



**CENTRO DE  
CAPACITACIÓN  
Y ESTUDIOS**

**DEL 20 AL 28 DE MAYO DE 2024**

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



Secretaría  
de Hacienda



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

Del 20 al 28 de mayo  
10:00 a 13:00 hs.

### **Objetivos**

Se espera que los participantes logren:

- interpretar los lineamientos generales de la Norma ISO 9001, para aplicarlos en la Administración Pública;
- reconocer la importancia de un sistema pensado en procesos, para desarrollar una visión estratégica de sus organizaciones o lugares de trabajo;
- reconocer algunas de las problemáticas que pueden presentarse a la hora de emprender un proceso de implementación y realizar el seguimiento y la medición de los procesos.

### **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**

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 Horarios**

Del 20 al 28 de mayo, de lunes a viernes, de 10:00 a 13:00 horas.

### **Cantidad de participantes**

Veinticuatro (24) funcionarios

### **Instructores**

- Natalia Silvana Belen
- Vanina Alejandra Klapproth

### **Certificado de asistencia**

Se extenderán certificados de aprobación a quienes participen del 80% de la actividad, realicen y aprueben las actividades de desarrollo y de la evaluación integradora final.

### **Lugar de realización**

Ministerio de Economía – Centro de Capacitación y Estudios - Hipólito Yrigoyen 250 – 3° piso  
– of. 326 – Aula Principal. CABA.



## Temario Sintético

<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 9001:2015.</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>20 y 21 de mayo</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>22 y 23 de mayo</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>24 y 27 de mayo</p>



<p>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <ul style="list-style-type: none"><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 de desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</li><li>- Proceso de auditoría 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 de 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><li>- Evaluación integral.</li></ul>	28 de mayo

## Bibliografía

Norma ISO 9001 en su última versión.

## 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