



INSTITUCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Requisitos de Gestión de la Calidad

Referencial IRAM N° 1

4ª EDICIÓN | Marzo 2008



MINISTERIO de
TRABAJO
EMPLEO y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN

Programa
area

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de
Esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado
Y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Instituciones de Formación Profesional

Requisitos de Gestión de la Calidad

Índice

	Página
1 ANTECEDENTES	3
2 OBJETIVO.....	4
3 ALCANCE	5
3.1 Generalidades.....	5
3.2 Exclusiones al alcance	5
4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NIVEL I	5
4.1 Organización, responsabilidades y autoridades	5
4.2 Control de los procesos.....	5
4.3 Procesos básicos	6
4.3.1 Vinculación con el contexto socio - productivo	6
4.3.2 Orientación profesional	6
4.3.3 Elaboración del diseño curricular	7
4.3.4 Formación.....	7
4.3.5 Seguimiento de egresados/as	8
4.4 Procesos de apoyo.....	8
4.4.1 Seguimiento de los resultados	8
4.4.2 Infraestructura.....	8
4.4.3 Competencia de recursos humanos.....	9
4.4.4 Documentos y registros.....	9
4.4.5 Reclamos y quejas.....	9
4.4.6 Revisiones por la Dirección	10
5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NIVEL II	10
Anexo A Relación con los requisitos de la norma ISO 9001	11
Anexo B Vocabulario / Abreviaturas	12
Anexo C Grupo de trabajo	14
Anexo D Fases de implementación	15
Anexo E Consultas realizadas sobre el Referencial.....	16

Instituciones de Formación Profesional

Requisitos de Gestión de la Calidad

1 ANTECEDENTES

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación tiene el firme propósito de apoyar el mejoramiento de la competitividad económica y la equidad social, a través de dispositivos institucionales que aseguren la calidad del empleo y el desarrollo de las competencias de la población trabajadora. Como consecuencia de ello, **la Secretaría de Empleo** a través de **la Dirección de Fortalecimiento Institucional** y en el marco del **Sistema Nacional de Formación Continua** está desarrollando acciones dirigidas a:

- Brindar asistencia técnica para el desarrollo institucional de los sectores de la producción - promocionando y consolidando espacios sectoriales y territoriales de consenso - para el análisis y la toma de decisiones respecto a la calidad de las calificaciones;
- Crear dispositivos de calidad que contribuyen al fortalecimiento de las Instituciones de Formación Profesional y al reconocimiento de las Competencias de los/as Trabajadores/as;
- Informar el estado de situación y desarrollo de las Instituciones de Formación y Certificación y las calificaciones demandadas;
- Desarrollar y promover la aplicación de referentes de calidad en las Instituciones de Formación y Oficinas de Empleo, y
- Asistir y monitorear a las Instituciones de Formación y Oficinas de Empleo en sus procesos de mejora continua.

El IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación, ha sido reconocido como el Organismo de Normalización de la Argentina en el marco del Decreto 1474/94 del Poder Ejecutivo Nacional, por el cual se crea el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. Además de sus actividades de normalización a nivel nacio-

nal, el IRAM representa a la Argentina en los foros regionales (COPANT, Comisión Panamericana de Normas Técnicas, y AMN, Asociación MERCOSUR de Normalización) e internacionales de normalización (ISO, International Organization for Standardization, y, a través del CEA, en la IEC, International Electrotechnical Commission).

En el marco del convenio de cooperación firmado en marzo del presente año entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y el IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación, acordaron establecer mecanismos de cooperación permanente para promover la calidad de los servicios involucrados en las Políticas de Empleo Nacionales y Formación Profesional.

A tales efectos, un equipo técnico integrado por profesionales de **la Secretaría de Empleo y el IRAM**, vienen trabajando en la formulación y validación de Referenciales y de normas de desempeño para las Instituciones de Formación Profesional y las Oficinas de Empleo, que participan en los planes y programas promovidos y financiados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Este Referencial es uno de los primeros productos de este proceso.

