



Ministerio de Hacienda  
Secretaría de Hacienda  
Centro de Capacitación y Estudios

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

19 a 27 de marzo de 2018

## ***Introducción a la norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad***

19 al 27 de marzo de 2018

### **Objetivos**

- 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 19 al 27 de marzo de 2018, en el horario de 10:00 a 13:00.

### **Cantidad de Participantes**

Veinticuatro (24) funcionarios de la Administración Pública Nacional.

### **Instructores**

- Vanina Klapproth. Contaduría General de la Nación. Secretaría de Hacienda.
- Natalia Silvana Belén. Contaduría General de la Nación. Secretaría de Hacienda.

### **Certificado de Asistencia**

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.

## Lugar de Realización

Centro de Capacitación y Estudios de la Secretaría de Hacienda, Hipólito Yrigoyen 250, CABA - Salón Rojo del 9no piso.

## Temario Sintético

## Cantidad de Horas

<p><b>MÓDULO 1: CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentación de SGC y Organismos certificadores.</li><li>- Aplicación de normas de Calidad en Administración Pública.</li><li>- Conceptos y definiciones. ISO 9000:2015.</li><li>- Satisfacción del cliente/ usuario.</li><li>- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li><li>- Principios de Gestión de la Calidad.</li></ul>	<p>19 de marzo 10 a 13 h</p>
<p><b>MÓDULO 2: SISTEMAS DE GESTIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La importancia de la gestión por procesos.</li><li>- Cómo medir la satisfacción del cliente/ usuario.</li><li>- Ciclo de Mejora P-H-V-A (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).</li><li>- Capítulos no certificables de la Norma (Introducción, Objeto y campo de aplicación, Referencias normativas y Términos y definiciones).</li></ul>	<p>20 y 21 de marzo 10 a 13 h</p>
<p><b>MÓDULO 3: NORMA ISO 9001</b></p> <p>Contexto de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprensión de la organización, su contexto y la interacción entre todas las partes interesadas.</li><li>- Sistema de gestión de la calidad, sus procesos y su alcance.</li></ul> <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Compromiso y enfoque al cliente.</li><li>- Política de la calidad.</li><li>- Responsabilidad, autoridad y comunicación.</li></ul> <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</li><li>- Objetivos de la calidad.</li><li>- Planificación de los cambios.</li></ul> <p>Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recursos (Personas, Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimiento de la organización).</li><li>- Recursos humanos: Educación, formación y experiencia del personal. Capacitación. Toma de Conciencia.</li><li>- Comunicación.</li><li>- Información documentada (creación, actualización y control).</li></ul>	<p>22 a 26 de marzo 10 a 13 h</p>

<p>Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y control operacional.</li> <li>- Requisitos para los productos y servicios.</li> <li>- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</li> <li>- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</li> <li>- Producción y provisión del servicio.</li> <li>- Liberación de los productos y servicios.</li> <li>- Control de las salidas no conformes.</li> </ul> <p>Evaluación del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</li> <li>- Proceso de Auditoria Interna (ISO 19011:2002).</li> <li>- Revisión por la dirección.</li> </ul> <p>Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de No Conformidad y Acciones Correctivas</li> <li>- Mejora continua.</li> </ul>	
<p><b>MÓDULO 4: PROCESO DE CERTIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de certificación y mantenimiento de la certificación.</li> </ul> <p>Evaluación integral</p>	<p>27 de marzo 10 a 13 h</p>

#### **Bibliografía**

*<http://capacitacion.mecon.gov.ar>*

#### **Coordinación Técnica**

Dra. Patricia Castro. Directora de Normas y Sistemas. Subsecretaría de Presupuesto. Secretaría de Hacienda.

#### **Coordinación Administrativa**

Ed. Mariana Alonso. Consultora del Centro de Capacitación y Estudios. 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 - Centro de Capacitación y Estudios.