

Normas ISO 9001-2015 para Gestión de la Calidad en lo Público

Código de Beca: 770

Nombre: Normas ISO 9001-2015 para Gestión de la Calidad en lo Público

Descripción: **PRESENTACIÓN DEL 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

El curso apunta a:

- 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.

Fuente principal: Argentina

Fuente secundaria: -

Tipo de beca: Parcial

Fecha de vencimiento: 18/09/2017

Requisitos: **Destinatarios**

El curso está dirigido a:

- 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.

Beneficios:

COSTOS, FORMA DE PAGO y POSIBILIDADES DE BECAS

Costos

Certificación de participación: u\$s 345 (trescientos cuarenta y cinco dólares) e incluye:

- Metodologías y herramientas de formulación de indicadores y autorización para su uso institucional
- Materiales didácticos que se entregarán por medio de Internet.
- Participación en las actividades académicas y uso irrestricto del Campus virtual, que incluye la comunicación permanente con los docentes, los recursos de comunicación con otros estudiantes y la realización de consultas.

Formas de pago

Puede realizar el pago del curso (o el saldo en caso de obtener una beca parcial), de las siguientes maneras:

Si usted reside en otro país (en dólares estadounidenses),

- Mediante tarjeta de crédito a través de PAYPAL
- Mediante depósito o transferencia bancaria a nuestra cuenta en el Banco de la Nación Argentina en Estados Unidos (Sucursal Miami)

Una vez confirmada la aceptación de la inscripción y el monto correspondiente, recibirá los datos de acceso.

Becas para cursos del Programa de Capacitación TOP

El Programa dispone de un número limitado de becas parciales, consistentes en una disminución del costo de la matrícula del curso y becas totales en casos especiales.

Becas parciales:

Tipo A: reducción del 50% del curso.

Tipo B: reducción del 30 % del costo del curso.

Becas completa:

Se concederá una beca completa por el curso en casos especiales en que se cumplan excepcionalmente las siguientes circunstancias debidamente documentadas por parte del solicitante:

1. Posibilidad de aplicación de los conocimientos e instrumentos obtenidos en los cursos a las tareas desempeñadas.
2. Posibilidad de transferencia a terceros mediante actividades laborales y académicas, aplicación en trabajos académicos, tales como tesis monografías u otros.
3. Antecedentes académicos y/o laborales relacionados con la temática de la gestión pública.
4. Dificultad para afrontar el costo de la matrícula del curso.

Los solicitantes de becas pueden formalizar su solicitud en el mismo formulario de preinscripción, llenando los datos que allí figuran. Será un elemento de juicio favorable la presentación de una carta de su empleador y/o institución académica a la que pertenece, en que la se haga constar la medida y condiciones en que el solicitante se halle encuadrado en los causales de otorgamiento de becas que arriba se indican.

Las solicitudes de becas serán evaluadas por un Comité de Becas, en cual elaborará el orden de prioridad mediante el cual se asignarán las becas disponibles.

Se recibirán solicitudes de becas hasta el día límite de postulación. Para más información, visite el régimen de becas haciendo click en:

http://www.top.org.ar/convocatoria_capacitacion.aspx

Lugar de postulación y documentación a presentar:

CÓMO INSCRIBIRSE EN EL CURSO

Los participantes pueden preinscribirse completando la solicitud de inscripción (ver haciendo click en: http://www.top.org.ar/Preinscripcion_cab.aspx).

Si usted no ha solicitado beca, en caso de haber cupo disponible recibirá en pocos días la confirmación de la aceptación de la inscripción. Si ha solicitado beca, recibirá la respuesta una vez finalizada la evaluación por parte del Comité de Becas.

Una vez confirmada la aceptación de la inscripción, la misma quedará formalizada al acreditarse el pago del curso

Contacto en caso de dudas:

CONSULTAS

e-mail: info@top-academico.org.ar

Telefax: (54 11) 4951 0011 / 4951 0322

Dirección: Av. Corrientes 2560, piso 1 B C1046AAQ

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

República Argentina

Observaciones:

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO NECESARIO

Acceso a Internet

Windows 7, Vista, XP, 2000, Linux o Mac OS X.

Navegador (es conveniente que se halle actualizado): Explorer, Mozilla Firefox,

Ofrecimiento N° 770.1

Nombre ofrecimiento: Normas ISO 9001-2015 para Gestión de la Calidad en lo Público

Información específica: **Institución patrocinante**

El curso es promovido y gestionado por **TOP**, Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica en Tecnología para la Organización Pública (Asociación Civil), organización civil fundada en Argentina en 1987 con el fin de desarrollar tecnologías, transmitir conocimientos y brindar asistencia técnica a organizaciones públicas nacionales y subnacionales e instituciones de educación superior en Latinoamérica, rol que ha desempeñado en casi todos los países de la región.