Esta política pública involucra estratégicamente a las Organizaciones Empresariales, Sindicatos, Organizaciones Sociales, junto a las Instituciones de Formación Profesional y Oficinas de Empleo en la construcción y aplicación de un marco de referencia para la mejora continua, con miras a darle sustentabilidad a la creación de empleos de calidad.

En vistas a facilitar la implementación de este Referencial, en el anexo D se presenta una propuesta que orienta su aplicación en tres fases para cumplir con todos los requisitos planteados en este Referencial.

2 OBJETIVO

Este Referencial define los requisitos que deben cumplir las Instituciones de Formación Profesional (IFPs) que desarrollan acciones en el marco de los programas de formación profesional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Estos requisitos están siendo elaborados de manera que puedan darse 2 niveles de cumplimiento:

Nivel I: Definido por los requisitos del capítulo 4. Este nivel está basado en el control de los procesos básicos (sección 4.3) y de apoyo (sección 4.4). El control implica el establecimiento de mecanismos de operación de esos procesos y su mejora sistemática basada en la detección de situaciones no deseadas (reclamos y quejas de los usuarios) y la toma de acciones correctivas para evitar su repetición.

Nivel II: Este nivel – en proceso de formulación – incorporará todos los requisitos de la ISO 9001:2000, con el agregado de los requisitos específicos del Ministerio de Trabajo para los procesos básicos (sección 4.3). Este nivel también pondrá la aplicación del enfoque de procesos en el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión. El sistema estará conformado por los procesos implementados en el Nivel I citado, más todos aquéllos que sean necesarios para lograr mejorar el grado de satisfacción de los usuarios, con la aplicación sistemática de acciones preventivas y del concepto de mejora continua.

Vale destacar que para ambos niveles se han tenido en cuenta los ocho principios de Gestión de Calidad que constituyen la base de las normas de la familia ISO 9000 y que pueden ser utilizados por las IFP con el fin de promover una mejora en su desempeño:

- a) *Enfoque al usuario:* Las IFP dependen de sus usuarios y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de sus usuarios, satisfacer los requisitos de los usuarios y esforzarse en exceder las expectativas de los usuarios.
- b) *Liderazgo:* Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la IFP. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la IFP.
- c) *Participación del personal:* El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la IFP.
- d) *Enfoque basado en procesos:* Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) *Enfoque de sistema para la gestión:* Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una IFP en el logro de sus objetivos.
- f) *Mejora continua:* La mejora continua del desempeño global de la IFP debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:* Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:* Una IFP y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

En el caso que una IFP desee certificar su sistema de gestión según la ISO 9001, no es intención de este Referencial reemplazar a dicha norma para el proceso de certificación. El anexo A muestra la relación entre los requisitos de este Referencial y los requisitos de la ISO 9001:2000.

3 ALCANCE

3.1 Generalidades

Este Referencial define requisitos aplicables a toda IFP que desee incorporarse a los planes y programas de formación profesional desarrollados por la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

3.2 Exclusiones al alcance

3.2.1 Pueden excluirse del cumplimiento del referencial, y a pesar de ello, acceder a la certificación para los requisitos siguientes:

- **4.3.5.b)** cuando no existan Oficinas de Empleo en las jurisdicciones de donde proviene la población objetivo de la IFP.
- **4.3.3 a) y 4.3.3 b)** cuando la IFP recibe los diseños curriculares de otras organizaciones.

La IFP debe documentar los fundamentos de cada exclusión, información que debe estar disponible al momento de la auditoría inicial.

3.2.2 Planes de acción

Para los requisitos **4.3.1 e); 4.3.1 g); 4.3.2 j) y 4.3.2 k)**; en caso de no cumplirlos en su totalidad; se deben establecer Planes de Acción que lleven a la Organización a cumplirlos. Los planes deben incluir como mínimo: una descripción de las acciones, plazos, e identificar las Funciones responsables de cada acción, la función responsable de hacer seguimiento del grado de avance del plan.

La IFP debe documentar los fundamentos de cada exclusión, y hacer seguimiento del avance de las acciones, información que debe estar disponible al momento de la auditoría inicial.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NIVEL I

4.1 Organización, responsabilidades y autoridades

Propósito

- asegurar una descripción clara y consistente de las funciones y responsabilidades y su conocimiento por parte de todo el personal.

