PROVINCIA DE SALTA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES CFI

PREPARACIÓN DE LOS PROCESOS DETERMINADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) DE LA CASA DE SALTA EN BS AS, PARA SU RECERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008

INFORME FINAL

EXPERTO: Ing. Daniel Eduardo Vaccarini

CONTRATO DE OBRA Exp. Nº 11191 00 03

21 de Diciembre de 2011

Al: Señor Secretario General del
Concejo Federal de Inversiones

At: Ing. Juan José Ciácera

Ref.: Exp. Nº 11191 00 03 Informe Final de Preparación de los procesos determinados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de La Casa de Salta en Bs. As. , para su re certificación de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, el que incluye tres copias impresas y tres en soporte magnético del material elaborado en el desarrollo del proyecto en esta etapa.

De mi mayor consideración:

En mi carácter de experto en el Contrato de Obra del Expediente de referencia me dirijo al Señor Secretario General para presentarle el Informe Final de cumplimiento del contrato de obra de referencia.

Antecedentes

La Casa de Salta en Buenos Aires realiza actividades sociales, culturales y de promoción de la actividad turística y de artesanías, entre ellas:

Gestión de los requerimientos de Acción Social en la C.A.B.A.
Gestión de Trámites Gestión de Acción cultural con diversas actividades, como:
Promoción de artistas y artesanos
Eventos fijos y variables, Conmemoraciones.
Muestras de productos salteños entre otros.

Objetivo

En el año 2010, La casa de Salta completó exitosamente la Certificación de los tres procesos principales, por lo que el objetivo de la Organización es poder demostrar la

eficacia del mantenimiento del Sistema de Gestión implementado, mediante su re certificación por el organismo responsable RINA y con la finalidad de mantener los beneficios que genera la implementación de este modelo de organización.

Propósitos del Sistema de Gestión de la Calidad

La Casa de Salta en Buenos Aires considera como propósito mantener la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, porque aspira a aumentar la satisfacción de sus clientes de cualquier origen que provengan, lograr la mejora continua y cumplir con los requisitos Legales y Reglamentarios aplicables.

Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad

La implementación del SGC en los procesos de Gestión de Trámites, Acción Social y Cultural, permitió:
Determinar y documentar los procesos con sus objetivos, alcance y responsables y desarrollar su interrelación.
Identificar oportunidades de mejora y su modalidad de gestión.
Mantener las competencias del personal en los distintos puestos de trabajo mediante un plan sistemático.
Proveer las herramientas sistemáticas para gestionar los desvíos de los estándares establecidos en el sistema de gestión y mejora los procesos continuamente en la medida que las evidencias generadas por el sistema lo demanden.
Proveer de instrumentos para medir el desempeño de los procesos y realizar la mejora continua (indicadores).

Propuesta de Servicio Profesional del contrato de obra

El servicio Profesional propuesto comprendió a todas las tareas necesarias de consultoría, guía y acompañamiento necesarios, para que La Casa de Salta en Buenos Aires, pueda demostrar la eficacia del mantenimiento del Sistema de

Gestión de la Calidad vigente, incluyendo, tal cual lo detalla el Plan de Tareas descripto en el Anexo I – Plan de trabajos:

1. Preparación, Revisión y aprobación del cronograma de actividades,
2. Hallazgos de las auditorías interna y del organismo certificador RINA. Implementación y Verificación de la aplicación de las acciones correctivas correspondientes.
3. No conformidades relevadas internamente. Implementación y Verificación de la aplicación de las acciones correctivas correspondientes.
4. Revisión y modificación de la documentación existente en función de los cambios introducidos en los procesos durante el año.
5. Revisión y actualización del Organigrama y perfiles de puesto.
6. Verificar el desarrollo de las reuniones del Comité de Calidad, Indicadores de gestión y otras herramientas de gestión, como medio de demostrar las actividades de control de los procesos.
7. Capacitación a los responsables de los procesos involucrados en diferentes disciplinas a medida que evoluciona la revisión.
8. Realización de la auditoría interna, como auditor Líder a todos los procesos involucrados en el alcance de la certificación.
9. Verificar y controlar el desarrollo de la reunión de revisión por la Dirección.
10. Acompañamiento durante la auditoría de Certificación por la entidad certificadora y redacción de las acciones correctivas a implementar posteriores a la misma.

El desarrollo y el resultado de los trabajos mencionados en los puntos 1 al 7 inclusive, ya fueron presentados en el informe parcial, el día 30 de Noviembre de 2011 próximo pasado.
En éste informe parcial de describen los correspondientes a los puntos 8 al 10.

Resultados obtenidos

Este desarrollo de éste informe final del Contrato de Obra permite verificar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos:

Todos los procesos relevados, interrelacionados y documentados.
Mejoramiento de los procesos trabajando sobre aquellas oportunidades de detectadas y resueltas.
Gestión de los datos y los gráficos de los Indicadores de todos los procesos relevados para demostrar la base del mejoramiento continúo.
Re certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Por todo lo expuesto, presento el Informe Final del Contrato de Obra, según el Expediente Nº 11 191 00 03.

