



## **Gestión de la calidad aplicada a los organismos de control**

### **1. Datos generales de la entidad**

ASOCIACIÓN DEL PERSONAL DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL – CENTRO DE ESTUDIOS LA PIEDAD - Inscripción Registro de Prestadores del Sistema Nacional de Capacitación N° 37-6114797-6

### **2. Denominación de la actividad a acreditar**

Gestión de la calidad aplicada a los organismos de control

### **3. Fundamentación General:**

El Centro de Estudios La Piedad, de la Asociación del Personal de los Organismos de Control, ha identificado un conjunto de necesidades y demandas de capacitación del personal que desempeña funciones en unidades de auditoría interna, tribunales de cuentas, auditorías generales y otras entidades fiscalizadoras, vinculadas a la aplicación de los conceptos, principios y normas de gestión de la calidad en las actividades de control de la Administración Pública.

La gestión de la calidad comprende la planificación, el aseguramiento y el control, con el propósito de la mejora continua. Así, el control se constituye como la etapa que permite identificar los desvíos en el cumplimiento de los requisitos (legales, reglamentarios, de gestión, entre otros) y a partir de allí se proponen las acciones que permiten subsanarlos y/o las recomendaciones para la mejora.

La calidad incorporada como práctica en el control interno contribuye no sólo a mejorar los procesos del organismo de control sino también los del controlado, porque utiliza metodologías y estándares de gestión que facilitan la detección de errores e incumplimientos, transparentan los procesos y procedimientos y colaboran en la obtención de información confiable para la toma de decisiones.

Existen en la actualidad organizaciones internacionales (ISO, INTOSAI, OLACEFS, entre otras) que emiten normas y documentos para la adopción de modelos de gestión de la calidad. También están los propuestos por el Premio Nacional a la Calidad, el Premio Iberoamericano y los que provienen del desarrollo de Cartas o Actas que asumen compromisos con la calidad de los resultados. Lo destacable es que en sus aspectos básicos y fundamentales son coincidentes, por lo que en la actualidad un organismo de control puede comenzar a aplicar la gestión de la calidad y luego seleccionar cuál o cuáles normas y/o modelos tomará como referencia.

Por tal motivo el conocimiento de la gestión de la calidad cobra una importancia relevante en el marco del control gubernamental.

#### **4. Perfil de los destinatarios de la actividad**

Este curso está orientado a:

- Personal de tribunales de cuentas.
- Personal de unidades de auditoría interna.
- Personal de auditorías generales.
- Personal de otras entidades fiscalizadoras y/o de control.

#### **5. Objetivos**

El objetivo general del curso es lograr que los participantes adquieran conocimientos de la gestión de la calidad e identifiquen buenas prácticas que puedan aplicar para la mejora de sus actividades de control gubernamental.

Entre los objetivos particulares, se espera que los participantes logren:

- Conocer los conceptos, principios y enfoques de la gestión de la calidad.
- Consolidar conocimientos teóricos y prácticos acerca de metodologías de análisis de contexto, requisitos, partes interesadas, tratamiento del riesgo, medición y evaluación.
- Comprender el aporte que las normas y modelos de calidad realizan sobre la propia gestión y cómo eso puede redundar en una mejora del servicio público.
- Seleccionar requisitos normativos como referencia para establecer un plan de mejora continua.

#### **6. Contenidos**

##### **Unidad I – Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad**

- Calidad, sistema de gestión, procesos, procedimientos, resultados, partes interesadas y requisitos.
- Principios y enfoques aplicables al sistema de gestión de la calidad.

##### **Unidad II – Sistema de gestión de la calidad**

- Planificación, aseguramiento, control y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Análisis del contexto y de las necesidades de las partes interesadas.
- Enfoque en procesos.
- Determinación de políticas y objetivos de la calidad.
- Identificación de riesgos y oportunidades.

##### **Unidad III – Control y mejora de los procesos**

- Seguimiento y medición. Control de puntos críticos y determinación de indicadores.
- Evaluación y mejora. Revisión de resultados. Tratamiento de los desvíos y sus causas.
- Mejora continua.

##### **Unidad IV – Modelos y normas**

- Premios nacionales e internacionales a la calidad, Cartas y Actas de compromisos con la calidad.
- Normas de calidad: contenidos básicos de la ISO 9001 e ISSAI 140.
- Referenciales IRAM de calidad para unidades de auditoría interna.

## 7. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso es de naturaleza virtual e interactiva. El acceso al curso se realizará mediante la plataforma Zoom a partir de la generación de un Id y Contraseña pre establecido para la clase.

Los cursantes inscriptos deberán descargar la aplicación (en forma gratuita) o utilizarla desde el navegador (<https://zoom.us/es-es/meetings.html>).

