Centro de Estudios La Piedad

Asociación del Personal de los Organismos de Control

**CURSO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA**

# 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 Nº 37-6114797-6

# Denominación de la actividad a acreditar

Curso de Gestión de la Calidad en las Unidades de Auditoría Interna

# 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 profesional e idóneo de Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional.

La gestión de la calidad en la Unidades de Auditoría Interna (UAIs) de organismos o dependencias gubernamentales encuentra su fundamento en la creciente utilización de modelos de gestión de la calidad sustentados en normas nacionales o internacionales. Siendo el objeto primordial del control interno el de orientar, monitorear y auditar la gestión de las unidades gubernamentales en el cumplimiento de sus acciones conforme criterios de un “mejor hacer” en base a pautas dadas por regulaciones de administración financiera, legal y de gestión, le caben a la UAIs preceptos idénticos toda vez que sus actividades pueden también orientarse hacia un mejor servicio interno. Así, las actividades específicas de control de una UAI pueden sustentarse en criterios dados por normativas voluntarias que aspiran a la mejora continua de sus procesos de manera tal que los mismos den sustento a una mejor interrelación auditor – auditado.

1. **Perfil de los destinatarios de la actividad**

Auditores de campo, sin diferenciar cargos ni antigüedad.

1. **Objetivos**

#### General:

El Curso tiene como objetivos generales que los participantes conozcan:

* las herramientas necesarias para evaluar y auditar sistemas o iniciativas de gestión de la calidad en las organizaciones públicas;
* la aplicación de normas de calidad específicas para la gestión de la UAI.

###### Específicos:

1. Capacitar al auditor gubernamental en el marco conceptual y los instrumentos operativos de la estrategia de la gestión de calidad, sus principios y de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad.
2. Presentar los modelos de gestión de la calidad más utilizados en los ambientes estatales / gubernamentales tales como: i) el modelo del compromiso; ii) el modelo de la mejora continua y iii) el modelo de la excelencia
3. Orientar en la aplicación del modelo de la mejora continua en la gestión de la auditoría moderna.
4. Asistir en la interpretación de los documentos normativos voluntarios o referenciales aplicables a la gestión de la calidad de una UAI.
5. Aportar instrumentos operativos necesarios para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) aplicable a una UAI.
6. Explicitar los requisitos, modus operandi y documentación relacionados con la certificación de conformidad de un SGC de una UAI en base a normativas voluntarias y/o referenciales acordados con organismos de certificación acreditados en la República Argentina
7. **Descripción de los contenidos**

**UNIDAD 1: Conceptos y principios de la gestión de la calidad**

1.1. La gestión de la calidad: definiciones y principios. Fases en la gestión de la calidad en las organizaciones públicas. Integración en la estrategia y operatoria de los sistemas de gestión.

1.2. Enfoques en el ciudadano, en los procesos y en la mejora continua. Documentación de los sistemas de gestión.

**UNIDAD 2: Modelos y sistema normativo de la gestión de la calidad**

2.1. El concepto de excelencia y Calidad Total. Premios a la Calidad: en Argentina y en otros países. Cartas compromiso con la ciudadanía.

2.2. Las normas voluntarias y reglamentarias. La certificación de conformidad y los organismos de certificación. El Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación.

**UNIDAD 3:** La Norma ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad y los Referenciales IRAM para las UAIs.

3.1. Estructura y requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Estructura y requisitos de los Referenciales IRAM para la gestión de la calidad en las unidades de auditoría interna.

3.2. Análisis comparativo entre la Norma ISO 9001:2008 y los Referenciales IRAM para las UAIs. El proceso de revisión de la Norma ISO 9001:2008.

**UNIDAD 4 – Diseño, Implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la calidad en UAIs basado en los Referenciales IRAM.**

4.1. Requisitos generales para los procesos y la planificación de la gestión de la calidad. Requisitos para el control de los documentos y registros.

4.2. Requisitos para la gestión de los procesos principales y de apoyo del sistema de gestión. Control, medición y mejora.

4.3. Requisitos para la mejora continua del sistema de gestión. Tratamiento de los hallazgos. Revisión, análisis e implementación de mejoras. Auditoría y certificación de del SGC de una UAI.

1. **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

Se realizarán encuentros presenciales con documentos para que los participantes se interioricen de los temas y desarrollen ejercicios prácticos de aplicación de los contenidos trabajados.