En el mismo podrá verificar el estado de avance en orden cronológico según el anexo I - Plan de Trabajos del Contrato de Obra.
Las tareas de la 8 a la 10 descriptas para determinar su estado de cumplimiento, corresponden a la presentación del Informe Final, establecidas en el Anexo IV – Cronograma.
Se adjunta toda la documentación elaborada, en la que se puede constatar que se ha desarrollado todo lo previsto y que el Sistema de Gestión de la Calidad en Casa de Salta en Bs. As., fue auditado por el ente Certificador RINA según la norma ISO 9001:2008, quien verificó y certificó la eficacia del mantenimiento del mismo

Lo saluda atentamente:

Experto: **Ing. Daniel Eduardo Vaccarini**
DNI: 8346519

PROVINCIA DE SALTA

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES CFI

PREPARACIÓN DE LOS PROCESOS DETERMINADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) DE LA CASA DE SALTA EN BS AS, PARA SU RECERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008

INFORME FINAL - DESCRIPCIÓN

EXPERTO: Ing. Daniel Eduardo Vaccarini

CONTRATO DE OBRA Exp. Nº 11191 00 03

21 de diciembre de 2011

Al: Señor Secretario General del
Concejo Federal de Inversiones

At: Ing. Juan José Ciácera

Ref.: ***Exp.Nº 11191 00 03*** *Informe Final respecto a la preparación de los procesos determinados en el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la Casa de Salta en Buenos Aires, para su recertificación según la norma ISO 9001:2008. Descripción general.*

De mi mayor consideración:

En mi carácter de experto en el Contrato de Obra del Expediente de referencia me dirijo al Señor Secretario General para presentarle la descripción del Informe Final.

Según el Plan de Trabajos del Anexo I del Contrato de Obra, la ETAPA FINAL comprende las tareas 8 a 10 definidas en Plan de Tareas y el Cronograma del Anexo IV. Las mismas se realizaron según detalle:

Punto 8 - Auditoría interna a todos los procesos del SGC

Según el cronograma del anexo IV se prevé un avance del 100%.

La auditoría interna, fue planificada y realizada de un modo eficaz.
Se verificaron todos los procesos determinados en el alcance del SGC de Casa de Salta.

Grado de avance = 100%, cumpliendo con lo previsto en el plan.

En el Adjunto I, se puede apreciar la siguiente documentación:

1.- Plan de auditoría

2.- Informe de Auditoría interna.

Punto 9 - Revisión por la Dirección con el RD y los responsables de las áreas

Según el cronograma del anexo IV se prevé un avance del 100%.

Se realizó la reunión de Revisión por la Dirección con la participación de todas las áreas y analizando la eficacia del mantenimiento del SGC,
Los indicadores de gestión de algunos de los procesos volvieron a tratarse en forma específica en la reunión, pese a que se habían tratado en la reunión del Comité de Calidad.
Se fijaron objetivos y recursos para el próximo año.

Grado de avance = 100%, cumpliendo con lo previsto en el plan.

En el adjunto II,- Se adjunta copia del informe de Revisión por la Dirección,

Punto 10 – Acompañamiento en la auditoría de recertificación. Redacción de las no conformidades.

Según el cronograma del anexo IV se prevé un avance del 100%.

El día 14/12/11 se llevó a cabo por el Ing Jorge Bonafont de RINA IBERIA SUC EN ARGENTINA la auditoría de recertificación a todos los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Casa de Salta.
Como conclusión de la auditoría, se confirmó la recertificación de la norma ISO 9001:2008 a los procesos de Gestión de trámites, Acción social y acción Cultural.
El auditor encontró una sola No conformidad, cuya acción correctiva fue respondida en el momento, a pedido del auditor.

Grado de avance = 100%, cumpliendo con lo previsto en el plan.

En el adjunto III, se exhiben:

1.- Plan de auditoría de RINA AUDIT PLAN Nº 11 AQ 266 MQ

2.- Informe de auditoría de RINA

3.- Informe de no conformidad con acción correctiva propuesta.

Anexo V - Plan de pagos

De acuerdo a lo previsto en el de Plan de pagos del Contrato de Obra de referencia adjunto la factura correspondiente éste informe final.

Por lo que el monto facturado es de $ 14750 (pesos catorce mil setecientos cincuenta), correspondiendo al 50 % del monto total del contrato por $ 29500 (pesos veintinueve mil quinientos).

Sin otro particular y a la espera de la conformidad de Señor Secretario General con los contenidos de esta presentación lo saluda atte.

Daniel Eduardo Vaccarini
DNI 8346519

PD: Se detallan los adjuntos

Adjunto I: 1.- Plan de auditoría; 2.- Informe de Auditoría interna.

Adjunto II: adjunta copia del informe de Revisión por la Dirección,

Adjunto III: 1.- Plan de auditoría de RINA AUDIT PLAN Nº 11 AQ 266 MQ

2.- Informe de auditoría de RINA; 3.- Informe de no conformidad con acción correctiva propuesta.

ADJUNTO I

AUDITORIA INTERNA - 2011

1.- PLAN DE AUDITORIA AÑO 2011

2.- INFORME DE AUDITORIA INTERNA 2011

PLAN DE AUDITORÍA – 2011

Fecha	*26 de Octubre de 2011*
Organización	*CASA DE SALTA EN BUENOS AIRES*
Domicilio	*Av. Roque Sáenz Peña 933 C1035AAE Ciudad Buenos Aires*
Contacto	*Cdor Alfredo Heredia*
Teléfono	*4326-2456*
E mail	*Alfredo.heredia@hotmail.com*
Actividad	*AUDITORÍA INTERNA - 2011*
Norma de Referencia	*ISO 9001: 2008*
Tipo de auditoría	*Auditoría de mantenimiento del sistema de gestión de la Calidad*
Fechas	*09 y 23 de Noviembre de 2011*
Equipo auditor	*Auditor Líder: Ing. Daniel Vaccarini*
Objeto de la auditoría	*Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización (SGC) según los criterios de la auditoría indicados a continuación, con el objeto de verificar la eficacia de su implementación.*
Alcance	*A todos los procesos incluidos en el alcance de la Certificación de la Organización.*
Criterios de la auditoria	*Son los establecidos en la norma de referencia ISO 9001:2008 , la documentación propia del Sistema de Gestión de la Organización la Política de Calidad y sus documentos relacionados*
Confidencialidad	*Toda la documentación que se emplee durante la auditoria o la originada en la misma, las notas y registros de hallazgos completados serán tratadas con la más estricta confidencialidad.* *No se revelará información alguna a terceros sin la autorización escrita del cliente.*
Anexo I	***Requisitos a evaluar***
Anexo II	***Planificación de las actividades diarias***

