Informática.

NOTA 3. El análisis de riesgo de seguridad de la información se refiere a la evaluación de amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar la seguridad de la información sensible.

5.1.1 Política de la calidad

Propósito

- Asegurar que la política de la calidad es relevante para el contexto estratégico de la UAI y para el logro de sus metas y objetivos.
- Asegurar su comunicación para ser comprendida, implementada y establecida en todos los niveles de la UAI.

Requisitos

La Dirección debe asegurarse que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la UAI;
- b) incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad;
- c) es comunicada y comprendida por todo el personal de la UAI;
- d) es revisada periódicamente para su adecuación.

5.1.2 Objetivos de la calidad

Propósito

- Establecer objetivos que contribuyan a la mejora continua de los procesos de la UAI y sus resultados.

Requisitos

La Dirección debe asegurarse que los objetivos de la calidad:

- a) se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la UAI;
- b) son coherentes con la política de la calidad;
- c) son medibles, específicos, alcanzables y acotados en el tiempo.

5.2 Revisiones por la Dirección

Propósito

- Asegurar que todas las actividades y resultados relacionados con la calidad de los servicios que presta la UAI son revisados regularmente para poder tomar las medidas que permitan mejorarlos continuamente.

Requisitos

La Dirección debe:

- a) revisar anualmente lo siguiente:
 - el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad,
 - los resultados de la gestión de la calidad,
 - las no conformidades y quejas y la eficacia de las acciones aplicadas,
 - los cambios en la legislación y normativa aplicable,
 - los cambios en el entorno,
 - los resultados de las autoevaluaciones,
 - el estado de avance de las medidas tomadas en las revisiones anteriores con el fin de determinar las acciones que le permitan continuar prestando sus servicios en forma confiable y según las necesidades o requerimientos de sus clientes;
- b) conservar registros de la información analizada y del resultado de estas revisiones, donde deben quedar plasmadas las decisiones tomadas para la mejora del sistema de gestión de la calidad;
- c) las decisiones mencionadas en b) deben contener las medidas necesarias para lograr la eficacia del producto y asegurar la suficiencia de recursos para mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua.

NOTA. La Dirección podrá realizar más de una revisión al año, cuando por circunstancias internas o externas se considere la existencia de situaciones que impactan en el sistema de gestión de la calidad.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Infraestructura

Propósito

- Disponer de un ambiente físico laboral acorde a los recursos humanos y materiales; y contar con los sistemas informáticos que permitan dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por la SIGEN y a los definidos por la UAI.

Requisitos

La UAI debe asegurar que dispone de:

- a) infraestructura física y los servicios asociados que permitan la prestación del servicio, de acuerdo con la planificación realizada;
- b) registros de los bienes asignados a la UAI;
- c) sistemas informáticos (hardware y software) apropiados para realizar la gestión del servicio de acuerdo a la normativa vigente y la planificación realizada; y acordes para garantizar la adecuada confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada por la UAI.
- d) espacios adecuados para el personal contemplando iluminación, climatización y circulación.

6.2 Recursos humanos

Propósito

- Asegurar que todo el personal de la UAI sea competente para realizar las actividades previstas en los procesos y planificar la capacitación para actualizar o desarrollar esas competencias.

Requisitos

La UAI debe:

- a) asegurar la disponibilidad de personal competente de acuerdo a sus funciones;
- b) determinar, evaluar y registrar las competencias del personal en base a la educación, formación, habilidades y experiencias;
- c) identificar las necesidades para la formación;
- d) planificar las actividades de formación necesarias para que el personal pueda desarrollar y actualizar las competencias requeridas para el puesto;
- e) implementar las acciones de formación planificadas y mantener registros de las actividades realizadas.

6.3 Compras

Propósito

- Gestionar la disponibilidad de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de los procesos, asegurando que los mismos cumplen con los requisitos de compra especificados.