Requisitos

La IFP debe definir por escrito:

- a) su estructura organizacional,
- b) las responsabilidades y autoridades del personal que la compone;

4.2 Control de los procesos

Propósito

- mantener bajo control los procesos con el fin de asegurar que los servicios prestados cumplirán con las necesidades de los usuarios.

Requisitos

Con referencia a cada uno de los procesos (secciones 4.3 y 4.4) la IFP debe:

- a) identificar los usuarios y sus requisitos;
- b) identificar sus proveedores (internos o externos) y definir los requisitos de los productos o servicios que deben prestarle;
- c) establecer la metodología de trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en este Referencial;
- d) establecer los registros a ser emitidos por la operación de cada proceso;
- e) establecer e implementar procedimientos documentados requeridos por este Referencial;

- f) difundir los procedimientos a todas las personas que deban aplicarlo.

Con referencia a los procesos básicos (sección 4.3) debe, asimismo:

- g) realizar el seguimiento de sus resultados a través de indicadores que permitan determinar su eficacia en el cumplimiento de las metas establecidas.

4.3 Procesos básicos

4.3.1 Vinculación con el contexto socio-productivo

Propósito

- adecuar y actualizar la oferta formativa a las necesidades del entorno productivo y social;
- generar y mantener canales de comunicación e intercambio con las organizaciones productivas y sociales relacionadas con su oferta formativa, así como con otras IFPs y Oficinas de Empleo;
- lograr una vinculación con el contexto socio-productivo de carácter:
 - estratégico: a fin de facilitar la visibilidad y posicionamiento de las IFPs en su escenario de influencia;
 - institucional: a fin de establecer vínculos formales, y
 - sustentable: a fin de promover su pertinencia y continuidad.

Requisitos

La IFP - de acuerdo a las especialidades formativas que destina sus servicios - debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) planificar las acciones de vinculación con su contexto;
- b) definir el límite geográfico de su entorno productivo y social;
- c) recopilar y analizar información que le permita individualizar los sectores de actividad

económica de relevancia en la región, sus tendencias tecnológicas y organizacionales, así como las demandas de calificaciones;

- d) establecer vínculos comprobables, regulares y sistemáticos con los actores de su entorno productivo y social, poniendo el foco en los requerimientos de competencias a desarrollar y en las necesidades de la población objetivo;
- e) promover la participación de actores del entorno local en la elección de los perfiles formativos y en la validación de pertinencia y actualización de los contenidos que propone el diseño curricular;
- f) desarrollar estrategias de articulación y difusión de la propuesta formativa;
- g) promover la realización de pasantías de sus docentes y de quienes asistan a sus cursos en las empresas de su zona de influencia;
- h) promover la inserción laboral de los egresados/as.

4.3.2 Orientación profesional

Propósito

- Contribuir a la elaboración de las trayectorias formativas de los sujetos a través del análisis de sus intereses y necesidades personales y de la especificación de los requisitos mínimos para acceder a las ofertas formativas de la IFP.

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento para:

- a) planificar las acciones de orientación;
- b) brindar información acerca de la oferta formativa (contenido, modalidad, condiciones de ingreso) y características del empleo y las calificaciones que requiere cada sector de actividad;
- c) Obtener por medio de la Oficina de Empleo o por generación propia, la historia laboral de los sujetos que contenga como mínimo la información siguiente:

- datos personales;
- posición frente al empleo (ocupado o desocupado);
- sector de actividad del actual o último empleo;
- antigüedad en el puesto o sector;
- experiencia de formación discriminada por sector (discriminar entre: formal, adquirida en el puesto de trabajo, o ambas), utilizando el Nomenclador creado por la USE;
- último nivel de educación formal alcanzada;
- expectativas en relación a la formación buscada.