Anexo I - Requisitos a evaluar en la auditoría según áreas y procesos

Entrevista con el representante de la dirección:

1.2 Aplicación
4.2 Requisitos de la documentación
5.2 Enfoque al cliente
5.3 Política de la calidad
5.4 Planificación (Objetivos de la calidad, Planificación del Sistema de gestión)
5.5.3 Comunicación interna
5.6 Revisión por la dirección
6.1 Provisión de recursos
8.2.1 Satisfacción del cliente
8.2.2 Auditorías internas y externas
8.5.1 Mejora continua
8.5.2 Acción correctiva
8.5.3 Acción preventiva

Auditoría a los procesos: (Según corresponda)

5.4 -7.2 Identificación y comunicación de los requisitos del cliente
4.1 Identificación de la vinculación (secuencia e interrelación), con otros procesos
4.2 Documentación relacionada con los procesos
7.1 Identificación de los objetivos del proceso
5.5.1 Definición de responsabilidad y autoridad
6.2 Competencia del personal
6.3 -4 - 7.1 Adecuación de recursos y ambiente de trabajo
7 Adecuación de la documentación que describe las prácticas de operación
7.4 Compras
8.3, 8.4 Seguimiento del desempeño del proceso y control de no conformidades
8.5.2-3 Aplicación de acciones correctivas y preventivas
8.5.1 Evidencia de mejora continua
8.2.1 Satisfacción del cliente
4.2.4 - 7.1d Disponibilidad de registros

Anexo II.- Planificación de las actividades diarias

Fecha	Hora	Detalles
09-11-11	Mañana	Entrevista con el Representante de la Dirección - Re planificación de las actividades según disponibilidades.
	Medio día	Almuerzo
	Tarde	Proceso de Acción cultural
		Proceso de Trámites
23-11-11	Mañana	Proceso de Asistencia Social
		Recursos humanos - Compras
	Medio día	Almuerzo
	Tarde	Mantenimiento

Ing. Daniel E. Vaccarini

Quality Manager Auditor DGQ – EOQ

INFORME DE AUDITORIA INTERNA EN CASA DE SALTA – 2011

23 de Noviembre de 2011

A: CASA DE SALTA EN BUENOS AIRES
Av. Roque Sáenz Peña 933 C1035AAE Ciudad Buenos Aires

At: Cdor Alfredo Heredia (RD)

Ref.: ***Informe de Auditoría Interna***

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- **Desarrollo del proceso de auditoría**

Hubo una notable colaboración y apertura de todos los entrevistados de todos los procesos

- Personal entrevistado

Proceso	Entrevistado	Area	Entrevistado
Rep Dirección	**Cdor Alfredo Heredia**	Ac Social	**Lic Gabriela Sanchez** **Pablo Espinillo** **Belén Canciani**
Dirección	**Sergio Etchart**	Ac Cultural	**Lic Elisa Palacios** **Sofia Herrera Vegas** **Fernanda López**
Trámites	**Lic Servanda Velarde** **Florencia Cornejo Diez**	Mantenimiento	
Administración	**Lic Servanda Velarde**	Feria del Libro	**Matilde Argento** **Patricia Avalos**

- ***Conclusiones***

Grado de conformidad del sistema
De la verificación efectuada sobre los criterios y el Plan de Auditoría se aprecia que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos normativos y se está manteniendo en forma eficaz.

Puntos fuertes
Las actividades de Cultura organizadas por la Casa y otros eventos que hacen al acervo cultural Salteño, se muestran en el muro de Facebook de Casa de Salta.

Principales áreas o procesos con necesidades de mejora
No se han detectado procesos débiles en implementación.

Cumplimiento de Objeto de la Auditoría
En las sucesivas jornadas de Auditoría, se pudo verificar la eficacia de la aplicación del sistema de gestión de la calidad en la totalidad de lo previsto en el Plan de Auditoría.

Detalle de los procesos
Se pudo verificar la adecuación de los procesos determinados en el sistema de gestión.

Control de documentación
Se verificó la redacción del Manual de Calidad y toda la documentación aplicable, encontrándose actualizada y registrada, salvo alguna observación señalada.

Procesos no cubiertos
No hubo

Capacidad del proceso de Revisión por la Dirección
Si bien se pudo revisar la reunión de Revisión correspondiente al año anterior, la modalidad de redacción, el alcance de la misma y la participación de funcionarios representando todos los procesos, se verificó que se ha realizado en forma eficaz y asegura el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

- ***Hallazgos***

En la tabla adjunta, se describen los hallazgos de la Auditoría expresados como Oportunidad de mejora, Observaciones y/o No Conformidades.

- ***Confidencialidad***

Toda la documentación empleada durante la Auditoría o la originada en la misma, las notas y registros de hallazgos completados serán tratadas con la más estricta confidencialidad.
No se revelará información alguna a terceros sin la autorización escrita del cliente.

TABLA DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Proc	Auditado	Sec	DETALLE	OpMej	OBS	N/C
AC	EP	6.3	Es necesario aplicar los conceptos introducidos en la jornada de capacitación de implementar un sistema organizado de back up.		X	
AC	EP	7.1	En la planificación anual de actividades no están claras las responsabilidades		X	
AC	MAPA	8.2.1	Se recomienda hacer una encuesta de satisfacción en la próxima Feria del Libro a los escritores, como clientes directos y al público en general	X		
GT	FVR	4.2.4	En IT-OPER-02.05 y en otros instructivos, No se encontró el registro denominado Formulario de Mesa de entrada, en cambio se dispone de copia del Nº de expediente		X	

Referencias: X marca la correspondencia a Oportunidad de Mejora, Observación o No Conformidad.