Requisitos

La UAI debe:

- a) relevar las necesidades de compras para el funcionamiento eficaz de la UAI;
- b) solicitar la adquisición detallando las especificaciones técnicas de los bienes y servicios específicos a adquirir;
- c) evaluar y seleccionar proveedores de bienes y servicios específicos, manteniendo registros de los mismos;
- d) verificar que los productos cumplen con las especificaciones de la solicitud y registrar los resultados de la compra.

NOTA. Se consideran productos específicos aquellos relacionados directamente con la eficacia en el cumplimiento de los servicios de la UAI.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planeamiento

Propósito

- Establecer la metodología a implementar para la formulación, seguimiento, control, y análisis de desvíos del plan anual de auditoría.
- Contemplar en el plan de auditoría, la evaluación de los factores de riesgo de las operaciones, procesos y/o áreas auditables, a los efectos de contribuir con la eficacia y eficiencia de la gestión del organismo.

Requisitos

La UAI debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) identificar los procesos de la organización a auditar y los proyectos de auditoría a incluir en la planificación;
- b) elaborar una evaluación de riesgos documentada que incluya una adecuada clasificación de los riesgos, la ponderación del impacto y su probabilidad de ocurrencia;
- c) establecer las prioridades de trabajo de acuerdo a los resultados de los riesgos evaluados y los requisitos del cliente;
- d) determinar los pasos para realizar la planificación de auditorías, incluyendo criterios, objetivos, los cronogramas de emisión de informes y tareas y el detalle de los proyectos de trabajo;

- e) asegurar el cumplimiento de los plazos de presentación requeridos por la normativa para la aprobación del plan;
- f) verificar que lo indicado por la SIGEN en el Informe de Supervisión UAI y el resultado de planes anteriores, sea tomado en cuenta en la realización del nuevo plan;
- g) asegurar que todas las unidades auditables, procesos sustantivos, proyectos o actividades de la organización a auditar sean auditadas por lo menos una vez dentro de un apropiado período de tiempo (Ciclo de Auditoría – Plan Ciclo);
- h) evidenciar la actualización y revisión de los planes plurianuales como mínimo una vez al año;
- i) realizar el seguimiento de la ejecución de los planes (anuales y/o plurianuales) y registrar los desvíos.

NOTA. Los requisitos para la realización del planeamiento se encuentran normados en las Resoluciones SIGEN Nros. 152/2002, 3/2011, 170/2012 y 93/2013, con sus actualizaciones y modificaciones.

7.2 Desarrollo de Auditorías

Propósito

- Ejecutar los proyectos previstos en el plan anual de auditoría, con el debido análisis de cronogramas y recursos requeridos, y la explicitación clara del alcance y programas de trabajo a ejecutar; actualizando los cambios que ocurrieren.
- Obtener evidencias y, cuando corresponda, formular observaciones con sus respectivas recomendaciones sobre las áreas y los procesos auditados.
- Confeccionar los papeles de trabajo, que constituyen los elementos de prueba de la realización del trabajo de auditoría y de las decisiones tomadas en consecuencia, base para la preparación del Informe de Auditoría y para la evaluación del desempeño del equipo de trabajo.

Requisitos

La UAI debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) planificar el proyecto de auditoría indicando objeto, alcance, programas de trabajo, cronograma de tiempos y recursos requeridos;
- b) definir la metodología para requerir del área o sector auditado, la documentación necesaria para llevar adelante las tareas de auditoría, incluyendo los registros de recepción de la información solicitada;
- c) determinar las actividades de campo a realizar para el desarrollo de las auditorías;
- d) determinar los criterios de control de cumplimiento del formato de los distintos tipos de informes; incluyendo el control previo a la elevación del Informe de Auditoría;
- e) asegurar la trazabilidad de cada una de las observaciones que constan en el Informe de Auditoría;
- f) registrar los avances del desarrollo de la auditoría;
- g) elaborar, supervisar, controlar y emitir el Informe de Auditoría y el correspondiente control de carga al Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones SIGEN vigente;

- h) definir criterios y requisitos que propendan a elevar la eficacia de los informes emitidos, que sean superadores del cumplimiento normativo;
- i) establecer criterios de validación para incorporar consideraciones, modificaciones y sugerencias en el informe, que propendan a la mejora del desempeño del organismo auditado.