Los recursos didácticos utilizados en el curso son:

- a) Presentaciones de cada módulo.
- b) Material complementario por módulo.
- c) Cuestionarios de evaluación por módulo.
- d) Material de lectura.

## 8. Bibliografía

### **Material de lectura obligatorio.**

- Guías de estudio por unidad.
- Selección de fragmentos de las siguientes normas:
  - ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario.
  - ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
  - ISSAI 140 (2019) Control de Calidad para las Entidades Fiscalizadoras Superiores.
  - IRAM Referenciales 13 y 15 para Unidades de Auditoría Interna.

### **Material de lectura complementario**

- CLAD (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/04/cartaiberoamericanadecalidad7-1.pdf>
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2013). *Formulario de autoevaluación*. Disponible en: <https://www.fundibeq.org/images/pdf/metodologia/autoevaluacion.pdf>
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2019). *Glosario Iberoamericano de Términos*. Disponible en: [https://www.fundibeq.org/images/pdf/Glosario\\_Iberoamericano\\_de\\_Terminos\\_\\_V\\_2019\\_Revisada.pdf](https://www.fundibeq.org/images/pdf/Glosario_Iberoamericano_de_Terminos__V_2019_Revisada.pdf)
- Jefatura de Gabinete de Ministros-Presidencia de la Nación (2021) *Documento guía del Premio Nacional a la Calidad para la gestión y evaluación de la Calidad Estatal*. Disponible en [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo\\_de\\_calidad\\_estatal\\_2021\\_28042021\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modelo_de_calidad_estatal_2021_28042021_0.pdf)
- Pérez Fernández de Velazco, J.A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

## 9. Evaluación de los aprendizajes

Los participantes serán evaluados en función de haber completado las lecturas obligatorias, por su participación en los ejercicios propuestos en las clases y por la aprobación de la prueba estructurada final de respuestas múltiples.

## 10. Perfil del instructor:

**Marcelo Calavia**

Magister en Planificación y Gestión de Procesos comunicacionales. Auditor Líder ISO 9001 certificación IRAM-IRCA. Formación en análisis de riesgos y seguridad de la información.  
Consultor independiente desde 2005, especialista en gestión de la calidad, con intervención como asesor en la certificación de cuarenta y dos organizaciones públicas y privadas.  
Auditor líder en Norma ISO 9001:2015 y Referenciales IRAM para el Instituto Argentino de Normalización (IRAM). Auditor especialista en Administración pública, Educación y Servicios.  
Auditorías realizadas a 40 organismos de control (unidades de auditorías internas nacionales, unidades de auditorías internas jurisdiccionales, tribunales de cuentas y auditorías generales).  
Diez años de experiencia laboral en el sector público municipal, de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación en asesoría y dirección de gestión y calidad.  
Diez años de experiencia laboral en el sector privado en comunicación, planificación estratégica, calidad y gestión de proyectos.  
Autor de publicaciones sobre gestión de la calidad; expositor y coordinador de jornadas públicas y privadas en gestión de la calidad; director y jurado de tesis.  
Docente de posgrado de la materia "Auditoría de Calidad" en la Maestría de Auditoría Gubernamental de la UNSAM.  
Ex Consultor experto en gestión de la calidad, en el Segundo Proyecto de Modernización del Estado, Banco Mundial.  
Ex Consultor experto programa PNUD asignado en el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).  
Docente de capacitaciones en sistemas de gestión de la calidad y normas ISO en organizaciones públicas y privadas.  
Integrante del comité Estratégico de Responsabilidad Social y de los subcomités de Gobernanza Organizacional y Servicios de Educación y Enseñanza del Instituto Argentino de Normalización (IRAM).

## **11. Requisitos de asistencia y aprobación**

Para aprobar el curso los alumnos deberán cumplimentar el 75% de asistencia.

Cumplimentar las obligaciones del 100% de los módulos (lecturas y ejercicios) a lo largo de tres (3) semanas y resolver el ejercicio final propuesto.

## **12. Duración en horas**

El tiempo efectivo y requerido para cumplimentar con las obligaciones de las clases es de 15 horas reloj a lo largo de tres (3) semanas en cinco encuentros por Zoom. Adicionalmente, los participantes deberán disponer de 4 horas para la lectura entre clases y 1 hora para el ejercicio final.

## **13. Cronograma**

El curso se dictará los siguientes días:

22, 25 y 29 de junio y 2 y 6 de julio de 2021 de 14 a 17 hs.

## **14. Lugar de realización**

Reuniones Zoom generada por el Centro de Estudios La Piedad – Asociación del Personal de los Organismos de Control.