- d) detectar barreras que puedan obstaculizar el acceso y permanencia en la formación de aquellos grupos menos favorecidos en los procesos de formación y asistir en la búsqueda de soluciones;
- e) identificar la población objetivo caracterizándolos según su situación ante el empleo;
- f) comunicar a los postulantes, como mínimo, los requisitos, modalidad, condiciones de ingreso, duración de los cursos, métodos de evaluación de los cursos y posibilidades de empleo;
- g) conocer la oferta disponible de otras IFPs y de instituciones de educación, de su zona de influencia;
- h) realizar actividades¹ con los postulantes, de identificación de intereses y necesidades y reconocimiento de su trayectoria laboral y educativa;
- i) ofrecer orientación y asistencia técnica a los participantes y egresados/as para confeccionar su propio proyecto ocupacional, actualizar su Currículum Vitae, realizar entrevistas laborales exitosas, completar solicitudes de trabajo y realizar búsquedas

de empleo, utilizando el análisis de la historia laboral de los sujetos como insumo.

- j) considerar, en el caso que las hubiera, las acciones de derivación realizadas por las Oficinas de Empleo en sus actividades de orientación laboral.

4.3.3 Elaboración del diseño curricular

Propósito

- diseñar o/aplicar propuestas curriculares que respondan a perfiles laborales requeridos en el mercado de trabajo y a las necesidades de formación de la población destinataria;

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) seleccionar perfiles de formación considerando la información que aporta el punto 4.3.1;
- b) utilizar, para cada perfil de formación, un Diseño Curricular basado en Normas de Competencia Laboral. En caso de que no lo hubiera, elaborar o utilizar un documento validado por representantes del sector productivo y docentes de la institución, que contenga como mínimo lo siguiente:
 1. fundamentación de la propuesta de formación;
 2. destinatarios/as;
 3. capacidades a desarrollar durante la formación y competencias a lograr.
 4. estructura curricular: descripción de cada módulo que la compone;
 5. perfil docente requerido.

4.3.4 Formación

Propósito

- Implementar acciones de formación que faciliten el desarrollo de competencias laborales.

¹ Estas actividades incluyen la posibilidad de realizar talleres, entrevistas con docentes u otro personal asignado a la Orientación Profesional, y/o charlas de sensibilización.

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) planificar los cursos de acuerdo a los grupos de aprendizaje y a los requisitos del diseño curricular. El programa debe contener, como mínimo;

1. Cronograma de actividades;
2. Estrategias de enseñanza;
3. Materiales didácticos;
4. Mecanismos de evaluación.

- b) impartir el curso de formación de acuerdo a la planificación realizada;
- c) diseñar instrumentos de evaluación que evidencien el desarrollo de las capacidades que propone el programa;
- d) evaluar las capacidades desarrolladas y registrar los resultados alcanzados por los egresados/as.

4.3.5 Seguimiento de egresados/as

Propósito

- verificar la incidencia de los procesos de aprendizaje en la trayectoria o la inserción laboral de los egresados/as;
- mejorar la propuesta formativa en función de los datos obtenidos;

Requisitos

La IFP debe establecer un procedimiento documentado para:

- a) disponer y actualizar información de sus egresados/as y empleadores de su zona de influencia;
- b) establecer, en caso de que la hubiere, vinculaciones sistemáticas con las Oficinas de Empleo municipales para favorecer la inclusión laboral de los egresados;

- c) analizar la información con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos formativos;

- d) difundir los resultados al personal de la IFP.

4.4 Procesos de apoyo

4.4.1 Seguimiento de los resultados

Propósito

- asegurar que los procesos son eficaces utilizando indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de las metas

Requisitos

La IFP debe para cada proceso básico (4.3):

- a) definir los indicadores que utiliza;
- b) definir la metodología de medición y seguimiento;
- c) definir las personas responsables de dicha actividad;
- d) registrar e informar los resultados.

4.4.2 Infraestructura

Propósito

- asegurar que la IFP dispone de y mantiene una infraestructura tal que le permite prestar sus servicios en forma adecuada.

Requisitos

La IFP debe asegurar que dispone de:

- a) una infraestructura para la formación de los usuarios que asegure equidad en su acceso.