NOTA. Los requisitos para el desarrollo de las auditorías se encuentran normados fundamentalmente en las Resoluciones SIGEN Nros. 152/2002, 15/2006, 73/2010 y 3/2011, con sus actualizaciones y modificaciones.

7.3 Seguimiento de las observaciones

Propósito

- Realizar el seguimiento del cumplimiento de las acciones correctivas tendientes a subsanar las observaciones que surgen en los Informes de Auditoría, contribuyendo así a la mejora del sistema de control interno del organismo.

Requisitos

La UAI debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) identificar las deficiencias/desvíos detectados y su relevancia; señalando, de corresponder, las causas que los originan y la incidencia y/o cuantificación de esos desvíos;
- b) constatar que las observaciones clasificadas como Regularizadas y En Trámite tengan su respaldo en un nuevo informe o en nuevas evidencias válidas y suficientes;
- c) verificar que las medidas correctivas implementadas por los auditados estén evidenciadas mediante documentación válida y suficiente;
- d) constatar que los nuevos estados de las observaciones hayan sido debidamente actualizados en el Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones SIGEN vigente;
- e) consolidar toda la documentación y su recopilación para la elaboración del Informe de Auditoría de Seguimiento de Recomendaciones;
- f) garantizar y verificar el uso de los criterios de clasificación de los estados de las observaciones; y
- g) verificar que se hayan ejecutado las actividades que permiten medir la eficacia y el grado de implementación de las acciones encaradas en la corrección de las observaciones.

NOTA. Los requisitos para el seguimiento de las observaciones se encuentran normados fundamentalmente en las Resoluciones SIGEN Nros.15/2006 y 73/2010, con sus actualizaciones y modificaciones.

7.4 Otras actividades

Propósito

- Ejecutar otras actividades definidas en el plan anual de auditoría para dar cumplimiento a requerimientos especiales (por ej. denuncias, bonos de consolidación, pedidos del Poder Judicial, AGN, otros) solicitados por normas especiales y/o por diferentes áreas del organismo a auditar.

Requisitos

La UAI debe:

- a) establecer y clasificar los diferentes tipos de actividades que debe ejecutar;
- b) identificar la existencia del requerimiento o normativa aplicable a la actividad a realizar;
- c) definir el objeto del trabajo y su alcance;
- d) planificar, desarrollar, supervisar y controlar las tareas;
- e) describir las tareas realizadas y su resultado;
- f) verificar la existencia de documentación que respalde el resultado de las actividades;
- g) definir los requisitos mínimos para la comunicación de los resultados de cada una de las actividades.

NOTA. Cuando no se pueda verificar la existencia de una normativa especial o procedimiento para la realización de las actividades, la UAI deberá gestionar ante la SIGEN su emisión.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Seguimiento y medición de los procesos y productos

Propósito

- Asegurar que los procesos son eficaces y sus productos resultantes son conformes, utilizando indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de las metas.

8.1.1 Requisitos para los procesos

Para cada proceso de realización del producto (apartado 7) la UAI debe:

- a) definir las personas responsables de dicha actividad;
- b) definir los indicadores que utiliza;
- c) definir la metodología de medición y seguimiento;
- d) registrar e informar los resultados.

8.1.2 Requisitos de los productos

Para cada producto, la UAI debe:

- a) realizar el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- b) mantener los registros de la conformidad de la aceptación.

NOTA 1. Producto incluye el Informe de Auditoría y el resultado de otras actividades.