Ing. Daniel E. Vaccarini

Quality Manager - Auditor DGQ – EOQ

ADJUNTO II

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Revisión por la dirección

ISO 9001

5.6 Revisión por la Dirección
5.6.2 Información para la Revisión

---

a- resultados de auditorías,

La auditoría de Mantenimiento de RINA se realizó el día 23-03-2011 y dio como resultado dos 5 Observaciones. Todas fueron incorporadas al listado de No Conformidades del sistemas, analizadas y resueltas. (Ver desarrollo en el punto d)
La Auditoría Interna se realizó en dos jornadas; los días 09 y 23 de Noviembre de 2011, de la cual resultó una (1) Oportunidad de Mejora y dos (2) observaciones relacionadas a los Procesos de Acción Cultural (Ver informe de Auditoría Interna de fecha 23 de Noviembre de 2011).
El auditor hizo mención de la colaboración y apertura de todas las áreas, el especial compromiso del Representante de la Dirección y consideró además como punto fuerte las actividades de acción cultural que se muestran en el muro de Facebook de Casa de Salta.
Las acciones correctivas correspondientes se hayan en proceso de desarrollo.
La empresa Certificadora RINA confirmó la realización de la próxima auditoria de mantenimiento para el día 14-12-2011.

---

b- retroalimentación del cliente,

Quejas: En el primer, segundo y tercer trimestre no hubo quejas de los usuarios.
Encuestas:
Se realizaron desde 12 de agosto al 06 de setiembre de 2011, 18 encuestas en el Dto. de Acción Social, con un resultado de satisfacción de 8.77 puntos sobre 10 posibles.
Se realizaron desde 29 de agosto al 8 de setiembre 14 encuestas en el Dto. Gestión de Trámites, con un grado de satisfacción promedio de 8,61 puntos sobre 10 posibles.
Se realizó una encuesta en el evento Señor del Milagro (Acción Cultural) obteniéndose 11 respuestas y un promedio de satisfacción de 9,41 sobre 10 posibles.
Con la finalidad de evaluar el comportamiento de los proveedores de servicios de mantenimiento se realizó una compulsa de opinión de los usuarios de los referidos servicios. Se verifica que todas las empresas de servicios externos fueron calificadas con una puntuación superior a 8,5 excepto el servicio de limpieza cuya calificación promedio es 6,5, influida, esta calificación, por el sector de Acción Social. El reclamo se encuentra en conocimiento de la empresa Cuatro Ríos S.A.

---

c- desempeño de los procesos y conformidad del producto,

Se realizaron dos reuniones del Comité de Calidad de la Casa de Salta.
La primera se realizó el 24-08-2011 y la segunda el 23-11-2011 y comprenden el análisis de los indicadores y NCs hasta septiembre del 2011.
Procesos:
Acción Social:
Indicadores:
Se verificaron 9 indicadores y sus resultados. Se han cumplido con las metas prevista, excepto en los indicadores de Velocidad de otorgamiento de fondos para abonar insumos o estudios y Tiempo para obtener subsidios - Derivación

pacientes ambulatorios.
Pese a las gestiones realizadas ante el Ministerio de Salud, los indicadores mencionados muestran apreciables demoras, no atribuibles al Departamento.
De más esta remarcar la perentoriedad de las necesidades que dan lugar a los pedidos comentados. Por ello nuevamente solicitaremos ante las autoridades correspondientes se considere la posibilidad de acelerar las gestiones de este tipo de trámites.
Cabe destacar que, en la tarea de obtener una mejora continua, el área de Acción Social ha realizado en este año actividades muy importantes. Estas van

Revisión por la dirección

desde la inauguración de nuevas instalaciones, funcionamiento del departamento como centro de práctica Pre - Profesionales de la carrera de licenciatura en Trabajo Social de la UBA, y participación, organización y coordinación de actividades académicas diversas, entre otras.

No Conformidades:
Se detectaron atrasos significativos en la obtención subsidios, estos se producen en el Ministerio de Salud. Se decidió realizar gestiones ante el referido ministerio con el fin de mejorar los resultados de éstos procesos.

Gestión de trámites:

Indicadores del proceso de Gestión de Trámites:
Se verificaron 11 indicadores y sus resultados.
El indicador Plazo para Obtener Paridas muestra demoras importantes no atribuibles al área, que si bien están dentro de la meta, son crecientes y en épocas anteriores habían sido menores.
Se resolvió tomar contacto con las autoridades para buscar una mejora en los tiempos de resolución.

No Conformidades:

No se han registrado NC operativas

Acción Cultural:

Se cumplió la programación establecida superandose los objetivos planificados. El Secretario Delegado, ha instruido al sector para incrementar la actividad del área y en este sentido se ha vinculado con la Directora del Museo de Arte Salteño con el fin de ofrecer las instalaciones de nuestra Casa.

No Conformidades:

No se han registrado NC operativas

Metas

Se consideran validas las vigentes.

---

d- estado de las acciones correctivas y preventivas,

Se consideraron todos los hallazgos, tanto de la auditoría interna como la del ente Certificador RINA, como oportunidades de mejora, incorporándolos en todos los casos como en el tratamiento de acciones correctivas.
La descripción de los hallazgos de ambas auditorías y las acciones correctivas es la siguiente:

Auditoría interna realizada el 02 y 09-02-11
Acción correctiva Nº 32
1.- Sería conveniente que a los empleados nuevos se les dé una capacitación sobre la norma de referencia ISO 9001:2008
El Experto llevó a cabo una jornada de capacitación sobre la norma ISO 9001:2008
Acción Correctiva Nº 31
2.- En la IT OPER-02-05 Copia del certificado de 7º grado ante el Min de Educación, se puso en vigencia un nuevo formulario que no coincide con lo establecido en la misma.

