

## **Norma ISO 9001-2015 para gestión de la calidad en lo público**

Modalidad: Virtual

Docentes: Maria del Sol Ayala Flores

Dedicación: 8 hs semanales

Créditos: 30 hs lectivas

¿De qué trata este curso?

En toda organización virtuosa, la calidad es parte de la escala de valores compartida, y no un simple repertorio de normas técnicas. Así, la evolución de las organizaciones públicas también va más allá de la eficiencia y la eficacia, en tanto que su legitimidad es una cuestión de política y de compromiso con la ciudadanía. Vista desde las personas, la filosofía de la calidad es una forma más de hablar del concepto de resultado para la ciudadanía. En este marco, la gestión de la calidad se torna en facilitador de la rendición de cuentas por el uso de los recursos públicos. Precisamente de esto tratan los sistemas de gestión de la calidad y también, con un enfoque muy práctico, este curso de capacitación cuyo eje es la nueva Norma ISO 9001:2015 a través de preguntas como las siguientes:

¿Cuáles son los modelos de gestión de calidad que existen en lo público? ¿En qué conceptos se basan?

¿Qué principios y vocabulario aporta la familia de normas ISO 9000 a la gestión pública?

¿Cuáles son los capítulos y requisitos de un sistema de gestión de calidad (SGC) conforme la norma ISO 9001:2015?

¿Qué hay que hacer para implementar un sistema de gestión de la calidad en instituciones públicas?

Objetivos

- a) Proporcionar a los participantes un panorama actualizado de los modelos disponibles para la mejora de la calidad de sistemas en ámbitos públicos con enfoque específico en la Norma ISO 9001:2015.
- b) Analizar los alcances y viabilidad de aplicación de un SGC en diferentes realidades institucionales y los beneficios emergentes.
- c) Desarrollar y consolidar conocimientos y habilidades para aplicar la SGC en ámbitos públicos desde los roles de Dirección, Implementación y Auditoría.

Destinatarios

Gestores Públicos de diferentes áreas que tengan a su cargo responsabilidad por procesos de gestión.

Responsables ámbitos nacionales, subnacionales y locales.

Gestores que se desempeñan en órganos rectores de iniciativas públicas de transparencia.

Consultores y docentes relacionados con temas de Gobierno Abierto, transparencia y rendición de cuentas.

## Itinerario didáctico

### Módulo 1

Modelos de Gestión de la Calidad en ámbitos públicos. Fundamentos, conceptos y vocabulario de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Modelos de gestión de la calidad que se aplican en ámbitos públicos: cartas de compromiso con los ciudadanos, premios a la calidad y los SGC basados en Normas ISO. Instituciones de la calidad: normalización, certificación y acreditación. Los principios de la gestión de la calidad. El vocabulario: principales conceptos aplicables a las organizaciones públicas, según la Norma ISO 9001:2015.

### Módulo 2

El Sistema de Gestión de la Calidad: capítulos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Contexto de la organización. Liderazgo y planificación.

Enfoque de procesos. El ciclo Planificar- Hacer-Controlar-Actuar. Alcance del SGC. Contexto de la organización. Liderazgo y compromiso. Enfoque al cliente/ciudadano. Política y objetivos de la calidad. Responsabilidades y roles. Consideración de riesgos y oportunidades en la planificación de un SGC.

### Módulo 3

Gestión de los recursos. Información y documentación.

Las personas: concientización, competencias, comunicación, gestión del conocimiento organizacional. La infraestructura y el ambiente de trabajo. La información y su documentación en un SGC.

### Módulo 4

Las operaciones y la medición de procesos y resultados. Satisfacción del ciudadano. Mejora.

Planificación y control de las operaciones para realizar los productos y prestar los servicios de la organización. Diseño y desarrollo, provisión de insumos, controles en el proceso, la entrega y el seguimiento posterior. Evaluación del desempeño del SGC: satisfacción del ciudadano, auditoría interna del SGC, revisión por la dirección, mejoras, acciones correctivas, innovación.

### Módulo 5

Agenda para implementar un SGC.

Pasos para implementar un SGC en las organizaciones públicas. Consideraciones para arribar a una certificación. Capacitación y consultoría. Documentación de apoyo y normas de guía para aspectos específicos. Otras normas de Sistemas de Gestión compatibles con ISO 9001:2015.