



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

## **INFORME DE AUDITORÍA N° 6/2019**

### **Título: Sistemas Normalizados de Gestión**

#### **I. Objeto de la Auditoría**

El objeto de la auditoría es relevar los sistemas normalizados existentes y verificar su certificación y en su caso el alcance de la misma.

#### **II. Alcance**

Las tareas de auditoría realizadas tuvieron como base las Normas de Auditoría Gubernamental, aprobados por Resolución N° 152 SGN, los lineamientos impartidos por la Sindicatura General de la Nación y lo planificado en nuestro Plan de Auditoría para el corriente ejercicio.

No han existido limitaciones en el alcance de las tareas, habiendo contado con la documentación solicitada.

La labor de auditoría consistió en un relevamiento de sectores operativos y administrativos, a fin de verificar la existencia de de sistemas normalizados de gestión.

Se mantuvieron reuniones con el Presidente del Instituto, el Gerente de Programas y Proyectos y el Director del Centro de Tecnología del Uso del Agua, obteniéndose asimismo información proveniente de la Gerencia de Administración.

#### **III. Limitaciones al Alcance**

No han existido limitaciones en el Alcance de las tareas efectuadas

#### **IV. Tarea realizada**

Las tareas de auditoría se realizaron en los meses de Febrero y Marzo, habiéndose aplicado un total de 75 horas a fin de cumplir con la obtención de los elementos de juicio necesarios para la confección del presente Informe.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

Un sistema de gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de la organización, lo que conlleva a múltiples ventajas con su aplicación, tanto en áreas sustantivas como en áreas de apoyo, ya que permite de manera standarizada la realización de rutinas, más allá de la persona que lo ejecute, permitiendo una continuidad en caso de ausencias o de cambios.

En el Instituto se ha evidenciado en el último año, un importante cambio en la organización atento a las políticas impartidas por el nuevo Presidente. Se están encauzando mediante un sistema ordenado las observaciones que pesan en los distintos lugares, como el caso del Servicio de Seguridad e Higiene en la Dirección de Recursos Humanos y Organización, o con los cambios normativos en la Gerencia de Administración mediante la emisión de Circulares que determinan los procedimientos de gestión a aplicarse en determinados procesos.

Con relación al Informe de Auditoría del año anterior, se han producido cambios importantes en la Estructura del Instituto, ya que fue designado un nuevo Presidente, se nombró un Gerente de Programas y Proyectos, un Gerente de Administración y se cubrieron los Centros con nuevos Directores, situaciones que permiten reevaluar procesos y comenzar a analizar distintas cuestiones de la Organización.

El objetivo perseguido es revisar y evaluar sistemáticamente a las distintas áreas, en un todo y en parte, con el propósito de determinar si se está funcionando dentro de estándares apropiados, siendo el objetivo incrementar la eficiencia y eficacia de todo el organismo.

Se procedió a realizar una visita al Centro de Tecnología del Agua (CTUA), atento que este es el único Centro que tiene procesos acreditados según normas internacionales de calidad, efectuando procesos en sus laboratorios de Calidad de Agua (LECA) y de Tecnologías de Tratamiento (LET).

Atento a la naturaleza de las actividades que realizan ambos laboratorios, requieren de certificaciones internacionales, pues las técnicas utilizadas, tolerancias, etc., deben ajustarse a normas nacionales e internacionales, habilitando al Centro a realizar servicios de laboratorio a entes oficiales y privados, y de apoyo a la Justicia.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

En el CTUA el Laboratorio Experimental de Calidad de Aguas (LECA), posee una acreditación por parte del Organismo Argentino de Acreditación (OAA).

