



Ministerio de Economía  
Secretaría de Hacienda  
Centro de Capacitación y Estudios

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

17 al 25 de abril de 2023

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

17 al 25 de abril de 2023

### **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 17 al 25 de abril de 2023, 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**

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><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 style="text-align: center;">17 de abril 10:30 a 13:30 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 style="text-align: center;">18 y 19 de abril 10:30 a 13:30 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>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> </ul>	<p style="text-align: center;">20 al 24 de abril 10:30 a 13:30 h</p>

<ul style="list-style-type: none"> <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>25 de abril 10:30 a 13:30 h</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 Administrativa**

#### **Coordinación General**

Lic. María Gabriela Candal. Directora de Actividades de Capacitación en Materia de Administración Financiera - Centro de Capacitación y Estudios. Tel.: 4349-6001. E-mail: gcanda@mecon.gov.ar