



**CENTRO DE  
CAPACITACIÓN  
Y ESTUDIOS**

**DEL 13 DE AGOSTO AL 24 DE  
SEPTIEMBRE DE 2025**

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



**Secretaría  
de Hacienda**  
Ministerio de Economía



## INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Del 13 al 24 de septiembre

### OBJETIVOS

Se espera que los participantes logren:

- Conocer los términos y requisitos de la norma.
- Interpretar los lineamientos generales de la norma ISO 9001, para aplicarlos en la Administración Pública.
- Comprender la importancia de un sistema pensado en procesos, para desarrollar una visión estratégica de sus organizaciones o lugares de trabajo.
- Conocer y experimentar por medio de las actividades, algunas de las problemáticas que puedan presentarse a la hora de comenzar un proceso de implementación.
- Incorporar herramientas para el seguimiento y la medición de los procesos.
- Comprender sus propios sistemas para analizarlos con base en la toma de decisiones tendientes a la mejora continua e identificación de posibles riesgos y oportunidades.

### PARTICIPANTES

Este curso está dirigido a directivos, profesionales y personal que revista en cargos operativos en la Administración Pública, con o sin conocimientos previos de la norma internacional ISO 9001.

### DURACIÓN

La actividad se distribuirá a lo largo de 6 (seis) semanas, con un total de veintiuna (21) horas.

### FECHA

Del 13 de agosto al 24 de septiembre

### INSTRUCTORES

- Natalia Silvana Belen
- Vanina Alejandra Klapproth

### CERTIFICADO DE ASISTENCIA

La acreditación del curso estará dada por:

- Aprobación de todos los cuestionarios.
- Aprobación de la Evaluación Final

Todas las actividades se aprobarán con un mínimo de 60% de respuestas correctas.



## LUGAR DE REALIZACIÓN

Campus CCE

## TEMARIO SINTÉTICO

### **Módulo 1: Conceptos generales sobre calidad**

Definición de calidad. Familia de las normas ISO 9000. ISO (International Standard Organization). Satisfacción del cliente/usuario. Conceptos básicos de mediciones. Principios de la calidad. Enfoque basado en procesos.

### **Módulo 2: Sistemas de gestión**

Finalidad de un sistema de gestión de la calidad. Ciclo de mejora continua P-H-V-A. Pensamiento basado en riesgos. Contexto de la organización. Límites y aplicabilidad de un sistema de gestión de la calidad. Liderazgo y compromiso. Política de la calidad.

### **Módulo 3: Norma ISO 9001: planificación y gestión de recursos**

Objetivos de la calidad. Planificación de los cambios. Recursos: personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimientos de la organización. Competencia: educación, formación y experiencia. Comunicación. Información documentada.

### **Módulo 4: Norma ISO 9001: prestación del Servicio**

Planificación y control operacional. Requisitos para los productos o servicios. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. Control de los procesos, productos y servicios, suministrados externamente. Producción y provisión del servicio. Identificación y trazabilidad. Propiedad perteneciente a los clientes/usuarios o proveedores externos. Preservación. Actividades posteriores a la entrega. Liberación de los productos y servicios. Control de las salidas no conformes.

### **Módulo 5: Norma ISO 9001: análisis, evaluación y mejora**

Seguimientos, medición, análisis y evaluación. Percepciones de los clientes/usuarios. Resultados de análisis. Indicadores. Auditoría interna. Revisión por la dirección. No conformidad. Acción correctiva.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. IRAM/ISO 9001:2015.

Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. IRAM/ISO 9000:2015.

Material didáctico preparado por las docentes.

## **COORDINACIÓN TÉCNICA**

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

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Lic. María Gabriela Candal. Directora de Actividades de Capacitación en Materia de  
Administración Financiera. Centro de Capacitación y Estudios. Subsecretaría de  
Presupuesto. Secretaría de Hacienda. Tel.: 4349-6001. E-mail: [gcanda@mecon.gov.ar](mailto:gcanda@mecon.gov.ar)