Se consideró que el nuevo formulario es correcto y se modificó el Instructivo, incorporándolo.

Revisión por la dirección

Auditoría externa tercera parte de RINA Informe Nº 10 AQ 231 MQ
Acción Correctiva Nº 33
1.- Se recomienda mejorar el contenido de la documentación externa aplicable.
Se incorporaron el Decreto 8147/70 de la Creación de la Casa de Salta y la Ley de Feriados Provinciales 5028, faltantes al listado.
Acción Correctiva Nº 34
2.- Analizar la frecuencia de back up de documentación y registros del sistema.
Se definieron y establecieron las frecuencias de back up y se actualizaron los procedimientos correspondientes, y se capacito a los responsables.
Acción Correctiva Nº 35.- Detallar con mayor profundidad los requisitos y competencias exigibles para la posición gestión de calidad.
Se formalizó el perfil de gestión de calidad.
Acción Correctiva Nº 36
4.- Incorporar una línea de tiempo en el proceso de la conmemoración de la muerte de Güemes.
Se preparó una Planificación para la Conmemoración de la Muerte del Gral Güemes incorporando la línea de tiempo y los responsables.
Acción Correctiva Nº 37 y 38
5.- Mejorar el detalle de los registros de gestión de trámites. P Ej Documento de identidad.
Se analizaron los Instructivos de trámites y se actualizaron aquellos en que se había omitido algún detalle.

---

e-acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
En materia de Acción social se ha logrado contar con nuevas instalaciones que permiten mejorar apreciablemente las prestaciones.
Además se ha concretado la firma e implementación del convenio con la Facultad de Ciencias Sociales UBA con el objeto de instrumentar un sistema de prácticas Pre profesionales.

En este año se incorporó al SGC a Acción Cultural. Esto ha significado una mayor integración del sector en todos los procesos de mejora continua.

En materia de capacitación del personal se han realizado:
1. Curso de introducción en las Normas Iso 9000 para el nuevo personal.
2. Curso de manejo del Sistema Operativo del software Isomanagement.
3. Participación en diversas jornadas y cursos de perfeccionamiento vinculados a Acción Social.

---

f- cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad,
No hubo.

---

g- recomendaciones para la mejora.
En el proceso de mejora continua se hace necesario coordinar eficientemente las gestiones con los distintos organismo provinciales, con el fin de reducir las demoras.

Comentarios Generales:
Política de la Calidad - El Comité de Calidad, en su reunión del 23-11-11 resolvió mantener la Política de Calidad vigente.

ADJUNTO III

AUDITORIA DE RECERTIFICACIÓN POR PARTE DE RINA

1.- Nota de Confirmación de la fecha de auditoría

2.- Audit Plan RINA Nº 11 AQ 266 MQ.

3.- Informe de auditoría RINA Nº 11 AQ 266 MQ.

4.- Redacción de la acción correctiva

(FINDING Nº 1).

RINA 150 YEARS

Fax / E-mail Message

Fecha
09/12/2011

Ntra. Ref

Da
Rina Iberia Suc. en Argentina

A
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL

Sres.
Sr. Alfredo Heredia

FAX N° / Dirección

CC:

OBJETO **Certificación del Sistema de Gestión de Calidad**
Contrato N. 2011/BUQ/101
File Nº 11 AQ 266 MQ

Según lo acordado, confirmamos que la Recertification audit del Sistema de Gestión de Calidad aplicado a Vtra. Organización, sita en AV. ROQUE SAENZ PEÑA 933 - BUENOS AIRES dará inicio el próximo 14 Diciembre 2011 a partir de las 09:00 hs.

La auditoría será realizada de acuerdo con el plan de auditoría que les remitirá el auditor líder, y por el siguiente personal técnico:

- Jorge Bonafont (Auditor Líder)

Con el propósito de asegurar que nuestro personal técnico realice su trabajo dentro del tiempo programado, le solicitamos a Ud. tener disponible las copias de los documentos (Manual y procedimientos) en el momento de la visita, junto con el personal que deberá asistirlos.

A menos que recibamos comentarios dentro de los próximos tres días hábiles, el programa y nuestro personal técnico se considerará aceptado por Uds.

Declaramos que la información adquirida durante la auditoría será tratada como confidencial por los miembros del Equipo Auditor.

Atentamente,
Walter Daniel Patalano

Area Rina Iberia Suc. en Argentina
Tel. +54 11 43148666
Fax +54 11 43148666
E-mail Walter.Patalano@rina.org

RINA Società per Azioni

Head Office: Via Corsica, 12 16128 Genova - Italy
Tel. +39 010 53851
Fax +39 010 5351000

C.F./ P.Iva 03794120109
Cap. Soc. Eur. 30.192.800,00
R.I. Genova N. 03794120109

OFFICE BUENOS AIRES
Alicia M.de Justo 2030 1°P. Of.119 - (C1107AFP)
Buenos Aires
Tel. +54 11 4314 8088
Fax +54 11 4314 8088
E-Mail: Buenosaires.Auditoffice@rina.org

RINA

AUDIT PLAN N° 11 AQ 266 MQ

Organisation	**Reference site**
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL	AV. ROQUE SAENZ PEÑA 933 BUENOS AIRES
Scope of management system:	