Con fecha 7 de Junio de 2018 se emite el Formulario de Acreditación del Laboratorio de Ensayo por parte del OAA, conforme a los criterios contenidos en la Norma IRAM 301:2005, equivalente a la Norma ISO/IEC 17025:2005, los documentos del citado organismo para la acreditación de laboratorios de ensayo, y los documentos aplicables de ILAC, el Laboratorio está acreditado para la realización de los siguientes ensayos:

Producto/Material	Ensayo	Desde	Hasta
En aguas naturales	Determinación de metales por espectrometría de AA de llama (lectura directa): Cadmio, Cinc, Cobre, Cromo, Hierro, Manganeso, Níquel y Plomo	21-05-2018	Vigente
Aguas subterráneas, superficiales, efluentes industriales y lixiviados	Determinación de metales por espectrometría de AA de llama (digestión previa): Cadmio, Cinc, Cobre, Hierro, Manganeso, Níquel y Plomo	21-05-2018	Vigente
Aguas subterráneas y superficiales	Determinación de metales por espectrometría de AA de llama (digestión previa): Cromo	21-05-2018	Vigente

El 14 de Diciembre de 2018 el OAA realizó la auditoría externa de "Segundo mantenimiento (correspondiente al segundo ciclo de acreditación)", siendo auditados tanto el Laboratorio Experimental de Calidad del Agua como el Programa de Gestión de Calidad del CTUA, dentro del alcance de acreditación establecido ante el mencionado organismo. Siendo el resultado de la auditoría exitosa, no detectándose ninguna "No Conformidad".

Con fecha 23 de enero de 2019 se recibe de la OAA la Nota 43/19 donde se informa que el Comité de Acreditación de Laboratorios de Ensayos, clínicos y proveedores de ensayos de aptitud, CALE, ha decidido mantener vigente la acreditación otorgada al LECA en el proceso de 2º mantenimiento con Norma IRAM 301:2005.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

El Informe de Estudio de documentación, Informe Final de Evaluación y Propuesta de Levantamiento e Informe de Evaluación de No Conformidades, emitido por el OAA con fecha 18 de Diciembre de 2018, cuyo Tipo de evaluación corresponde al 2º mantenimiento, fue evaluado in situ el 14-12-2018, y su objeto fue evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma de Aplicación.

De las comparaciones interlaboratorios evaluadas, arrojó como resultado "Satisfactorio" para los programas evaluados, habiendo cumplido con lo programado el Plan de participación en comparaciones Interlaboratorios, y no habiéndose detectado "No Conformidades" durante la visita.

Asimismo las Fortalezas detectadas fue la solidez técnica de todo el personal entrevistado y su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad firmemente consolidado, y los controles de calidad analítico implementados.

Como conclusión se arriba que "El Laboratorio cumple con los requisitos de la Norma de aplicación y documentación de OAA aplicable.

Como Recomendación se determina mantener la acreditación sobre el alcance acordado y derivar al CALE para su consideración.

El Manual de Calidad que posee el CTUA, resulta ser un documento de suma utilidad, donde efectúa una serie de consideraciones que permiten tener un conocimiento acabado de las funciones y misiones, como así también determinación de obligaciones por parte de los funcionarios actuantes, encargados de llevar adelante las tareas del Centro.

Además cuenta con un LISTADO de Documentos en vigencia generados internamente, el cual consta de los siguientes puntos, mediante el cual se puede observar la fecha y número de Revisión:

1. Procedimientos Generales
2. Instrucciones de ensayo
3. Instrucciones de trabajo
4. Listados
5. Tablas
6. Manual de calidad
7. Otros documentos
8. Planes



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

Con relación a los Sistemas Normalizados de Gestión en el área de administración se informó la existencia de:

- a) Comunes a todas las áreas: GDE
- b) Contaduría: e-SIDIF y SLU
- c) Compras: COMPRA.AR, e-SIDIF y SLU (modulo compras)
- d) Tesorería: e-SIDIF y SLU
- e) Patrimonio: SABEN y FOX

Se indica que el estado de aplicación de los sistemas es total, y acerca de su certificación los mismos dependen de órganos ajenos al Instituto.

