



Ministerio de Hacienda  
Secretaría de Hacienda  
Centro de Capacitación y Estudios

***INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015 -  
Sistema de Gestión de la Calidad***

2 a 10 de octubre de 2017



## **INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad**

2 a 10 de octubre de 2017

### **OBJETIVOS**

Serán objetivos para este curso que los participantes sean capaces de:

- Familiarizarse con los términos y requisitos de la Norma.
- Interpretar los lineamientos generales de la Norma ISO 9001 para aplicarlos dentro de la Administración Pública.
- Comprender la importancia de un Sistema pensado en procesos y con ello, comiencen a desarrollar una visión estratégica de sus organizaciones o lugares de trabajo.
- Distinguir entre las nociones de Acción Correctiva y Correcciones.
- Conocer y experimentar por medio de las actividades algunas de las problemáticas que pueden presentarse a la hora de comenzar un proceso de implementación
- Incorporar herramientas para el seguimiento y la medición de los procesos.

### **PARTICIPANTES**

Este curso está orientado a directivos, profesionales de diversas áreas y cargos operativos en la Administración Pública con o sin conocimientos previos de la Norma Internacional ISO 9001.

### **DURACIÓN**

El programa del curso prevé una duración de siete (7) días, con una dedicación de tres (3) horas, lo que totaliza veintiuna (21) horas.

### **FECHA Y HORARIO**

La actividad se realizará del 2 al 10 de octubre, todos los días, en el horario de 10 a 13 horas. El curso tendrá lugar en el Centro de Capacitación y Estudios de la Secretaría de Hacienda, Hipólito Yrigoyen 250 – Salón Negro del 9no piso.

### **CANTIDAD DE PARTICIPANTES**

Veinticinco (25) funcionarios.



## CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Se extenderán certificados de aprobación a quienes participen en el 80% del total de las reuniones previstas y aprueben la evaluación integradora final. Se gestionarán los créditos correspondientes ante el INAP. Se aclara que todo ingreso a las reuniones por parte de los participantes, pasados los 15 minutos de inicio, será considerado como media falta.

## TEMARIO SINTÉTICO

### MODULO 1: CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD

- Presentación de SGC y Organismos certificadores
- Aplicación de normas de Calidad en Administración Pública
- Conceptos y definiciones. ISO 9000:2015.
- Satisfacción del cliente/ usuario.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Principios de Gestión de la Calidad.

### MODULO 2: SISTEMAS DE GESTIÓN

- La importancia de la gestión por procesos
- Cómo medir la satisfacción del cliente/ usuario.
- Ciclo de Mejora P-H-V-A (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)
- Capítulos no certificables de la Norma (Introducción, Objeto y campo de aplicación, Referencias normativas y Términos y definiciones).

### MODULO 3: NORMA ISO 9001

Contexto de la organización.

- Comprensión de la organización, su contexto y la interacción entre todas las partes interesadas.
- Sistema de gestión de la calidad, sus procesos y su alcance.

Liderazgo.

- Compromiso y enfoque al cliente.
- Política de la calidad.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Planificación.

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de la calidad.
- Planificación de los cambios

Apoyo.

- Recursos (Personas, Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimiento de la organización)
- Recursos humanos: Educación, formación y experiencia del personal. Capacitación. Toma de Conciencia
- Comunicación.



Ministerio de Hacienda

Secretaría de Hacienda

- Información documentada (creación, actualización y control).

#### Operación

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y provisión del servicio
- Liberación de los productos y servicios.
- Control de las salidas no conformes.

#### Evaluación del desempeño.

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Proceso de Auditoría Interna (ISO 19011:2002).
- Revisión por la dirección.

#### Mejora

- Concepto de No Conformidad y Acciones Correctivas
- Mejora continua.

#### **MODULO 4: PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

- Proceso de certificación y mantenimiento de la certificación.
- Evaluación integral

#### **COORDINACIÓN TÉCNICA**

Dra. Patricia Castro. Coordinadora de Sistemas Contables. Contaduría General de la Nación / Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda de la Nación.

#### **COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

Ed. Mariana Alonso. Coordinadora de la actividad. Tel.: 4349-6805. e-mail: [maalonso@mecon.gov.ar](mailto:maalonso@mecon.gov.ar)

#### **COORDINACIÓN GENERAL**

Lic. María Gabriela Candal. Coordinadora General de Actividades de Capacitación en Materia de Administración Financiera. Tel.: 4349-6001. e-mail: [gcanda@mecon.gov.ar](mailto:gcanda@mecon.gov.ar)