Audit Team			
Auditor A (Team Leader)	**Auditor B**	**Auditor C**	**Auditor D**
Jorge Bonafont			
Auditor E	**Auditor F**	**Auditor G**	**Auditor H**
Drawn up by Walter Daniel Patalano		**Date** 09/12/2011	

Day	Time (1)	Time	Processes / Aspects	Elements of ISO 9001:2008 (2)	Function audited (3)	Auditor	Org. contact(4)
14/12/2011	09:00	09:15	Reunion Inicial			A	
14/12/2011	09:15	09:45	Examen Documental			A	
14/12/2011	09:45	10:30	Sistema de Gestión de Calidad	4.1-4.2		A	
14/12/2011	10:30	12:00	Producción / Prestación del Servicio	7.5-7.1-7.6-4.1-4.2-5.4-5.5-6.2-6.3-6.4-8.2-8.3-8.4-8.5		A	
14/12/2011	12:00	13:00	Responsabilidad de la Direccion	5.1-5.2-5.3-5.4-5.5-5.6-4.1-8.1-8.2-8.4-8.5-6.1-6.2		A	
14/12/2011	13:00	14:00	Intervalo para Almuerzo			A	
14/12/2011	14:00	14:30	Ventas	7.2-4.1-4.2-5.4-5.5-6.2-8.2-8.3-8.4-8.5		A	
14/12/2011	14:30	15:00	Compras	7.4-4.1-4.2-5.4-5.5-6.2-8.2-8.3-8.4-8.5		A	
14/12/2011	15:00	15:30	Gestión de Recursos Humanos	6.2-6.1-4.1-4.2-5.4-8.4		A	
14/12/2011	15:30	17:30	Medición, Análisis y Mejora	8.1-8.2-8.3-8.4-8.5-4.1-5.4-6.2		A	
14/12/2011	17:30	18:00	Reunion equipo de evaulacion			A	
14/12/2011	17:30	18:00	Reunion Final			A	

N.B.:

(1) The indicated times refer to the start of the activity and are indicative

(2) [illegible]

(3) Define all the functions to interview

(4) To be indicated during the open. meeting

(5) The interval is not expected to last more than 90 minutes

Draft printed on 13/12/2011

Pag. 1 Of 2

Scope of management system:	

Other elements subject to audit:			
	Z.1 - Verificación de las acciones correctivas de la auditoría anterior, Z.2 - Uso del logo RINA y publicación del SGC si las hubiera		
Z.3 - Quejas del cliente y quejas recibidas por el Organismo de Control	Z.4 - Reglamento RINA	Z.5 - Check of all processes as per the audit plan	
Z.6 - Management System Manual	Z.7 - List of procedures	Z.8 - Chamber of Commerce certificate or equivalent document	
Z.9 - Management System Organization Chart	Z.10 - Plan of Site(s)	Z.11 - Last Management Review	
Z.12 - Programming of Internal Audits	Z.13 - List of laws and/or regulations applicable to the supplied product/service	Z.14 - List of current yards with description of the activities carried out outside, if any	

Additional notes on audit methods

Auditing the processes indicated in this plan.

Corporate processes:

The indicated corporate processes will be audited as regards issues connected with the management system; this will include inspections at pertinent plants and areas as well as interviews with staff.

Together with the contents of this audit plan, please note that the following aspects will also be audited:
a) internal audits and management reviews;
b) review of the action taken as a result of the non-conformities identified during the previous audit;
c) claims handling;
d) effectiveness of the management system in achieving certified customer objectives;
e) progress of activities implemented to promote continual improvement;
f) continual operative control;
g) review of all changes

Draft printed on 14/12/2011

RINA

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

ORGANISATION
Nombre y razón social:
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL
Dirección registrada:
AV. ROQUE SAENZ PEÑA 933, C1035AAE BUENOS AIRES, ARGENTINA
Nombre y dirección de los sitios de producción sujetos a ser auditados[1]:
AV. ROQUE SAENZ PEÑA 933, C1035AAE BUENOS AIRES, ARGENTINA

ACTIVIDAD Y PRODUCTO O SERVICIO SUJETO A LA AUDITORÍA:
PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES ANTE ENTIDADES SALTEÑAS, DE ACCION SOCIAL Y DE ACCION CULTURAL
PAPERWORK MANAGEMENT FOR SALTA PROVINCE ENTITIES, SOCIAL ACTION AND CULTURAL ACTION PROCESSES
EA sector: 35

Objeto de la auditoria: evaluacion de la conformidad del sistema de gestión de acuerdo a la norma ISO 9001:2008
Otra Norma:

AUDITORÍA	Fecha inicio: 14/12/2011 Fecha cierre: 14/12/2011
Tipo: Recertification audit	

GRUPO DE AUDITORÍA	**POSICION - FIRMA AUDITOR LIDER**
Jorge Bonafont	Auditor Líder

REPRESENTANTES DE LA ORGANIZACIÓN	**POSICION - FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACION**
Alfredo Heredia	Rep. Dirección
Elisa Bianchi Di Cárcano	Acción Cultural
Daniel Vaccarini	Auditor Interno
Florencia Cornejo Diez	Gestión de Trámites
Graciela Sanchez Iturbe	Acción Social

DOCUMENTOS DE REFERENCIA DE LA ORGANIZACION	**Rev.**	**of**
Management System Manual	05	29/12/2010
PG SGC 01	05	07/09/2011
PG SGC 03	03	08/11/2011

Reportes de auditorias previas	**N°**	**of**
	09 AQ 21 MQ/STG1	22/01/2009
	09 AQ 21 MQ/STG2	22/01/2009
	09 AQ 259 MQ	02/02/2010
	10 AQ 231 MQ	23/03/2011

