



Gestión y auditoría 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 y auditoría 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 y, en consecuencia, en cómo realizar una auditoría alineada a una norma o modelo de calidad.

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.

El desarrollo de los modelos de calidad tuvo como correlato la aparición de normas y modelos que expresan cómo auditar el cumplimiento de los requisitos y la solidez de los sistemas de gestión, que se complementan con las prácticas de la auditoría tradicional, incorporando el enfoque de la calidad.

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 y las participantes adquieran conocimientos del marco conceptual y los instrumentos operativos de la gestión de calidad y de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad.

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

- Conocer los modelos de gestión de la calidad más utilizados en los ambientes estatales / gubernamentales.
- 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 para la mejora del control y del servicio público.
- Proporcionar elementos para la planificación, desarrollo y documentación de una auditoría de gestión de la calidad en ambientes estatales / gubernamentales.

6. Contenidos

UNIDAD 1: La Gestión de la Calidad. Conceptos generales y antecedentes

1.1 Evolución de las teorías de la calidad en las organizaciones. Del control de la calidad a la gestión de la calidad.

- Etapas de la calidad: inspección, control estadístico, aseguramiento y gestión.
- Aportes de referentes: Edward Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa.
- Conceptos básicos: Calidad, cliente, partes interesadas, procesos, productos/servicios y requisitos.

1.2. La gestión de la calidad en la gestión gubernamental. Antecedentes nacionales e internacionales. Orientación a la mejora en las políticas públicas y a la satisfacción del ciudadano.

- Modelos de compromiso y de excelencia para la gestión. Premios nacionales.

1.3. Las normas de calidad y los sistemas de certificación. Normativa e incidencia de las normas de calidad en la regulación y control realizado desde el Estado.

- Las normas ISO. Sistemas de gestión de la calidad, serie 9000. Otras normas de sistemas de gestión. Los Referenciales IRAM vinculados a las auditorías de control.
- Certificación y acreditación.

UNIDAD 2: Enfoques e instrumentos de la Gestión de la Calidad

2.1. La gestión de la calidad. Definiciones y enfoques principales

- La norma ISO 9000 y los principios de la gestión de la calidad.
- Enfoque en procesos.
- El ciclo de la mejora continua: PHVA.
- Indicadores. Seguimiento de productos y procesos.
- Acciones correctivas. Análisis de causa raíz.

2.3. La gestión en un enfoque preventivo. Herramientas y aplicación.

- Enfoque en riesgos.
- Comprensión del contexto.
- Gestión de las relaciones con las partes interesadas.
- Percepción de la satisfacción de los usuarios.
- Herramientas de evaluación: autoevaluación, auditoría interna, análisis comparativo.

UNIDAD 3: Implementación de la Auditoría de sistemas de gestión de la calidad

3.1. Información documentada de un sistema de gestión de la calidad.

- Propósito de la información documentada.
- Metodología para el control de la información documentada.
- Seguridad de la información.

3.2. Desarrollo de la auditoría de calidad basada en la norma ISO 19011.

- Principales requisitos de la norma ISO 19011.
- Preparación de la documentación de una auditoría para un sistema de gestión de la calidad.
- Identificación, clasificación y registro de los hallazgos.

7. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El curso es de naturaleza virtual e interactiva desarrollado en ocho encuentros. 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>).

Las actividades introductorias estarán orientadas a poner en común tanto el conocimiento de los ámbitos de gestión de las y los participantes, como los saberes y experiencias previas sobre la materia del curso.

Las actividades de desarrollo comprenderán en cada encuentro con la exposición por parte del docente de los temas a trabajar, a partir de los cuales, los y las participantes realizarán actividades de tipo individual y/o grupal, con el objetivo de ejercitarse en lo desarrollado en cada clase. Los y las participantes, tendrán acceso a materiales de apoyo necesarios para la cursada y las actividades prácticas a realizar.

La actividad de integración final tendrá dos partes: un cuestionario de evaluación de los contenidos de las tres unidades y el desarrollo de una propuesta de aplicación en el lugar de trabajo. La propuesta de aplicación podrá ser de auditoría o mejora.

Los recursos didácticos utilizados en el curso son:

- a) Presentaciones de cada unidad.
- b) Material de lectura obligatorio por cada unidad.
- c) Ejercicios de práctica por clase.
- d) Material de lectura complementario por cada unidad.
- e) Evaluación integradora final.

Modalidad: virtual sincrónico.

8. **Bibliografía**

Material de lectura obligatorio.

- Guías de estudio por unidad.
- Selección de fragmentos de las siguientes normas:
ISSAI 140 (2019) Control de Calidad para las Entidades Fiscalizadoras Superiores. INTOSAI.
IRAM – SIGEN (2017). Referencial N° 13, Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional, Requisitos de Gestión de la Calidad. Buenos Aires.
IRAM – SGCBA (2019). Referencial N° 15, Unidades de Auditoría Interna, Requisitos de gestión de la calidad, seguridad de la información y ambientales. Buenos Aires.
ISO (2015). Norma Internacional ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. Ginebra (Traducción oficial).
ISO (2015). Norma internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra (Traducción oficial).
ISO (2018). Norma internacional ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Ginebra (Traducción oficial).

Material de lectura complementario

- PÉREZ FERNÁNDEZ de VELAZCO, J.A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC Editorial.
- 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 (2019). *Glosario Iberoamericano de Términos*. Disponible en: https://www.fundibeq.org/images/pdf/Glosario_Iberoamericano_de_Terminos__V_2019_Revisada.pdf
- Jefatura de Gabinete de Ministros-Presidencia de la Nación (2021) *Enfoque de Calidad Estatal en un Modelo de Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal-Resumen*. Disponible en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/calidad_estatal_resumen_dnmsc.pdf

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 evaluación integradora final.

10. **Perfil del instructor:**

Marcelo Calavia

Magister en Planificación y Gestión de Procesos Comunicacionales. Auditor Líder ISO 9001 certificación IRAM-IRCA.

Consultor especialista en gestión de la calidad, con intervención como asesor en la certificación de cuarenta y cuatro organizaciones públicas y privadas en los últimos veinte años.

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.

Más de diez años de experiencia en formación a distancia. Capacitaciones realizadas en uso de plataformas en entorno Moodle y diseños curriculares de cursos on line.

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 para organizaciones públicas y privadas.

Integrante del subcomité de 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 las unidades (lecturas y ejercicios) a lo largo de cuatro (4) semanas y resolver la actividad integradora final propuesta.

12. Duración en horas

El tiempo efectivo y requerido para cumplimentar con las obligaciones de las clases es de 24 horas reloj a lo largo de cuatro (4) semanas en ocho (8) encuentros de tres (3) horas cada uno por Zoom. Adicionalmente, los participantes deberán disponer de 2 horas para la lectura entre clases y 2 horas para la actividad integradora final.

13. Cronograma

El curso se dictará los siguientes días:

8,9,15,16,22,23,29 y 30 de mayo del 2023 de 15 a 18 hs.

14. Lugar de realización

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