De no cumplir inicialmente con este requisito para el caso de personas con capacidades diferentes, la IFP deberá garantizar su resolución en un plazo no mayor de 18 meses.

- b) la habilitación municipal correspondiente;

- c) salones para los participantes, cómodos, con iluminación y climatización adecuada y con materiales para escribir o proyectar, según la necesidad de cada curso;
- d) instalaciones sanitarias accesibles a personas con capacidades diferentes, limpias y con los insumos necesarios;
- e) capacidad de reproducción o impresión del material, según la necesidad de cada curso.

4.4.3 Competencia de recursos humanos

Propósito

- asegurar que todo el personal de la IFP es competente para realizar sus tareas.

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) definir las competencias que debe tener el personal de acuerdo las funciones;
- b) identificar y registrar las competencias del personal;
- c) planificar las actividades de formación necesarias para que el personal pueda obtener y actualizar las competencias requeridas;
- d) implementar y registrar las acciones de formación planificadas.

4.4.4 Documentos y registros

Propósito

Asegurar que:

- el personal de la IFP utiliza documentos aprobados por personal autorizado y en su versión vigente;
- los registros son conservados en forma segura y pueden ser fácilmente localizados en el caso que se necesite consultarlos.

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) revisar y aprobar los documentos antes de su puesta en vigencia;
- b) actualizar los documentos cuando sea necesario, asegurando que se utilizan solamente los documentos vigentes;
- c) asegurar que todo el personal tiene conocimiento y acceso a la documentación que necesita para desarrollar sus actividades;
- d) asegurar que los registros son conservados de manera, ordenada, de fácil acceso y por plazos preestablecidos.

4.4.5 Reclamos y quejas

Propósito

- asegurar que se identifican, analizan y responden los reclamos y quejas recibidos y que se toman acciones para evitar su repetición.

Requisitos

La IFP debe establecer e implementar un procedimiento documentado para:

- a) recibir y documentar las quejas y reclamos recibidos de las partes interesadas (por ejemplo: empresas, postulantes, sindicatos, MTEySS);
- b) analizar dichos reclamos y quejas;
- c) dar respuesta a los mismos;
- d) determinar las causas;
- e) tomar acciones correctivas para evitar su repetición;
- f) realizar un seguimiento de estas acciones para asegurar su eficacia.

4.4.6 Revisiones por la Dirección

Propósito

- asegurar que todas las actividades y resultados relacionados con la calidad de los servicios que presta la IFP son revisados regularmente por la Dirección para poder tomar las medidas que permitan mejorarlos continuamente.

Requisitos

La dirección de la IFP debe:

a) revisar cada 6 meses, por lo menos:

- sus procesos de gestión de la calidad;
- los resultados;
- las quejas y reclamos;
- cambios en la legislación y normativa aplicable;

- cambios en el contexto socio-productivo donde opera la IFP;
- el estado de las acciones tomadas en las revisiones anteriores.

con el fin de determinar las acciones que le permitan continuar prestando sus servicios en forma confiable y según las necesidades de sus usuarios.

- conservar registros de la información analizada y del resultado de estas revisiones.

5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. NIVEL II

NOTA: En la 2ª edición de este Referencial, este capítulo contendrá lineamientos de cómo acceder a este Nivel, o sea cómo cumplir con los requisitos de la ISO 9001 que no están incorporados al Nivel I.

Anexo A

Relación con los requisitos de la norma ISO 9001

Capítulo del Referencial	Capítulo de la ISO 9001 relacionado
Gestión de la calidad. Nivel I	
4.1 Organización, responsabilidades y autoridades	5.5
4.2 Control de procesos	4.1
4.3 Procesos básicos	
4.3.1 Vinculación con el contexto – socio productivo	7.2
4.3.2 Orientación profesional	7.2
4.3.3 Elaboración del diseño curricular	7.3
4.3.4 Formación	7.5
4.3.5 Seguimiento de egresados	7.5
4.4 Procesos de apoyo	
4.4.1 Seguimiento de los resultados	8.2.3/8.2.4
4.4.2 Infraestructura	6.3/6.4
4.4.3 Competencia de recursos humanos	6.2
4.4.4 Documentos y registros	4.2
4.4.5 Reclamos y quejas	7.2
4.4.6 Revisión por la dirección	5.6

Anexo B

Vocabulario / Abreviaturas

B.1 Vocabulario

B.1.1 Vocabulario específico de la temática de la formación laboral

Calificación: capacidad para desempeñar o para realizar las tareas correspondientes a una actividad, puesto u oficio, de acuerdo a parámetros establecidos.

