

UNIVERSIDAD NACIONAL DE GRAL. SAN MARTÍN
ESCUELA DE POLÍTICA Y GOBIERNO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

AUDITORIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Profesor: Mg. Marcelo Calavia

FUNDAMENTACION

La inclusión de la asignatura Auditoría de la Gestión de la Calidad en el Plan de Estudios de la Maestría en Auditoría Gubernamental encuentra su fundamento en la creciente utilización de modelos de gestión de la calidad sustentados en normas nacionales o internacionales como fuente de criterios de auditoría operacional y de gestión por parte de las entidades de control interno, externo del sector público y/o de tercera parte como lo son los organismos de certificación que emiten certificados de conformidad con normas. En particular, tales modelos se definen en el campo de la auditoría de sistemas de gestión relacionados con el diseño e implementación de políticas públicas vinculadas a la calidad y a la satisfacción ciudadana, a los servicios públicos, y a la atención de la demanda de ciudadanos y beneficiarios de programas gubernamentales.

OBJETIVOS

1. Capacitar al cursante en el marco conceptual y los instrumentos operativos de la gestión de calidad y de la auditoría de sistemas de gestión de la de la calidad.
2. Presentar los modelos de gestión de la calidad más utilizados en los ambientes estatales / gubernamentales.
3. Introducir a los alumnos en el manejo de las técnicas específicas de la gestión de la calidad, con especial énfasis en:
 - Manejo de las diferentes vías e instrumentos de abordaje;
 - Documentación de un sistema de gestión de la calidad;
 - Análisis de los desvíos;
 - Guías de autoevaluación;
 - Desarrollo e implementación de indicadores de economía, eficiencia, eficacia e impacto.
4. Analizar experiencias nacionales e internacionales relacionadas con la política pública de la gestión de la calidad, sus resultados y desafíos actuales.
5. Proporcionar elementos para la planificación, desarrollo y documentación de una auditoría de gestión de la calidad en ambientes estatales / gubernamentales.

I - 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.

Detalle de contenido:

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

Detalle de contenido:

- Modelos de compromiso y de excelencia para la gestión: cartas compromiso para los servicios, modelos nacionales e internacionales.
- Aplicación de los modelos en la gestión pública. Dimensiones de la evaluación. Premios (Nacional, Ley 24.127).

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.

Detalle de contenido:

- Sistema nacional de normas, calidad y certificación (Decreto 1474/94).
- Las normas ISO. Sistemas de gestión de la calidad, serie 9000. Sistemas ambientales, de salud, educación, seguridad y riesgos y de alimentos. Los Referenciales IRAM vinculados a las auditorías de control.
- Procesos de certificación y de acreditación.

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

2.1. La gestión de la calidad. Definiciones y principios conceptuales.

Detalle de contenido:

- La norma ISO 9000.
- Los principios de la gestión de la calidad.

2.2. Gestión por procesos.

Detalle de contenido:

- Tipos de procesos. Identificación y representación.
- Documentación.
- Medición y análisis de los procesos.

2.3. Mejora continua. Herramientas y aplicación.

Detalle de contenido:

- El ciclo de la mejora continua: PHVA.
- Indicadores. Seguimiento de productos y procesos.
- Acciones correctivas. Análisis de causa raíz.

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

3.1. Planificación e implementación de la gestión de la calidad en las organizaciones públicas. Evaluación de resultados.

Detalle de contenido:

- Definición del alcance del sistema de gestión. Integralidad en la planificación.
- Requisitos legales y reglamentarios y del sistema de gestión.
- Gestión de riesgos.
- Percepción de la satisfacción de los usuarios.
- Herramientas de evaluación: autoevaluación, auditoría interna, análisis comparativo.

3.2. Documentación de un sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

Detalle de contenido:

- Políticas y objetivos de la calidad.
- Manuales, procedimientos e instructivos.
- Control de los documentos y registros. Seguridad de la información.

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

Detalle de contenido:

- Requisitos de la norma ISO 19011.
- Documentación de la auditoría de calidad.
- Identificación, clasificación y registro de los hallazgos.

BIBLIOGRAFÍA:

- ISHIKAWA, K. (1994). Introducción al control de calidad. Madrid. Díaz de Santos.
- 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).
- JURAN, JM (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- 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.

Documentos en línea:

- CLAD, “Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública” – 2008. Disponible en <http://siare.clad.org/fulltext/0061101.pdf>
- Vaccaro, L y Malvicino, G , “CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA (CLAD): una guía de autoevaluación para medir las orientaciones de políticas y estrategias de calidad en la Gestión Pública” - Biblioteca Virtual TOP – 2011.
Disponible en <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000020/20241.pdf>
- 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

- AEVAL – “Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos”
Disponible en
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

Páginas web de consulta sugeridas:

- www.iso.org
- www.fundibeq.org
- www.iram.org.ar
- www.clad.org.ve
- www.aeval.es

II - MODALIDAD DE DICTADO

En el desarrollo de la asignatura se utilizarán las siguientes estrategias de enseñanza / aprendizaje:

1. Clases teóricas con análisis de los temas e intercambio de experiencias.
2. Formulación de marcos conceptuales.
3. Ejercitación práctica sobre consignas.

La cátedra facilitará a lo largo de la materia diferentes materiales de lectura y ejercitación.

III - SISTEMA DE EVALUACIÓN

Los maestrandos deberán diseñar y/o elaborar en grupo o individualmente una EVALUACION aplicable a situaciones reales en la administración pública nacional, provincial y/o local.