

GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA

BLOQUE 2 - Recursos, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua

DURACIÓN

30 hs reloj (formato híbrido con clases presenciales y virtuales)

FUNDAMENTACIÓN

La correcta implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) requiere no solo del diseño inicial del sistema, sino también de una gestión eficaz de los recursos, la operación de los procesos y la evaluación sistemática del desempeño, permitiendo sostener la mejora continua.

Los recursos humanos, la infraestructura, el ambiente de trabajo, la información documentada y el control de los procesos operativos constituyen pilares fundamentales para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Asimismo, la evaluación del desempeño, a través del seguimiento, medición, auditoría interna y revisión por la dirección, resulta indispensable para verificar la eficacia del SGC y cerrar el ciclo PHVA.

El presente programa da continuidad al curso "Introducción a la Gestión de la Calidad", con el fin de profundizar en los requisitos operativos y de control establecidos por la norma ISO 9001 vigente, brindando a los Técnicos Universitarios herramientas prácticas para la toma de decisiones basada en evidencia y la implementación de acciones de mejora continua.

OBJETIVO

Fortalecer las competencias de los participantes para gestionar los recursos, controlar la operación, evaluar el desempeño y promover la mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

APRENDIZAJES ESPERADOS

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Identificar y gestionar los recursos necesarios (personas, infraestructura y ambiente de trabajo) para la correcta implementación del SGC.
- Determinar y controlar los recursos de seguimiento y medición, asegurando la validez y trazabilidad de los resultados.
- Gestionar la competencia, toma de conciencia y comunicación interna y externa dentro del sistema de calidad.
- Administrar la información documentada, garantizando su actualización, control y disponibilidad.
- Planificar y controlar los procesos operativos, asegurando la conformidad de los productos y servicios.
- Analizar los requisitos del cliente, su revisión y los cambios asociados.
- Evaluar el desempeño del SGC mediante indicadores, auditorías internas y revisión por la dirección.
- Identificar no conformidades, analizar sus causas raíz e implementar acciones correctivas eficaces.
- Aplicar el enfoque de mejora continua para incrementar la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.

ALCANCE DEL PERFIL

El Técnico Universitario que complete esta segunda parte del curso estará capacitado para:

- Participar activamente en la gestión operativa del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos.
- Colaborar en la planificación, control y mejora de los procesos productivos y de servicios.
- Implementar y mantener sistemas de seguimiento, medición y evaluación del desempeño.
- Integrar equipos de auditoría interna y participar en procesos de revisión por la dirección.
- Contribuir a la detección y tratamiento de no conformidades, promoviendo la mejora continua.

- Brindar soporte técnico en la toma de decisiones basada en datos confiables y documentados, alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

DESTINATARIOS

Estudiantes de cualquier Tecnicatura del ITU y público en general.

MODALIDAD

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

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

CONTENIDOS

MÓDULO 4: RECURSOS Y OPERACIÓN

Recursos / Apoyo - Personas e Infraestructura

Cómo determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación del SGC.

Ambiente para la operación de los procesos

Capacidades y restricciones de los recursos internos existentes.

Recursos que se deben obtener de los proveedores externos

Necesidad de contar con otros que tal vez no estén directamente vinculados al negocio.

Recursos de seguimiento y medición

Recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Trazabilidad de las mediciones

Confianza en que los resultados de medición son válidos. Calibración o verificación de los equipos contra patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales.

Competencia y toma de conciencia

Perfil de puesto, competencia de las personas y responsabilidades.

Ser conscientes de su contribución para la eficacia del sistema y mejora del desempeño.

Comunicación

Comunicación interna y externa. Partes interesadas que lo requieren.

Información documentada

Documentos, registros. Control de los cambios.

Operación

Requisitos respecto a los procesos operativos.

Planificación y control operacional. Conformidad con los requisitos.

Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Revisión de los requisitos y sus cambios

Capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios.

Información documentada pertinente.

Diseño y desarrollo

Diseño y desarrollo basados en los requisitos de productos y servicios, distintivos que son especificados por el cliente.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Control y desarrollo de proveedores. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo. Verificación.

MÓDULO 5: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación de Despeño

La evaluación del desempeño es un riesgo crítico para la realización del ciclo PHVA

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Determinación de los elementos clave a medir dentro de los diferentes procesos. Analizar y evaluar mediciones obtenidas. Seguimiento y control de los elementos considerados críticos en nuestros procesos.

Análisis y evaluación

Análisis y evaluación de datos, recopilados. Aspectos esenciales del proceso de implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001.

Auditoría interna

Escudriñar e identificar, por medio de los registros y prácticas que presente la organización, si se está dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001.

La auditoría interna y sus acciones correctivas para eliminar la causa raíz. Herramienta de mejora que permite identificar oportunidades de mejora continua en los procesos integrantes del SGC.

Revisión por la dirección

Revisión para asegurar que los procesos del SGC están o no integrados de forma efectiva. Análisis de indicadores de rendimiento general del SGC. La Alta Dirección y su determinación de qué áreas del SGC funcionan bien y cuáles necesitan mejoras. Asignación de recursos necesarios para iniciar las acciones correctivas consideradas.

La importancia de la evaluación del desempeño

La importancia de implementar la evaluación del desempeño según ISO 9001 para tomar decisiones sustentadas en información certera y no en previsiones o conjeturas.

MÓDULO 6: MEJORA CONTÍNUA

Generalidades

Determinación y selección de las oportunidades de mejora. Implementación de las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

No conformidad y acción correctiva

Información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente. Evaluación de los resultados de cualquier acción correctiva.

Mejora continua

Cómo mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Consideración de los resultados de la salida de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.

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.



Ing. Emiliano Quiroga
Coordinador T.U. Higiene
y Seguridad en el Trabajo
ITU - UNCuyo