Cliente: según la ISO 9000, el cliente es el receptor de los productos y servicios de una organización. Para este Referencial, este concepto toma distintos nombres, según sea el estado de la relación con la IFP: postulante, usuario y egresado.

Competencia Laboral: conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí, que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional.

Diseño curricular: documento que define distintos elementos de la propuesta formativa tales como: intenciones, objetivos, metodologías, secuencia de contenidos, criterios de enseñanza y evaluación.

Formación Profesional: aquellas actividades formativas que tienen como objetivo la adquisición de nuevas capacidades profesionales o el desarrollo o mejora de las que ya se tienen, siempre que estén relacionadas con la actual ocupación de la persona o con expectativas de futuras ocupaciones.

Orientación Profesional: son las estrategias de acción o conjunto de acciones que deben desarrollar las IFPs, para lograr favorecer la empleabilidad de los postulantes.

Perfil Profesional: es aquel que reúne las competencias profesionales específicas requeridas para actuar en un área profesional definida. Es un documento donde se expresa la lógica productiva, buscando obtener insumos pertinentes para organizar una oferta formativa coherente.

Región: si bien el término alude a la división política-administrativa, geográfica o económica de determinado territorio, en este caso remite específicamente a la zona de impacto de las acciones formativas (zona de influencia) y la zona productivo/laboral en donde se desempeñarán. En muchas ocasiones no coincide con la zona geográfica aledaña de la IFP.

Seguimiento de egresados/as: conjunto de acciones que la IFP implementa para medir el resultado del proceso formativo en la trayectoria o la inserción laboral de sus egresados.

Vinculación con el contexto socio-productivo: conjunto de acciones que una IFP planifica, ejecuta y sistematiza para relacionarse con los actores del mundo productivo y con las organizaciones sociales de su entorno.

Zona de influencia: espacio geográfico del cual provienen las personas que solicitan información y/o se forman en la institución. En muchas ocasiones no coincide con la zona en donde reside la misma sino donde impacta su oferta formativa.

B.1.2 Vocabulario general de la serie de normas ISO 9000

<i>Acción correctiva:</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NOTA: Para este Referencial, el término no conformidad se aplica a reclamos y quejas.
<i>Documento:</i>	Información y su medio de soporte.
<i>Eficacia:</i>	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<i>Eficiencia:</i>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<i>Gestión:</i>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
<i>Gestión de calidad:</i>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo de calidad.
<i>Infraestructura:</i>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
<i>Organización:</i>	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
<i>Procedimiento:</i>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<i>Proceso:</i>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
<i>Producto:</i>	Resultado de un proceso. NOTA: Para la ISO 9001:2000, el término producto incluye en concepto servicio.
<i>Registro:</i>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
<i>Requisito:</i>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<i>Sistema:</i>	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
<i>Sistema de Gestión:</i>	Sistema para establecer la política, los objetivos y lograr dichos objetivos.
<i>Sistema de Gestión de calidad:</i>	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

B.2 Abreviaturas

IFP	Instituto de Formación Profesional.
USE	Unidad de Servicio de Empleo.
OE	Oficina de Empleo.
MTEySS	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Anexo C

Grupo de trabajo

Mónica Sladogna	MTEySS
Mónica Goncalves	MTEySS
Guillermo Angelini	MTEySS
Guillermo Dutra	OIT (Programa ÁREA)
Horacio Martirena	IRAM
Ernesto Kerner	IRAM