NOTA 2. Como buena práctica para incorporar información sobre el desempeño de los procesos y la percepción del cliente acerca del cumplimiento de sus requisitos, es recomendable implementar en forma periódica encuestas de satisfacción. Como ejemplo se presenta un modelo en el Anexo I.

NOTA 3. La conformidad de la aceptación del producto debe evidenciarse, entre otros registros por ejemplo, con una firma, o con un listado de verificación de cumplimiento de requisitos del informe.

8.2 Autoevaluaciones

Propósito

- Realizar una revisión sistemática de las actividades de la UAI y de su desempeño, identificando las fortalezas y debilidades del sistema de gestión.
- Identificar las mejores prácticas de la UAI, tanto a nivel general como a nivel de sus procesos individuales.
- Priorizar, planificar e implementar mejoras y/o innovaciones, cuando sea necesario.

Requisitos

La UAI debe establecer un programa de autoevaluación que incluya:

- a) la frecuencia de las autoevaluaciones, que como mínimo se realizarán una vez al año;
- b) las herramientas a utilizar en la autoevaluación;
- c) los responsables de realizar la autoevaluación;
- d) los niveles de maduración esperados en función de los resultados deseados;
- e) la metodología para presentar y comunicar los resultados obtenidos.

8.3 No conformidades y acciones correctivas

Propósito

- Registrar las no conformidades, corregirlas, analizar las causas que las produjeron e implementar las acciones para evitar su reiteración.

Requisitos

La UAI debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los clientes, del personal y de otras partes interesadas y aplicar correcciones;
- b) analizar y determinar las causas de las no conformidades;
- c) definir e implementar las acciones correctivas dirigidas a evitar la reiteración de la no conformidad;
- d) registrar los resultados de las correcciones y acciones correctivas implementadas; y
- e) revisar periódica y sistemáticamente la eficacia de las acciones implementadas.

Anexo I

Satisfacción del usuario

A continuación, se presentan ejemplos de preguntas que podrían formularse para conocer la percepción de los clientes.

Ejemplo 1

Sr. Destinatario: Por el presente se le solicita calificar la actividad de la Unidad de Auditoría Interna del (nombre del organismo) contestando el siguiente cuestionario:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD										
CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
9-10= Excelente o Muy Alto; 8-7= Muy Bueno o Alto; 6-5 = Bueno o Medio; 4-3 = Regular o Bajo; 2-1 = Pobre o Nulo.										
1. ¿Fue adecuadamente notificado del inicio de la auditoría y su propósito?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ¿Los auditores demostraron en líneas generales tener suficiente conocimiento del Área / Programa / Proyecto auditado?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. ¿Cómo califica la interacción de los auditores con el personal del organismo?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. Una vez finalizado el trabajo de auditoría, ¿le ha llegado el informe en forma oportuna?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ¿El contenido y el estilo del Informe de Auditoría resultan suficientemente claros?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. ¿Considera que el resultado de la auditoría ha agregado valor a los procesos del organismo?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Ejemplo 2

Dentro del marco del Sistema de Gestión que impulsa la Unidad de Auditoría Interna del (nombre del organismo), les agradecemos su aporte para completar la siguiente encuesta de satisfacción a los efectos de permitirnos la mejora de nuestros procesos. Ponderar de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo **5** el óptimo y **1** la ponderación más desfavorable. Si considera que la pregunta no aplica colocar N/A. Si le parece pertinente, puede agregar comentarios en la parte inferior del documento.

1. ¿Cómo considera el trato dispensado por el personal de la UAI en cumplimiento de sus tareas de campo?	
2. ¿La nota de inicio de la auditoría fue enviada con la anticipación adecuada?	
3. ¿La nota de inicio fue clara y comprensible?	
4. ¿La metodología de solicitud de información utilizada por la UAI, le permitió cumplir con la entrega en el plazo requerido?	
5. ¿El informe para opinión fue comprensible?	
6. ¿El informe se elevó en el plazo adecuado?	
7. ¿Las observaciones le permitieron encontrar oportunidades de mejora?	
8. La labor de los auditores de campo, ¿le permitió continuar con el desarrollo de actividades habituales?	

En su opinión, ¿qué aspectos deberíamos mejorar en la UAI para brindar un mejor servicio de auditoría?

Ejemplo 3

Nivel de Ponderación:

SC "Siempre Cumple" ó "Siempre"

GC "Generalmente Cumple" ó "Generalmente"

CP "Cumple Parcialmente" ó "De manera Parcial"

NC "No Cumple" ó "No"

N/A "No Aplica"

¿Considera que los Auditores Internos demostraron conocimiento del Negocio / Organización / Procesos / Producto y sus Factores de Riesgo?	
¿Considera adecuada la calidad de la relación y afinidad entre los auditores y su Departamento / Unidad / Gerencia / Sucursal?	
¿Considera adecuada las habilidades de comunicación de los Auditores Internos?	
¿Considera que el Auditor Interno auditó áreas o temas importantes? De haberle presentado sugerencias sobre áreas o temas a auditar, ¿Las tuvo en cuenta?	
¿Considera que existió retroalimentación en los temas que surgieron de la auditoría?	
¿Considera razonable la duración de la auditoría?	
¿Considera oportuno el momento en que se presentaron las observaciones/Informe de Auditoría?	
¿Las observaciones de auditoría fueron exactas/precisas?	
¿Las observaciones/Informe de Auditoría fueron claros?	
¿Considera que la auditoría es útil para mejorar los procesos de negocios y los controles?	
¿Considera que existe un seguimiento adecuado de las observaciones formuladas por la Auditoría Interna?	
¿Considera adecuada la comunicación de los resultados de la auditoría?	
¿Hubo algo en especial que le pareció improcedente en los servicios prestados por la actividad de Auditoría Interna? (Incluya áreas donde usted estime que deberían modificarse las auditorías y/o sugerencias sobre la forma en que podrían mejorarse los servicios prestados por la auditoría).	

Anexo II

Etapas de implementación

Apartado	Requisitos	Requisitos de implementación para cada Etapa		
		I	II	III
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos generales	4.1.1 a, b		
		4.1.2 a, b	4.1.2 c	
	4.2 Requisitos de la documentación	a, b, c, d	e, f, g, h	
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la Dirección	5.1 a, b, c	5.1 d	5.1 e, f
		5.1.1 a, b, c	5.1.1 d	
		5.1.2 a, b	5.1.2 c	
	5.2 Revisiones por la Dirección	5.2 a (*)	5.2 b	5.2 a (*), c
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 Infraestructura	6.1 a, b	6.1 c	6.1 d
	6.2 Recursos humanos	6.2 a	6.2 b, c, d	6.2 e
	6.3 Compras	6.3 a, b	6.3 c, d	
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planeamiento	7.1 a, b, c, d, e, f	7.1 g, h, i	
	7.2 Desarrollo de Auditorías	7.2 a, b, c	7.2 d, e, f, g	7.2 h, i
	7.3 Seguimiento de las observaciones	7.3 a, b, c, d, e	7.3 f	7.3 g
	7.4 Otras actividades	7.4 a, b, c, d, e	7.4 f, g	
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Seguimiento y medición de los procesos y productos	8.1.1 a	8.1.1 b, c	8.1.1 d
		8.1.2 a	8.1.2 b	
	8.2 Autoevaluaciones			8.2 a, b, c, d, e
	8.3 No conformidades y acciones correctivas		8.3 a, b, c	8.3 d, e

(*) NOTA. Cuando se trata de utilizar el esquema evolutivo, corresponden a la etapa III los dos últimos requisitos del apartado 5.2 a, a saber:

- los resultados de las autoevaluaciones;
- el estado de avance de las medidas tomadas en las revisiones anteriores con el fin de determinar las acciones que le permitan continuar prestando sus servicios en forma confiable y según las necesidades o requerimientos de sus clientes.

Anexo III
Relación con los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2008

Capítulo del Referencial	Capítulo de la norma IRAM-ISO 9001:2008 relacionado
1. Objeto, campo de aplicación y alcance	1
2. Normativa de referencia	2
3. Definiciones	3
4. Sistema de gestión de la calidad	
4.1 Requisitos generales	4.1 / 5.2 / 5.5.1
4.2 Requisitos de la documentación	4.2.3 / 4.2.4
5. Responsabilidad de la Dirección	
5.1 Compromiso de la Dirección	5.1 / 5.3 / 5.4
5.2 Revisiones por la Dirección	5.6
6. Gestión de los recursos	
6.1 Infraestructura	6.3 / 6.4
6.2 Recursos humanos	6.2
6.3 Compras	7.4
7. Realización del producto	
7.1 Planeamiento	7.1 / 7.2
7.2 Desarrollo de auditorías	7.5
7.3 Seguimiento de las observaciones	7.5
7.4 Otras actividades	7.1 / 7.2 7.5
8. Medición, análisis y mejora	
8.1 Seguimiento y medición de los procesos y productos	8.2.3 / 8.2.4
8.2 Autoevaluaciones	----
8.3 No conformidades y acciones correctivas	8.3 / 8.5.2

Anexo IV

Grupo de trabajo

En el desarrollo de este Referencial Normativo participaron las personas siguientes:

Integrante	Representa a:
ALVAREZ, Alejandro	Banco de la Nación Argentina (BNA)
ANGELOMÉ, Susana Teresa	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
AZPELICUETA, Sandra Fabiana	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
BELMONTE, Cosme Juan Carlos	Banco de la Nación Argentina (BNA)
BILICK, Guillermo	Nucleoeléctrica Argentina S.A. (NASA)
BONOMI, Carlos A.	Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC)
BOSICH, Daniel	Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)
DAZA, Delma V.	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
DEL PINO, Alberto	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
EZCURRA, María Victoria	Instituto de Ayuda Financiera para Pago de Retiros y Pensiones Militares (IAF)
FORTTI, María Valeria	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
GARAY, Héctor D.	Universidad Tecnológica Nacional (UTN)
GONZALVO, Enrique	Nucleoeléctrica Argentina S.A. (NASA)
GRAMON, Celia	Jefatura de Gabinete de Ministros (JGM)
MARTINO, Ricardo Alberto	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
MELON, Beatriz Mónica	Instituto de Ayuda Financiera para Pago de Retiros y Pensiones Militares (IAF)
MOLINA, Horacio M.	Ministerio de Educación
PAPAZIAN, Arturo	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
PINTO, Leonardo Javier	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)
SALOTTI, Daniel L.	Universidad Tecnológica Nacional (UTN)
SORRENTINO, Pablo	Banco de la Nación Argentina (BNA)
SUÁREZ TRILLO, Beatriz	Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)
TAKARA, Kamena	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
TANUZ, Rita H.	Jefatura de Gabinete de Ministros (JGM)
VANDEN DAELE, Norma	Jefatura de Gabinete de Ministros (JGM)
VIOLA, Juan Carlos	Instituto de Ayuda Financiera para Pago de Retiros y Pensiones Militares (IAF)
CALAVIA, Marcelo	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
CEBALLOS, Jorge Luis	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
KERNER, Ernesto	Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
Secretaría Técnica: PAZ RIVAROLA, Carolina	Sindicatura General de la Nación (SIGEN)



Instituto Argentino
de Normalización
y Certificación



SIGEN

Sindicatura General de la Nación
Presidencia de la Nación

Perú 552/6 - C1068AAB
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina
Tel/Fax: (+5411) 4346-0600/0601
E-mail: iram-iso@iram.org.ar
www.iram.org.ar

Av. Corrientes 381 / C1043AAD
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina
Tel.: (+5411) 4312 8111/18
Fax: (+5411) 4317 2828
www.sigen.gob.ar