

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

BLOQUE 1 - Interpretación de ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad) - Versión vigente

DURACIÓN

23 hs reloj (20 hs presenciales + 3 hs actividad virtual)

FUNDAMENTACIÓN

En el contexto actual, las organizaciones enfrentan crecientes exigencias de competitividad, eficiencia y cumplimiento normativo. La Gestión de Calidad se presenta como una herramienta estratégica que permite asegurar la mejora continua de procesos, la satisfacción de clientes y el cumplimiento de estándares internacionales como la serie ISO 9000/9001.

Para los Técnicos Universitarios, adquirir competencias en gestión de calidad resulta esencial, ya que son actores clave en la implementación, seguimiento y mejora de sistemas dentro de organizaciones productivas y de servicios. Este curso busca brindar los conocimientos y habilidades necesarias para comprender, aplicar y sostener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) adaptado a diferentes realidades organizacionales.

OBJETIVO

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para comprender, implementar y gestionar sistemas de gestión de la calidad, con base en la normativa ISO 9001 vigente, aplicando herramientas de mejora continua y enfoques modernos de liderazgo y planificación en organizaciones de bienes y servicios.

APRENDIZAJES ESPERADOS

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Reconocer los antecedentes y fundamentos de la gestión de calidad y su evolución normativa.
- Comprender los principios y requisitos de la norma ISO 9001 vigente, aplicables a distintas organizaciones.
- Analizar el contexto interno y externo de la organización y su influencia en la planificación del SGC.
- Diseñar mapas de procesos e identificar interrelaciones, proveedores y partes interesadas.
- Aplicar el ciclo PHVA como herramienta de mejora continua.
- Valorar la importancia del liderazgo y compromiso en la gestión de calidad.
- Formular, difundir y gestionar una política de calidad coherente con los objetivos estratégicos.
- Identificar riesgos y oportunidades, estableciendo objetivos de calidad y planes de acción.
- Contribuir a la planificación de cambios organizacionales bajo un enfoque de calidad.

ALCANCE DEL PERFIL

El Técnico Universitario que complete esta capacitación estará en condiciones de:

- Participar activamente en la implementación, seguimiento y mejora de sistemas de gestión de calidad en organizaciones públicas y privadas.
- Colaborar en la documentación, auditoría y certificación de procesos bajo estándares ISO.
- Diseñar e interpretar indicadores de calidad para la toma de decisiones operativas y estratégicas.
- Asumir roles de soporte técnico y de coordinación en equipos de mejora continua.
- Actuar como vínculo entre la dirección y los equipos operativos, fomentando la cultura de calidad dentro de la organización.

DESTINATARIOS

Estudiantes de cualquier Tecnicatura del ITU

MODALIDAD

Presencial, con una acreditación mínima de 75% de asistencia.

Se propone abordar los contenidos teóricos y prácticos de forma presencial, con el complemento de un aula virtual en la plataforma institucional Moodle.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

Introducción a la Gestión de Calidad

Antecedentes

Inicios de la familia ISO 9000 y sus revisiones hasta la actualidad.

Descripción de los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad.

ISO 9001 en su versión vigente.

Campo de aplicación.

Principios de calidad.

Especificación de los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización.

Términos y definiciones

Glosario de términos de este estándar internacional ISO 9000/9001.

Enfoque a procesos

Adopción de la gestión de calidad con un enfoque basado en procesos para alcanzar resultados de manera eficiente.

Comprensión y gestión de los procesos interrelacionados.

El ciclo PHVA

Planificar. Hacer. Verificar. Actuar.

Mejora continua. Virtuosa del ciclo de Deming.

Relación con otras normas de sistemas de gestión.

Sistema de Gestión Ambiental.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

MÓDULO 2: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Contexto de la organización

Determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Contexto Interno y Externo

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Revisiones periódicas de los requisitos de las partes interesadas.

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad donde se definan los bienes (productos) y servicios, las partes interesadas y sus requisitos.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Implementación de mapas de procesos con sus actividades principales y complementarias.

Proveedores clasificación y calificación.

MÓDULO 3: LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

Liderazgo y Compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

Implementación de Indicadores de calidad.

Enfoque al cliente.

Política de Calidad

Qué es y qué debe tener una política de calidad.

Cómo difundir la política de calidad.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Asumir la responsabilidad de que los procesos que se implementen en la organización cumplan con los requisitos.
Informes del Sistema de Gestión de Calidad SGC.

Planificación

Garantizar que el sistema sea dinámico y capaz de potenciar la mejora continua en el interior de la empresa u organización.

Cómo abordar los riesgos y oportunidades

Determinación de los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Establecimiento de objetivos de calidad coherentes con la política de la calidad.

Objetivos y sus consideraciones.

Planificación de los cambios

Consideraciones a la hora de planificar un cambio en la organización.

RECURSOS Y MATERIALES

Pizarra, marcadores, proyector, notebook y plataforma Moodle.

MATERIAL DE ESTUDIO

Apuntes de clase y lectura de selección bibliográfica recomendada.

CRITERIOS DE APROBACIÓN DEL CURSO

Se realizarán evaluaciones parciales de cada módulo a través de la plataforma Moodle y la entrega final será un Trabajo Práctico grupal que expondrán los estudiantes antes de finalizar el cursado.