Si bien no se posee Manuales y Reglamentos de gestión administrativa, es del caso comentar que la Gerencia de Administración fue cubierta recientemente en el mes de Octubre de 2018, se están emitiendo Circulares donde se determinan procedimientos, siendo estos la etapa inicial de futuros documentos normalizados, indicándose que se procurará comenzar a trabajar en su implementación.

Respecto a la Dirección de Recursos Humanos y Organización existen dos normas ISO que les compete, la ISO 37.001 Normas Anticorrupción y la ISO 14.001 Normas Ambientales.

Con relación a las medidas para combatir la corrupción se han realizado actividades como el cumplimiento del Decreto 202/17 Conflicto de Interés, mediante la presentación de una Declaración Jurada, también la interacción con el personal dando a conocer afiches de la Oficina Anticorrupción y efectuando la actualización de Declaraciones Juradas Patrimoniales, estando en vías de implementación normas específicas del Sistema de Gestión Antisoborno.

En lo concerniente a Normas Ambientales, se ha producido un importante avance con la interacción por parte de la Dirección y el Servicio de Seguridad e Higiene y esta Unidad de Auditoría Interna, donde se puso especial énfasis en la regularización de observaciones existentes. A tal fin de normalizaron las observaciones y su seguimiento, identificando al Responsable de la solución y efectuando un análisis de las tareas encauzadas a su regularización.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

#### **V. Marco de referencia**

Se efectuó un relevamiento de los Sistemas Normalizados de Gestión existentes en el Instituto Nacional del Agua, habiéndose expuesto sobre la conveniente implementación de normalización en las distintas áreas operativas y administrativas, cuyo objeto es incrementar la eficiencia y eficacia de las tareas, mediante la identificación de objetivos, situaciones y hechos pertinentes, áreas problemáticas y oportunidades de mejorar la gestión.

#### **VI. Aspectos Auditados**

Se identificaron en primer lugar las áreas pasibles de contar con Sistemas Normalizados de Gestión, habiéndose determinado prima facie 3, la Gerencia de Programas y Proyectos, la Gerencia de Administración y la Dirección de Recursos Humanos y Organización.

Cada una de ellas resultan de un interés particular el contar con medios standarizados, disímiles entre sí, pero que concluyen en la optimización del Instituto, ya que abarcan la gestión sustantiva, la gestión de apoyo administrativo y la gestión de los recursos humanos existentes en ambas áreas.

#### **VII. Observaciones**

Del análisis de las tareas de auditoría realizadas surgen las siguientes observaciones:

1. Se considera necesario la implementación de Sistemas Normalizados de Gestión, que tengan definidos procesos y sistemas, en todos los Centros del Instituto, atento que solo el CTUA cuenta con un sistema acreditado internacionalmente.
2. Las áreas de Administrativas deberían contar con normas standarizadas, que permitan definir circuitos y procedimientos, más allá de las determinadas por el e-Sidif y COMPR.AR.
3. En la Dirección de Recursos Humanos y Organización se deben aplicar las Normas ISO 37.001 Normas Anticorrupción y la ISO 14.001 Normas Ambientales.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

### **VIII. Recomendaciones**

Considerando las observaciones formuladas precedentemente, y evaluando en cada caso el criterio costo/beneficio, y que la determinación de la eficacia y eficiencia de los sistemas de control de la gestión, adecuados a los objetivos, políticas, instrucciones y procedimientos propios del Instituto, mediante la determinación de áreas problemáticas y la posibilidad de mejorar beneficios, permitirán la regularización y optimización de todas las áreas de la institución y un mayor aprovechamiento de funciones, surgen las siguientes Recomendaciones:

1. Efectuar un relevamiento de tareas en cada Centro y evaluar la implementación de Sistemas Normalizados de Gestión, no solo administrativos sino también operativos, considerando la existencia de Normas particulares a sus funciones.
2. Determinación de todas las tareas de la administración y elaboración de normas y procesos en cada una de las que actualmente no cuenten con procesos normalizados.
3. Cumplimentar en todas sus partes las Normas ISO 37.001 y 14.001, como así también definir los procesos necesarios de sistematizar en la Dirección.

