



*Ministerio de Economía y Finanzas Públicas*

*Secretaría de Hacienda*

***“Curso sobre Introducción a la Norma ISO  
9001:2008 - Sistema de Gestión de la  
Calidad”***

Agosto 2014



***“Curso sobre Introducción a la Norma ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad”***

21 al 29 de agosto de 2014

**Objetivos**

Brindar los conocimientos detallados de la Norma ISO 9001:2008, incluyendo los requerimientos de documentos y registros, la responsabilidad de la Dirección, la gestión de los recursos y los procesos de auditoría para Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

**Participantes**

Personal de Planta, Becarios y Contratados de los distintos organismos de la Administración Pública Nacional, que tengan necesidad y/o interés de iniciarse o ampliar sus conocimientos en materia de “Gestión de Calidad”

**Duración**

El programa del Curso prevé una duración de seis (6) jornadas, con una dedicación de 3 (horas) totalizando dieciocho (18) horas.

**Fecha y Horario**

La actividad se desarrollará los días 21, 25, 26, 27, 28 y 29 de agosto de 2014 inclusive, en el horario de 10.00 a 13:00 hs. La misma tendrá lugar en el Centro de Capacitación y Estudios de la Secretaría de Hacienda de la Nación, Hipólito Yrigoyen 250 –CABA - 9º Piso Oficina 927 (Salón Rojo).

**Cantidad de Participantes**

Veinticinco (25)

**Certificado de Aprobación**

Se extenderán certificados de aprobación a quienes hayan participado del 80% del total de las reuniones 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.



## Temario Sintético

### **CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD**

- Antecedentes generales del grupo de normas ISO 9000:2000.
- Conceptos y definiciones. ISO 9000-2000.
- Los 8 Principios de Gestión de la Calidad
  - Organización orientada al cliente
  - Liderazgo
  - Participación del personal
  - Enfoque a procesos
  - Enfoque del sistema hacia la gestión
  - Mejora continua.
  - Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
  - Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

### **SISTEMAS DE GESTIÓN**

- La normalización, la acreditación, la certificación
- Gestión por procesos
- Satisfacción del cliente y su medida
- Ciclo P-D-C-A
- Sistemas de Gestión, su evaluación y auditoría

### **NORMA ISO 9001:2008**

#### Requisitos generales.

- Requisitos de documentación
- Responsabilidad de la Dirección
- Compromiso de la Dirección
- Enfoque al cliente
- Política de Calidad
- Planificación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión por la Dirección

#### Gestión de Recursos.

- Suministro de recursos
- Recursos humanos
- Instalaciones
- Ambiente de trabajo

#### Realización del Producto.

- Planificación de la realización del producto
- Procesos relacionados con los clientes
- Diseño y/o desarrollo
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de los dispositivos de medición y seguimiento

#### Medición, Análisis y Mejora.

- Generalidades.
- Seguimiento y medición.
- Control del producto no conforme.
- Análisis de datos.
- Mejora.

### **DOCUMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. CASOS PRÁCTICOS. SUPUESTOS DE EMPRESAS. EJERCICIOS.**

- Planes de la Calidad.
- Identificación de Procesos / Procedimientos.
- Métodos para la implantación del Sistema de Gestión.
- Trabajo en Equipo.
- Seguimiento de la implantación.
- Se aplicarán los conceptos teóricos en situaciones prácticas relacionados con su organización.

## Instructores

- Lic. Natalia Belén – Contaduría General de la Nación / Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda / Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Sra. Vanina Klapproth – Contaduría General de la Nación / Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda / Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.



### Bibliografía

Material de Trabajo elaborado por los docentes.

### Coordinación Técnico / Administrativa

Dra. Patricia Casto. Directora de Sistemas Contables. Contaduría General de la Nación / Subsecretaría de Presupuesto / Secretaría de Hacienda de la Nación

Prof. María Angeles Cuquejo. Consultora del Centro de Capacitación y Estudios. Secretaría de Hacienda de la Nación. - Tel.: 005411-4-349-6822. E-mail: [mcuque@mecon.gov.ar](mailto:mcuque@mecon.gov.ar)

Sra. Mariana Alonso. Consultora del Centro de Capacitación y Estudios. Secretaría de Hacienda de la Nación. - Tel.: 005411-4-349-6738. E-mail: [malonso@mecon.gov.ar](mailto:malonso@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.

Tel.: 005411-4-349-6001. E-mail: [gcanda@mecon.gov.ar](mailto:gcanda@mecon.gov.ar)