SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ÁREAS DE CAPACITACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Código INAP IN24435/16 **Estado** Activo

Programa Sistema de Gestión de Calidad **Área** Fortalecimiento del SNC

Fundamentación

Desde el Programa del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación (DSNC) implementó un sistema de gestión de la calidad para la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y de las propias necesidades detectadas. Esta experiencia permitió obtener una certificación externa de cumplimiento de dicha norma e introducir mejoras sustantivas en la gestión.
Con el objeto de introducir a las áreas responsables de la capacitación de los organismos de la Administración Pública en el marco teórico y los conceptos básicos relacionados con la gestión de la calidad para el mejoramiento de las organizaciones públicas, se ha diseñado la presente actividad.

Contribución esperada

Se espera que esta actividad permita: - promover el desarrollo y difusión de la mejora continua de las organizaciones mediante la aplicación de requisitos normativos; - contribuir a la gestión de la calidad en la producción de bienes y servicios que emergen de las políticas públicas del Estado; - favorecer el desarrollo de competencias en los recursos humanos de las áreas de capacitación, en aras de alcanzar mayores niveles de eficiencia y de eficacia y - contribuir al desarrollo de capacidades que impliquen la planificación de un sistema de gestión de la calidad con una norma de referencia en áreas de capacitación.

Perfil del participante

Personal que se desempeña en áreas de capacitación de la Administración Pública.

Objetivos

Se espera que los participantes logren:
- comprender el marco conceptual y los elementos de la norma de referencia para la gestión de la calidad en las áreas de capacitación;
- conocer los requisitos de gestión de la calidad en áreas de capacitación del Estado planteados en la norma certificable;
- conocer criterios para el cumplimiento de los requisitos;
- aplicar mejoras a la gestión de la capacitación en función de parámetros de calidad y
- diagramar la aplicación de un sistema de gestión de la calidad en las áreas de capacitación del Estado a partir de una

norma de referencia.

Contenido

1. La gestión de la calidad: conceptos generales
- Antecedentes, definiciones principales y normas de la gestión de la calidad.
- Principios de la gestión de la calidad.

2. Un sistema de gestión de la calidad
- Enfoque basado en procesos.
- Tipos de procesos. Su control.

3. Elementos de un sistema: Procesos básicos
- Detección de necesidades, planificación de actividades y elaboración de diseños.
- Implementación de la capacitación.

4. Elementos de un sistema: Procesos de apoyo
- Evaluación y seguimiento de las acciones.
- Recursos del sistema.
- Documentos y registros.
- No conformes y acciones correctivas.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El aprendizaje en este curso implica para los participantes:
- Estudiar los contenidos de cada una de las unidades.
- Profundizar los contenidos mediante la consulta de bibliografía sugerida.

Los participantes podrán acceder a la plataforma cuando lo requieran en función de sus necesidades.
El curso es virtual –tutorado-. Las evaluaciones parciales serán autoadministradas y corregidas electrónicamente. En caso de error se señalará la respuesta correcta, una vez que se hayan superado los intentos permitidos. Se indicará el puntaje otorgado cuando la respuesta sea correcta.
La evaluación final será de tipo integradora y comportará una devolución por parte del tutor responsable del curso.
Los participantes cuentan con los siguientes recursos para llevar adelante el aprendizaje:
- El material de estudio especialmente diseñado con los contenidos del programa, al que se accede desde el entorno virtual.
- El entorno virtual de aprendizaje que además ofrece orientaciones y respuestas a inquietudes relacionadas con el uso de la plataforma y la comprensión de los temas.

Descripción de la modalidad

En plataforma

Bibliografía

Referencial Nº 10 IRAM-INAP.
Norma ISO 9001:2015.
Norma ISO 9000.

Evaluación de los aprendizajes

Cada uno de los módulos incluye diversas actividades de autocomprobación que permitirán a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados.
Prueba final integradora en línea.

Instrumentos para la evaluación

- Evaluaciones parciales de los módulos.
- Prueba de evaluación final.
- Informes de plataforma.
- Encuesta de satisfacción.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Realización de las actividades en cada uno de los módulos, participación en los foros de intercambio
Aprobación de la actividad final integradora.

Duración (Hs.)

45

Detalle sobre la duración

Cuarenta y cinco horas distribuidas a lo largo de cinco semanas.

Lugar

En plataforma INAP

Perfil Instructor

Especialista en la temática

Origen de la demanda

Organizada por INAP

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20173432357	CALAVIA,MARCELO FABIAN
27187927736	REBELLA,MAGDALENA