Si bien la implementación de las Recomendaciones puede llevar un tiempo considerable, es importante confeccionar un Plan de Acción que determine prioridades y etapas de aplicación y seguimiento.

**Ezeiza, 18 de Marzo de 2019**

FRASER Daniel  
Osvaldo

Firmado digitalmente por  
FRASER Daniel Osvaldo  
Fecha: 2019.03.25  
15:25:35 -03'00'



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

## **IX. Opinión del Auditado**

Con fecha 20 de Marzo de 2019 se recibió la Nota 2019-16987191-APN-GPYP, de la Gerencia de Programas y Proyectos, emitiendo opinión sobre el Informe de Auditoría.

Al respecto manifiesta que serán tomadas en cuenta las observaciones y recomendaciones expresadas por la UAI.

Asimismo informa que está prevista una revisión integral de toda la normativa interna existente para la gestión de proyectos de investigación y servicios que realizan los Centros del Instituto, con el objeto de optimizar los procesos que permitan mejorar y hacer más eficiente la gestión de las áreas sustantivas y de la Gerencia.

Informa sobre la incorporación por parte de la Unidad de Vinculación Tecnológica del sistema de gestión contable e-SIGA, permitiendo transparencia y eficiencia en la gestión de los proyectos.

A través de cambio en la provisión de internet que se producirá a partir de abril del corriente año, se espera optimizar las interconexiones entre Ezeiza y los Centros del Interior.

A la luz del presente Informe de Auditoría, se efectuará un relevamiento de las principales actividades que se realizan en cada uno de los Centros, para luego efectuar un detallado análisis de los distintos procesos que cada actividad requiere para el logro del producto buscado. Con esa información se podrá analizar el cada caso, la factibilidad de aplicación de algún tipo de normativa internacional que haga a la calidad y de los productos técnicos y científicos que se obtienen en el Instituto, y a un logro de mayor eficiencia en la aplicación de los recursos disponibles.

Con fecha 25 de Marzo de 2019 la Dirección de Recursos Humanos y Organización, remitió la Nota 2019-17879376, donde informa que comparten las observaciones y recomendaciones, indicando con relación a la Norma ISO 14001, que solicitará colaboración e involucramiento de todas las áreas para realizar el análisis de la asignación de responsabilidades relativas a la gestión de temas ambientales en el seno de la organización.

Con fecha 25 de Marzo de 2019 se recibió de la Gerencia de Administración la Nota 2019-18025532, donde manifiesta que en la medida que el tiempo y la afectación del recurso humano lo permita, se continuará trabajando en la elaboración de normas standarizadas, que permitan definir circuitos y procedimientos internos en todas las áreas de la administración.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

## **X. Conclusión**

Teniendo en cuenta lo expuesto precedentemente, y considerando la importancia que reviste contar con normas ordenadas para la gestión eficiente y eficaz del Instituto, pudiendo de esa manera evitar dilaciones en el tiempo de procesos, o minimizar los riesgos que una actividad conlleva en el medio ambiente, como ejemplo, si bien se considera un proyecto complejo en su implementación, se considera de suma importancia su puesta en marcha, por lo que se recomienda continuar con el análisis de toda la organización y definir un plan de acción a fin de contar con normas y procesos normalizados.

Asimismo resulta del caso el cumplimiento en todas sus partes de las Normas ISO 37001 Normas Anticorrupción y Normas ISO 14.001 Normas Ambientales.

Concluyendo que esta Unidad de Auditoría Interna procederá a realizar el seguimiento del estado de las actuaciones, relacionadas con la implementación de sistemas normalizados de gestión en las áreas sustantivas y de apoyo.