TEMARIO

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.

DOCENTES

Liliana Vaccaro - Corduan

Lic. en Sociología (UBA). Diplomado Internacional en Dirección en Administración Pública (INAP España). Especialista en Modernización de la Función Pública (IIAP - Francia). Se especializó en Gestión de la Calidad orientada al Sector Público y en particular a organizaciones de I+D. En la Administración Pública se desempeñó en puestos de responsabilidad gerencial en recursos humanos y en gestión de la calidad, tanto en el ex Ministerio de Salud y Acción Social, como en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria de Argentina.. Consultora y docente universitaria de postgrado en organizaciones y Universidades argentinas y extranjeras. Miembro pleno del Comité de Sistemas de Gestión de la Calidad y del Comité General de Certificación de IRAM.

METODOLOGÍA

Metodología didáctica

Se emplean métodos de aprendizaje virtual desarrollados para conjugar la transmisión de conocimientos con la aplicación práctica a casos de estudio y el intercambio de experiencias entre participantes. El eje metodológico es el equilibrio entre la adquisición de nuevos conocimientos y perspectivas enriquecedoras con el de habilidades y capacidades de aplicación a la vida profesional y laboral.

La primer semana del curso esta destinada a ponerlos en contacto con las herramientas del entorno virtual mediante la participación del Taller de Uso del Campus, en el cual se familiarizan con su manejo y facilidades.

Al comenzar propiamente el curso los participantes reciben el material conceptual y bibliográfico a través del Campus Virtual, así como otras herramientas de trabajo, tales como casos de estudio, guías e instructivos en caso que se requiera.

Durante el desarrollo del curso se aplican metodologías de teletrabajo, mediante las que los participantes son asistidos por el docente titular y/o docentes asesores especialistas en la materia en el análisis de la bibliografía y el desarrollo de las prácticas.

Se estimula y facilita el intercambio de experiencias y puntos de vista entre los participantes, lo cual produce algunos de los aportes más enriquecedores del aprendizaje virtual. Para ello y por lo general se organizan discusiones e intercambios a través de una coordinación tutorial en foros virtuales.

Los ejercicios prácticos se realizan con diferentes herramientas, como casos de estudio, cuestionarios, análisis de textos e intercambios. Los docentes asisten a los participantes mediante consejos, sugerencias y observaciones técnicas y proporcionan ayuda para superar dificultades.

Evaluación académica de los alumnos por parte de los docentes

Los trabajos prácticos son evaluados y aprobados por los docentes cuando cumplen los requisitos mínimos establecidos, pero no se asigna nota numérica sino fundamentación cualitativa. La aprobación de los trabajos prácticos permite la aprobación de la cursada.

Evaluación del curso por parte de los alumnos

Los alumnos evalúan los cursos al concluir la cursada. La evaluación contempla las dimensiones Calidad (docentes, materiales, dinámica, etc) y Utilidad (contribución al desarrollo personal y laboral). Se emplea para ello el sistema EVAC de TOP, que permite la realización de encuestas anónimas. Cada alumno puede ver en el momento sus propias evaluaciones y el equipo docente también accede en tiempo real a los resultados.

Las evaluaciones de todos los cursos del programa son contrastadas con los resultados de la Investigación de la Calidad de la Capacitación de Recursos Humanos en Latinoamérica que TOP lleva adelante y la cual utiliza el mismo sistema EVAC con el que evalúa sus propios cursos. Si usted ha realizado estudios de posgrado en alguna oportunidad puede colaborar llenando la encuesta. Podrá, además, conocer el sistema de evaluación empleado haciendo click en: <http://www.top.org.ar/sistgea1.htm>

RÉGIMEN ACADÉMICO

Certificaciones otorgadas

Certificado de Participación: se otorgará a los participantes que realicen satisfactoriamente, en forma individual o grupal, los trabajos prácticos que tienen carácter de obligatorios.

Certificado de asistencia: se emite a solicitud de los interesados que hayan participado de las actividades académicas pero sin aprobar los trabajos prácticos.

Tipo de curso: CURSO CORTO

Modalidad de curso: A distancia

País: -

Ciudad: -

Idiomas: español

Fecha de inicio: 25/09/2017

Fecha de fin: 30/10/2017

Fecha límite de inscripción: 18/09/2017

Duración aprox.: 5 Semana(s)

Disciplinas: Gobierno. Administración pública
Desarrollo científico y transferencia de tecnología
Gestión en ciencias e innovación
Ingenierías (todas)
Innovación
Investigación y desarrollo

Observaciones: -