



Ministerio de Hacienda
Secretaría de Hacienda
Centro de Capacitación y Estudios

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

16 al 24 de septiembre de 2019

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

16 al 24 de septiembre de 2019

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, comenzar 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 16 al 24 de septiembre de 2019, en el horario de 10:30 a 13:30.

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

Aula Principal del Centro de Capacitación y Estudios de la Secretaría de Hacienda, Hipólito Yrigoyen 250, CABA – 3er piso, oficina 326.

Temario Sintético

Cantidad de Horas

<p>MÓDULO 1: CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>16 de septiembre 10:30 a 13:30 hs.</p>
<p>MÓDULO 2: SISTEMAS DE GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">- 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).	<p>17 y 18 de septiembre 10:30 a 13:30 hs.</p>
<p>MÓDULO 3: NORMA ISO 9001</p> <p>Contexto de la organización</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none">- Compromiso y enfoque al cliente.- Política de la calidad.- Responsabilidad, autoridad y comunicación. <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none">- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.- Objetivos de la calidad.- Planificación de los cambios. <p>Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none">- 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). <p>Operación</p> <ul style="list-style-type: none">- Planificación y control operacional.	<p>19 al 23 de septiembre 10:30 a 13:30 hs.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Evaluación del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, medición, análisis y evaluación. - Proceso de Auditoria Interna (ISO 19011:2002). - Revisión por la dirección. <p>Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de No Conformidad y Acciones Correctivas - Mejora continua. 	
<p>MÓDULO 4: PROCESO DE CERTIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de certificación y mantenimiento de la certificación. <p>Evaluación integral</p>	<p>24 de septiembre 10:30 a 13:30 hs.</p>

Bibliografía

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

Material de Trabajo elaborado por los docentes.

Norma ISO 9001:2015

Coordinación Técnica

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

Coordinación General

Lic. María Gabriela Candal. Coordinadora General de Actividades de Capacitación en Materia de Administración Financiera - Centro de Capacitación y Estudios.