Page 1 of 7

Draft printed on 14/12/2011

RINA

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

Puntos auditados de la ISO 9001:2008	Descripcion de los requisitos y puntos auditados	HALLAZGOS		
		A	B	C
4.1	Requisitos generales			
4.2	Requisitos de la documentación		1	
5.1	Compromiso de la Dirección			
5.2	Enfoque al cliente			
5.3	Política de la calidad			2
5.4	Planificación			
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.6	Revisión por la Dirección			
6.1	Provisión de recursos			
6.2	Recursos Humanos			3,4
6.3	Infraestructura			
6.4	Ambiente de trabajo			
7.1	Planificación de la realización del producto			
7.2	Procesos relacionados con el cliente			5,6
7.3	Diseño y desarrollo			
7.4	Compras			
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.6	Control de los dispositivos de medición y seguimiento			
8.1	Generalidades			
8.2	Medición y seguímiento			
8.3	Control del producto no conforme			
8.4	Analísis de datos			
8.5	Mejora Contínua			
Z.1	Verificación de las acciones correctivas de la auditoría anterior, si las hubiera			
Z.2	Uso del logo RINA y publicación del SGC			
Z.3	Quejas del cliente y quejas recibidas por el Organismo de Control			
Z.4	Reglamento RINA			
Z.5	Check of all processes as per the audit plan			

Page 2 of 7

Draft printed on 14/12/2011

RINA

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

CAMBIOS REALIZADOS EN BASE A LA ÚLTIMA AUDITORIA		SIN CAMBIOS	CAMBIOS C	CAMBIOS NC	OBSERVACIONES
SCOPE		X			
ORGANISATIONAL STRUCTURE		X			
OPERATIONAL YARDS		X			
LIST OF APPLICABLE LAWS/STANDARDS		X			
MANAGEMENT MANUAL		X			
COMPANY NAME		X			
STAFF (*)	Figure actual:12	X			No hay modificaciones

(*) in case of fluctuations in the number of staff, enter the average number of staff for the year declared by the Organisation

The Audit Team has audited the progress of the objectives and goals for the three-year period and the progress of the performance indicators (comment in case of recertification):

Se realizó el analisis de losindicadores de satisfaccion de beneficiarios, la satisfaccion del funcionamiento de equipos y de los servicios de apoyo que se prestan con resultado satisfactorio
Cada proceso posee indicadores de eficacia y cumplimiento de objetivos. En todos los casos se hace mencion en la RD. En los casos de no haber alcanzado se definen acciones

La Organización ha aplicado correctamente las acciones correctivas en base a las no conformidades (los hallazgos del tipo A/B) del informe de auditoría anterior? (indique):

No hubo

La Organización ha implementado las recomendaciones (tipo C) detectadas en el informe de auditoria anterior? (indique):

1 a 5 con tratamiento satisfactorio

Fueron verificados los sitios permanentes a raíz de un procedimiento de muestreo de sitios? YES ☐ N.A. ☑

Si se indican fechas, sitios verificados y actividad llevada a cabo (añadir hojas si es necesario)

Dirección del sitio	Actividad desarrollada

Fue auditada la actividad desarrollada fuera de la Organización (ej. centros de concesión del servicio)? YES ☐ N.A. ☑

If YES, indicate the dates, sites and activities performed (add an extra sheet if necessary)

Dirección	Actividad desarrollada

Eventuales actividades auditadas documentalmente

Otras actividades eventuales externas auditadas (ej. Transporte de residuos) (añadir hojas si es necesario)

Page 3 of 7

Draft printed on 14/12/2011

RINA

ORGANIZACIÓN
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

FINDING N° 1		
Documentos de la Organización MGC	**Area involucrada** Gestion de calidad	**Clasificación** B
Párrafo de la norma 4.2.3		
Descripción de la Observación No es seguro que todos los documentos se encuentren controlados y se encuentren listados con la norma de referencia correcta.EO. El manual de la calidad no se encuentra listado en el registro de documentos, y dicho listado hace referencia a la norma ISO 9000 en lugar de 9001		
Firma Auditor Líder Jorge Bonafont	**Firma de aceptación del Representante de la Organización** Alfredo Heredia	

Para ser completado por la Organización		
Análisis de las causas		
Treatment		
Acción correctiva propuesta		
Fecha de implementación estimada	**Firma del Representante de la Organización**	**Firma Auditor Líder**

Para ser completado por el Team de Auditoría		
Evidencia de la/s acciones correctivas		
Resultado de la verificación	**Fecha**	**Signature of Team Leader**

Page 4 of 7

Draft printed on 14/12/2011

RINA

ORGANIZACIÓN
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

N°.	RECOMENDACIONES	ACCIONES DE LA ORGANIZACIÓN
2	Para 5.3 Seria conveniente que la política de la calidad haga mención a la Norma ISO 9001, en lugar de "la Norma ISO de la serie 9000"	
3	Para 6.2 Es recomendable mejorar el detalle de la descripción del perfil de puestos en lo referente a requisitos de titulo y experiencia laboral	
4	Para 6.2.2 Se recomienda mejorar la manera de documentar la eficacia de las capacitaciones de cada integrante de la organización para elevar su nivel de competencia	
5	Para 7.2.3 Se recomienda promover la difusión de las actividades realizadas por accion social y su alcance como aporte a la comunidad	
6	Para 7.2.3 Es conveniente mejorar la descripción del alcance en la pagina web incluyendo el proceso de Accion Cultural	

