SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

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

Código INAP IN34937/20 ***Estado*** Activo

Programa)Campos de Práctica ***Área***)Administración Financiera

Fundamentación

La Contaduría General de la Nación, en el marco del diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, tiene la necesidad de desarrollar competencias de gestión a nivel de Administración Pública, vinculadas al esquema planteado en la norma ISO 9001, que se basa en la sistematización de una serie de principios tales como: el enfoque al cliente (usuario), y el enfoque basado en procesos y mejora continua, entre otros.

En este sentido, es preciso repensar las estructuras estatales vigentes. Muchas veces, dichas estructuras se han mantenido inmutables a lo largo del tiempo o fueron susceptibles de cambios que no apuntan a su reestructuración, sino a adaptaciones circunstanciales, que provocan un distanciamiento sensible entre las necesidades de las organizaciones y las estructuras existentes.

Asimismo, la experiencia derivada de la aplicación de sistemas análogos en materia de gestión de la calidad, da cuenta de la falencia existente en relación con mecanismos de seguimiento y medición fidedignos y de la recopilación de información adecuada para la toma de decisiones. Cabe señalar que la visión sistémica, esencial en los sistemas de gestión de calidad, es funcional a todos los tipos de organización, con independencia de su área o naturaleza.

A su vez, el Centro de Capacitación y Estudios de la Subsecretaría de Presupuesto es receptor de inquietudes en materia de innovación de gestión, por parte de los servicios administrativos financieros de los organismos con los cuales interactúa.

Contribución esperada

La aplicación de esta capacitación tendrá entre sus principales funciones brindar las herramientas necesarias para permitir a los agentes el entendimiento de un modelo de gestión integral, es decir, la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo a los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015. Asimismo, se espera lograr que los agentes desarrollen competencias de innovación y compromiso orientadas a la mejora de procesos.
La organización se verá beneficiada al poder implementar y coordinar procesos dinámicos, que optimicen la eficiencia operativa y permitan tomar las mejores decisiones.

Perfil del participante

Directivos, profesionales y técnicos de diversas áreas de los servicios administrativos financieros de la Administración Publica nacional, con o sin conocimientos previos de la norma internacional ISO 9001.

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.

Contenido

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.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Actividades introductorias: Les permitirán a los participantes relacionar los contenidos del curso con sus prácticas laborales. A través del foro de bienvenida, se generará un espacio de intercambio abierto para reflexionar y analizar las tareas cotidianas, experiencias y conocimientos previos sobre el contenido del curso.

Actividades de desarrollo: Complementando las presentaciones de los docentes y el material de apoyo, se realizarán foros debate sobre una temática relacionada. A su vez, se sumará un cuestionario con el objetivo de sistematizar el conocimiento adquirido.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorada.

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.

Evaluación de los aprendizajes

- Evaluación de proceso: Actividades de autocomprobación; resolución de casos prácticos y desarrollo de preguntas teóricas.

- Evaluación de producto: Consistirá en una evaluación final integradora que le permita al participante tener un enfoque sistémico del proceso.

Instrumentos para la evaluación

- Evaluación de proceso: Se realizará a través de actividades de autocomprensión en plataforma mediante preguntas de opción múltiple, respuesta única y verdadero/falso. A su vez, se realizarán actividades de resolución de casos prácticos.

- Evaluación de producto: Se realizará una actividad integradora final que integrará los contenidos del curso y reflexionará sobre ellos en la puesta en práctica en el puesto de trabajo del participante.

Requisitos de Asistencia y aprobación

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.

Duración (Hs.)

21

Detalle sobre la duración

La actividad se distribuirá a lo largo de seis semanas.

Lugar

Campus virtual.

Perfil Instructor

Especialistas y expertos en administración financiera y control del sector público nacional, con experiencia en gestión de la calidad.

Origen de la demanda

INAP (Corresponde a la Dirección Nacional de Formación del Personal de la Administración Pública Nacional, partir de la prórroga de vigencia de 2025) - Secretaría de Hacienda - Contaduría General de la Nación.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27267690745	BELEN,NATALIA SILVANA
27312939059	KLAPPROTH,VANINA ALEJANDRA