 Se propondrán actividades para que los participantes profundicen los contenidos mediante la consulta de la bibliografía sugerida.

Se realizarán actividades introductorias para la identificación de los procesos y la documentación en la gestión de la Unidad de Auditoría Interna, interpretando cómo podrían aplicarse los conceptos de la propuesta formativa en la propia organización.

En las actividades de desarrollo se espera que los participantes utilicen las herramientas de los sistemas de gestión de la calidad para elaborar un diseño preliminar del sistema de gestión de la calidad de la Unidad de Auditoría Interna.

La actividad integradora final consistirá en la elaboración de un documento con la planificación y la metodología para la implementación de los requisitos de los referenciales en la Unidad de Auditoría Interna.

La evaluación final tendrá una devolución por parte del docente responsable del curso.

1. **Bibliografía:**
* IRAM - SIGEN (2013). Referencial N° 13, Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional, Requisitos de Gestión de la Calidad. Buenos Aires.
* IRAM - SGCBA (2014). Referencial N° 15, Unidades de Auditoría Interna, Requisitos de gestión de la calidad, seguridad de la información y ambientales. Buenos Aires.
* ISO (2005). Norma Internacional ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. Ginebra (Traducción oficial).
* ISO (2008). Norma internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra (Traducción oficial).
* ISO (2009). Norma internacional ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. Ginebra (Traducción oficial).
* ISO (2011). Norma internacional ISO 19001, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Ginebra (Traducción oficial).
* PÉREZ FERNÁNDEZ de VELAZCO, J.A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC Editorial.
* SANGÜESA, MARTA Y OTROS (2006). Teoría y práctica de la calidad. Madrid: Thompson.
* SECRETARIA DE GABINETE Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA - Jefatura de Gabinete de Ministros - Buenos Aires
* "Guía para la elaboración de la Carta Compromiso con el Ciudadano" Disponible en

http://www.sgp.gob.ar/contenidos/onig/carta\_compromiso/paginas/documentos.htm#guiaact

* "Guía de Autoevaluación de la gestión de la calidad" Disponible en

http://www.sgp.gob.ar/contenidos/onig/carta\_compromiso/paginas/documentos.htm#guiaact

1. **Evaluación de los aprendizajes**

La evaluación se realizará mediante una actividad práctica integradora referida a los temas tratados. La misma deberá ser entregada por los participantes al finalizar el curso.

Son criterios para la evaluación de la actividad de integración:

- Validez de la producción en relación con las consignas, 50%.

- Utilización de la bibliografía presentada o de otra pertinente, 25%.

- Reflexión sobre la aplicación del producto elaborado, 15%.

- Coherencia y utilización de la terminología adecuada en la redacción: 10%.

1. **Perfil del instructor**

**Marcelo F. Calavia**

Magister en Planificación y Gestión de la Comunicación (UNLP) y Auditor Líder ISO 9001.

Consultor especialista en gestión de la calidad, con amplia experiencia en capacitación, auditoría e implementación de normas ISO y Referenciales.

Cuenta con antecedentes de asistencia en la certificación de calidad de más de treinta organizaciones públicas y privadas.

Es docente de capacitaciones en sistemas de gestión de la calidad y normas ISO para IRAM, INAP y otras organizaciones. Inscripto en el registro de prestadores INAP.

Ha coordinado grupos de trabajo para la redacción de Referenciales IRAM e integró comisiones de revisión de normas.

1. **Requisitos de asistencia y aprobación**

Para aprobar el curso los alumnos deberán cumplimentar el 75% de asistencia y aprobar una actividad integradora final.

La modalidad será presencial y se organizará en unidades a desarrollarse en cada una de las semanas en las que se dictará el curso.

1. **Instrumentos para la evaluación de la actividad**

 La evaluación de la actividad se realizará mediante un formulario, a modo de encuesta donde se analizarán las opiniones de los cursantes respecto a: organización del curso, la pertinencia y calidad de la bibliografía, el desempeño docente y la evaluación general de la actividad.

1. **Duración en horas**

 18 horas de cursada presencial y 10 horas de trabajo domiciliario para la realización de la actividad integradora final.

1. **Cronograma**

Días  04, 05, 11, 12, 18 y 19 de Mayo de 2015. El horario será de 14:30 a 17:30 hs.

1. **Lugar de realización**

Centro de Estudios La Piedad – Asociación del Personal de los Organismos de Control. Capital Federal.