**Ezeiza, 25 de Marzo de 2019**

FRASER  
Daniel  
Oswaldo

Firmado  
digitalmente por  
FRASER Daniel  
Oswaldo  
Fecha: 2019.03.25  
15:26:05 -03'00'



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

## **INFORME DE AUDITORÍA N° 6/2019**

### **INFORME EJECUTIVO**

#### **Título: Sistemas Normalizados de Gestión**

##### **I. Síntesis**

El objeto del presente Informe de Auditoría consistió en una evaluación global de todos los Sistemas Normalizados de Gestión existentes en el Instituto Nacional del Agua.

Abarcó los procesos sustantivos y de apoyo, verificando en cada caso la existencia de certificación, tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo se pudo analizar a la organización y sus necesidades, concluyendo en la importancia que reviste contar con procesos y sistemas, en todos los Centros del Instituto.

En las áreas administrativas contar con circuitos y normas standarizadas, permitirá una gestión ágil y oportuna, permitiendo la toma de decisiones de inmediata.

En la gestión de Recursos Humanos es imperiosa la aplicación de las Normas ISO 37.001 Normas Anticorrupción y la ISO 14.001 Normas Ambientales.

La labor de auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aplicándose los procedimientos allí enumerados y otros que se consideraron necesarios para el cumplimiento de la misma.

Se detallan las observaciones detectadas y las recomendaciones respectivas, las que fueron informadas a las autoridades y compartieron las mismas:



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

## **II. Observaciones**

Del análisis de las tareas de auditoría realizadas surgen las siguientes observaciones:

1. Se considera necesario la implementación de Sistemas Normalizados de Gestión, que tengan definidos procesos y sistemas, en todos los Centros del Instituto, atento que solo el CTUA cuenta con un sistema acreditado internacionalmente.
2. Las áreas de Administrativas deberían contar con normas standarizadas, que permitan definir circuitos y procedimientos, más allá de las determinadas por el e-Sidif y COMPR.AR.
3. En la Dirección de Recursos Humanos y Organización se deben aplicar las Normas ISO 37.001 Normas Anticorrupción y la ISO 14.001 Normas Ambientales.

## **III. Recomendaciones**

Considerando las observaciones formuladas precedentemente, y evaluando en cada caso el criterio costo/beneficio, y que la determinación de la eficacia y eficiencia de los sistemas de control de la gestión, adecuados a los objetivos, políticas, instrucciones y procedimientos propios del Instituto, mediante la determinación de áreas problemáticas y la posibilidad de mejorar beneficios, permitirán la regularización y optimización de todas las áreas de la institución y un mayor aprovechamiento de funciones, surgen las siguientes Recomendaciones:

1. Efectuar un relevamiento de tareas en cada Centro y evaluar la implementación de Sistemas Normalizados de Gestión, no solo administrativos sino también operativos, considerando la existencia de Normas particulares a sus funciones.
2. Determinación de todas las tareas de la administración y elaboración de normas y procesos en cada una de las que actualmente no cuenten con procesos normalizados.
3. Cumplimentar en todas sus partes las Normas ISO 37.001 y 14.001, como así también definir los procesos necesarios de sistematizar en la Dirección.



*Ministerio del Interior,  
Obras Públicas y Vivienda  
Secretaría de Infraestructura  
y Política Hídrica  
Instituto Nacional del Agua*

#### **IV. Conclusión**

Si bien la implementación de Sistemas Normalizados de Gestión puede llevar un tiempo considerable, es importante confeccionar un Plan de Acción que determine prioridades y etapas de aplicación y seguimiento.

Esta Unidad de Auditoría Interna continuará monitoreando las distintas actividades en aras de obtener un consenso sobre la importancia de esta metodología.

**Ezeiza, 25 de Marzo de 2019**

**FRASER  
Daniel  
Osvaldo**

Firmado  
digitalmente por  
FRASER Daniel  
Osvaldo  
Fecha: 2019.03.25  
15:26:32 -03'00'