Anexo D

Fases de implementación

CAPÍTULO		Fases de implementación		
		C	B	A
4.1 Organización, responsabilidades y autoridades		a,b		c
4.2 Control de los procesos		c	a,b,d,e,f	g
4.3 Procesos básicos	4.3.1 Vinculación con el contexto socio productivo	a,b,c	d,e	f,g,h
	4.3.2 Orientación profesional	a,b,c,d,e,f,g	h,i,j	k,l
	4.3.3. Elaboración del diseño curricular	a,b	c	
	4.3.4 Formación	a,b	c,d	
	4.3.5 Seguimiento de los egresados	a,b	c	d
4.4 Procesos de apoyo	4.4.1 Seguimiento de los resultados		a,b	c,d
	4.4.2 Infraestructura	a,b,c,d,e		
	4.4.3 Recursos humanos			a,b,c,d
	4.4.4 Documentos y registros	a	b,c,d	
	4.4.5 Reclamos y quejas		a,b,c	d,e,f
	4.4.6 Revisión por la Dirección			a,b

Anexo E

Consultas realizadas sobre el Referencial

Contacto	Institución
Sr. Mario ABRIATA	TALLER OCUPACIONAL JOSÉ CENSABELLA
Sr. Silvio Gabriel BALBO	ESCUELA TÉCNICA Nº 2
Sr. Carlos BERRA	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLA MARÍA – Córdoba
Sr. Luis María BLAQUIER	UIA - UNIÓN INDUSTRIAL ARGENTINA – Capital Federal
Lic. Graciela CAMARERO	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE IGUAZÚ – Misiones
Lic. Julio CASTRO	DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL (Gerencia de empleo - Ministerio de producción y trabajo de la provincia de Córdoba)
Sra. Ana CATALANO	PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES BID/FOMIN
Sr. Juan CERABONA	SMATA – Centro de Formación Profesional Nº 8 – Capital Federal
Sr. Guillermo CRUZ	INSTITUTO TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO DE MENDOZA
Sra. Silvia ELÍAS	ESCUELA DE PASTELERÍA del Sindicato de Pasteleros y Afines de Buenos Aires
Sr. Jonatthan ESKINAZZI	ITALIA LAVORO – Programa AREA/OIT – Capital Federal
Ing. Roberto FLORES	INSTITUTO TECNOLÓGICO - CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA
Arq. Gustavo GÁNDARA	FUNDACIÓN UOCRA – Capital Federal
Sr. Roque GIMÉNEZ	INSTITUTO AGROTÉCNICO “VÍCTOR NAVAJAS CENTENO” – Corrientes
Sr. Alberto GUILIS	CENTRO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – FEDERACIÓN OBREROS CERAMISTAS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA – Capital Federal
Lic. Amanda GOMEZ	ITEC ALEM – Mendoza
Sr. Carlos MONTES	CENTRO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICA PARA LA INDUSTRIA DEL CALZADO – Provincia de Buenos Aires
Sr. Gerardo PASTORUTTI	ASOCIACIÓN DE INDUSTRIALES METALÚRGICOS DE ROSARIO
Sra. Marta PINTUELES	UIA - UNIÓN INDUSTRIAL ARGENTINA
Sr. Aguilar POZZER	ITEC MONTECARLO – Misiones
Pres. Oscar SALOMONE	RED ARGENTINA DE COOPERACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Sr. Fernando VARGAS	CINTERFOR /Organización Internacional del Trabajo
Sr. Alfredo SMITH	CENTRO DE ESTUDIOS TÉCNICOS PARA LA INDUSTRIA DE LA CONFECCIÓN – Capital Federal

IRAM

Perú 556

C1068AAB Buenos Aires, Argentina

Tel +54 11 4346-0600

Fax +54 11 4346-0601

Email iram-iso@iram.org.ar

www.iram.org.ar

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Secretaría de Empleo

Dirección Nacional de Orientación y Formación Profesional

Dirección de Fortalecimiento Institucional

Av. Leandro N. Alem 638/650

C1001AAO Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel +54 11 4310-5856

E-mail uemat@trabajo.org.ar

www.trabajo.gov.ar



Oficina Internacional
del Trabajo



COOPERAZIONE
ITALIANA