Signature of Team Leader

Jorge Bonafont

Page **5** of **7**

Draft printed on 14/12/2011

RINA

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

CONCLUSIONES DEL GRUPO DE AUDITORÍA
El equipo de Auditores considera que el Sistema de Gestión de la Organización, en términos generales, cumple con los requisitos de la norma de referencia y con el reglamento RINA para la certificación de sistemas de gestión de la Organización? YES ☑ NO ☐
La Organización se compromete a comunicar las acciones correctivas decididas y las fechas para su implementación hasta el .... día de la presente visita. La Organiz. puede proponer las acciones correctivas y la fecha de su implementación inmediatamente después de la entrega del informe de parte del Equipo de Auditoría, antes de la confirmación de RINA de su contenido, pero se debe tener presente que el informe y las observ. adjuntas podrían ser modificados por RINA a consecuencia de la actividad de control efectuada. En tal caso, a la Organiz. se le podría requerir de proponer nuevamente las acciones correctivas y la fecha de su implementación.
Results of the audit for each process identified by the Organisation and assessed during the audit (evidence, strong points and positive elements) El equipo de auditoria considera que el sistema de gestión de la Organización es adecuado y su mantenimiento es sostenido; en particular las personas entrevistadas mostraron un elevado nivel de competencia y conocimiento con respecto a los procesos en los que están involucrados y buen conocimiento del sistema de gestión. Durante la auditoria se han verificado los procesos definidos en el plan de auditoria: Proceso Documentado: El sistema de gestión de la calidad se encuentra correctamente documentado. El manual posee alcance, interacción entre procesos y referencia de los procedimientos documentados. Los documentos en su calidad de procedimientos y registros se encuentran controlados. .Proceso de Dirección: La dirección realiza la revisión por la dirección en tiempo y forma, mantiene un aceptable manejo de los recursos y las comunicaciones internas son aceptables Proceso de RRHH: Este proceso está correctamente estructurado. Poseen organigrama y perfiles de puesto. La capacitación se realiza de acuerdo a lo programado Compras: La Organización utiliza proveedores calificados de acuerdo a criterios de evaluación. Las compras se realizan según procedimiento Ventas: la metodología de recepción y revisión de los requisitos relacionados con el cliente se realizan según lo establecido cumpliendo aceptablemente con el nivel de acuerdo necesario con los clientes frente a las transacciones comerciales Medición Anális y Mejora: Se lleva aceptablemente la medición de la percepción del cliente, las auditorías internas con acciones sobre los hallazgos. Los indicadores se realizan sobre los procesos principales con objetivos medibles. Se trata correctamente los productos NC y se realizan acciones correctivas Servicio: Se verificaron la gestion de tramites, accion social y accion cultural. Tambien se verificó el buen funcionamiento de la infraestructura para llevar adelante el alcance
Oportunidades de mejora Se considera una oportunidad de mejora mencionar en el listado de documentos externos, la web que contiene el documento para asegurar su vigencia permanente
Efectividad de las auditorías internas/revisión por la Dirección La auditoria interna ha sido realizada cumpliendo con la planificación y se tomaron las acciones que surgieron del tratamiento de los hallazgos. La Revisión por la Dirección cumple con el tratamiento de los temas propuestos en la norma, y reflejan un balance de lo revisado en el período anterior. Se realizó en tiempo y forma
Aplicación del Sistema de Gestión de la Organización, en comparación con los resultados de auditorías anteriores (cuando sea aplicable) Adecuado comparado con los resultados de la auditoría precedente, ya que el sistema de gestión se encuentra evolucionando dentro de un sistema de mejora

Page 6 of 7

Draft printed on 14/12/2011

RINA

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 MQ

El Grupo de auditores considera que la próxima auditoría de Auditoria de Mantenimento debe ser realizada el ../../.... o dentro de los 12 meses de esta visita por las siguientes razones (sólo completar cuando la fecha propuesta es menor a los 12 meses de la fecha de esta auditoría): de acuerdo a la planificación
Información u observaciones adicionales Las exclusiones del sistema incluyen: 7.3 Dado que los tramites y procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo indicado por el gobierno de salta 7.5.2 debido a que los productos resultantes pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medicion 7.6 no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición
ESPACIO RESERVADO PARA LA ORGANIZACIÓN
La Organización acepta los contenidos del informe incluyendo las Observaciones detectadas (si las hubiere). RESERVATIONS AND OBSERVATIONS

FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	Alfredo Heredia
SIGNATURE OF TEAM LEADER Jorge Bonafont	FECHA E INICIALES DE AUDITORES CALIFICADOS E INDEPENDIENTES

Page 7 of 7

ORGANIZACIÓN
CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL

INFORME DE AUDITORÍA N° 11 AQ 266 M(

FINDING N° 1

Documentos de la Organización	Area involucrada	Clasificación
MGC	Gestion de calidad	B

Párrafo de la norma 4.2.3

Descripción de la Observación

No es seguro que todos los documentos se encuentren controlados y se encuentren listados con la norma de referencia correcta.EO. El manual de la calidad no se encuentra listado en el registro de documentos, y dicho listado hace referencia a la norma ISO 9000 en lugar de 9001

Firma Auditor Líder	Firma de aceptación del Representante de la Organización
Jorge Bonafont	Alfredo Heredia

Para ser completado por la Organización

Análisis de las causas

a) El sistema informático no incorpora en el listado de los documentos, al Manual de Calidad.
b) La referencia a la norma ISO 9000 la pone el sistema por default.

Treatment

Se informará a Gestión de Calidad que realice las modificaciones pertinentes

Acción correctiva propuesta

Se corregirá el sistema informático a efectos que acepte al Manual y modifique la norma de Referencia.

Fecha de implementación estimada	Firma del Representante de la Organización	Firma Auditor Líder
15-02-12	Cdor. ALFREDO RUBEN HEREDIA ASESOR DELEGACION CASA DE SALTA EN CAPITAL FEDERAL	

Para ser completado por el Team de Auditoría

Evidencia de la/s acciones correctivas

Resultado de la verificación	Fecha	Signature of Team Leader