



**CENTRO DE
CAPACITACIÓN
Y ESTUDIOS**

**DEL 14 DE AGOSTO AL 25 DE
SEPTIEMBRE 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 14 de agosto al 25 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 14 de agosto a 25 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.



Secretaría
de Hacienda



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