



Ministerio de Hacienda
Secretaría de Hacienda
Centro de Capacitación y Estudios

***“INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ”***

Mayo de 2017

INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1) 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.

2) CONTENIDO

- Conceptos generales sobre calidad
- Sistemas de gestión
- Norma ISO 9001
- Proceso de certificación

3) 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.

4) DURACIÓN

El Curso tendrá una duración de seis (7) jornadas, a razón de tres (3) horas diarias, totalizando dieciocho (21) horas.

5) FECHA, HORARIO y LUGAR DE REALIZACIÓN

Se llevará a cabo del 2 al 10 de mayo de 2017, en el horario de 10.00 a 13.00 horas, en el Centro de Capacitación y Estudios de la Secretaría de Hacienda – Hipólito Yrigoyen 250 - 9° piso – Salón Rojo.

6) CANTIDAD DE PARTICIPANTES

Veinticinco (25).

7) CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Se extenderán certificados de aprobación a quienes participen del 80% de las horas previstas en el Curso y realicen el ejercicio práctico integral. 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 de la reunión será considerado como media falta.

8) TEMARIO DEL CURSO

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.
- 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

9) BIBLIOGRAFÍA

Material de Trabajo elaborado por los docentes.
Norma ISO 9001:2015

10) INSTRUCTORES

Sra. Vanina Klapproth - Contaduría General de la Nación / Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda.
Lic. Natalia Belén - Contaduría General de la Nación/ Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda.

11) COORDINACIÓN TÉCNICA-ADMINISTRATIVA

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

12) COORDINACIÓN GENERAL

Lic. María Gabriela Candal. Coordinadora General de Actividades de Capacitación en Materia de Administración Financiera. Centro de Capacitación y Estudios. Secretaría de Hacienda. Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas.