

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales República Argentina		Programa de: <h2 style="text-align: center;">Gestión de la Calidad II</h2>	
		Código: 6438	
Carrera: <i>Ingeniería Industrial</i> Escuela: <i>Ingeniería Industrial.</i> Departamento: <i>Producción, Gestión y Medio Ambiente.</i>		Plan: 247-05 Carga Horaria: 48 Semestre: <i>Décimo</i> Carácter: <i>Selectivas</i> Bloque: <i>Tecnologías Aplicadas</i>	Puntos: 2 Hs. Semanales: 3 Año: <i>Quinto</i>
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Adquirir los elementos básicos para el diseño y organización de un Sistema de Gestión de la Calidad.</i> ○ <i>Adquirir los conocimientos básicos para la valoración de un Sistema de Gestión de la Calidad, según criterios de Certificación de Normas vigentes.</i> ○ <i>Adquirir capacidades para realizar Auditorías Internas que permitan verificar la precisión del sistema de Calidad y proveer a su Mejora Continua.</i> ○ <i>Conocer las exigencias de las Normas ISO 9001:2000 para la certificación de sistema de calidad.</i> ○ <i>Presentar la normativa Nacional a Internacional en industrias de gran importancia para el desarrollo de nuestro país como el área de alimento y servicio.</i> 			
Programa Sintético: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Familia de Normas de Gestión de la calidad ISO 9000:2000: profundizaciones en su estudio.</i> 2. <i>Sistema de gestión de la calidad, elementos para su diseño a implementación. Valoración del Sistema de Calidad: Auditoría de certificación a internas.</i> 3. <i>Normas de calidad en las industrias de alimentos.</i> 4. <i>Sistema de calidad en empresas de servicio.</i> 			
Programa Analítico: de foja 2 a foja 6.			
Programa Combinado de Examen (si corresponde): de foja a foja .			
Bibliografía: de foja 7 a foja 7			
Correlativas Obligatorias:		Gestión de la Calidad	
Correlativas Aconsejadas:			
Rige: 2005			
Aprobado HCD, Res.: 558 – H.C.D. - 2006		Modificado / Anulado / Sust. HCD Res.:	
Fecha: 14 / 07 / 2006		Fecha:	
El Secretario Académico de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales (UNC) certifica que el programa está aprobado por el (los) número(s) y fecha(s) que anteceden. Córdoba, / / .			
Carece de validez sin la certificación de la Secretaría Académica:			

PROGRAMA ANALITICO

LINEAMIENTOS GENERALES

Descripción de la disciplina científica y académica:

Estudia el **Sistema de Gestión de la Calidad** como el conjunto de elementos que operan interrelacionados, que se refieren a actividades coordinadas que incluyen política de empresa, fijación de objetivos, organización, tratamiento del factor humano, satisfacción del cliente y economía , entre otras, y a la **valoración de la efectividad de éstos Sistemas, a través de Auditorías (ISO 19.011)**, que son utilizadas por los entes de certificación para determinar si tales sistemas cumplen los **criterios para la certificación en ISO 9000:2000**.

Relación de la asignatura con el Perfil y Alcances de la Carrera:

El análisis minucioso de la ISO 9001:2000 y desarrollar en enfoque Sistémico de la Gestión por Procesos permite :

- ✓ Planificar, organizar y conducir Sistemas de Gestión de Calidad.
- ✓ **Percibir y comprender los fundamentos de una empresa completa, enfocando su atención en las necesidades del cliente/comitente, siendo consciente de las relaciones con los clientes internos de la organización.**
- ✓ **Será versado en la Gestión y Control de Sistemas de Calidad y en Normalización Internacional.**
- ✓ Ser un integrador de sistemas comprendiendo la ciencia, los negocios y la tecnología. Asimismo manejará problemas desde el punto de vista humano, que le permitan un liderazgo que asegure la unidad de propósito en la organización y el compromiso con los objetivos de la empresa.

Conocer cómo evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad permitirá:

- ✓ Desarrollar un elevado nivel de iniciativa, creatividad y racionalidad, para obtener los mejores resultado en calidad y cantidad en la aplicación de los recursos humanos, naturales, físicos, técnicos, financieros y de información puestos bajo su responsabilidad aplicando un enfoque integral, ético, social y técnico, económico y ecológico.

Conocer Normativa Internacional del Sector Alimentario y de Servicios permitirá:

- ✓ Tener una visión global de las exigencias de los mercados internacionales para esos rubros y en consecuencia poder satisfacer éstos requisitos.

Objetivos Generales:

- Adquirir los elementos básicos para el **diseño y organización de un Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Adquirir los conocimientos básicos para la **valoración de un Sistema Gestión de Calidad, según criterios de Certificación de las Normas vigentes**.
- Adquirir capacidades para **realizar Auditorías Internas** que permitan verificar la precisión del sistema de Calidad y proveer a su Mejora Continua.
- Conocer las exigencias de la Norma ISO 9001:000 para la **Certificación de sistemas de Calidad**.
- Presentar la Normativa Nacional e Internacional en industrias de gran importancia para el desarrollo de nuestro país como el área de **Alimentos y Servicios**.

METODOLOGIA DE ENSEÑANZA

Descripción de la metodología de trabajo:

En la primera parte de la clase (teórica- práctico)

- el docente estimulará a los alumnos a recurrir a sus saberes previos sobre el tema, a fin de replantear de manera conceptual los conocimientos adquiridos anteriormente, de modo que sirvan como punto de partida y trampolín a nuevos conocimientos, esta vez mas específicos y de aplicación directa. Esta etapa también sirve para homogeneizar los conocimientos.
- Presentará los nuevos conocimientos, no en abstracto, sino como propuesta de abordaje de una realidad mas compleja, que la analizada hasta ahora, por el grupo de alumnos.
- Aporta nuevos conceptos y herramientas (criterios de uso y evaluación de resultados).

En la segunda parte de la clase: Los alumnos en forma grupal, inician el planteo y avance en el Trabajo Práctico correspondiente

- El docente actúa como un disparador para el **planteo de la problemática** del tema por parte de los alumnos. Se define una práctica específica para el aula y sus objetivos
- Genera situaciones de aprendizaje y actúa como catalizador de las mismas.
- Modera sesiones de discusión.
- Modera sesiones de cierre y síntesis de lo aprendido individual y grupalmente.
- Evalúa permanentemente, en el desarrollo de la clase (evaluación continua) .

Actividad del alumno:

- Aportar su participación interesada y compromiso.
- Aportar su pensamiento innovador, creativo y constructivo.
- Mantener una actitud crítica frente a los contenidos que le ofrecen.
- Ser capaz de plantearse preguntas y problemas ante contenidos concretos, utilizando argumentos razonados.
- Comprender que el conocimiento científico y técnico es dinámico y evolutivo, analizándolos como interpretación de resultados experimentales.
- Poseer información sobre los grandes problemas que tiene planteados la sociedad respecto al tema tratado, poder relacionar sus conocimientos con la realidad, contrastarlos y emitir juicios o realizar aportes.

Elementos auxiliares y modo de utilización:

- Retroproyector, proyector PC, para el desarrollo teórico.
- Elementos auxiliares (rotafolios, superficies adhesivas, tarjetas, etc) para las dinámicas de trabajo en grupo y técnicas de animación.

EVALUACION

Sistema de evaluación: Sistema de Evaluación Continua, en las clases teórico prácticas y en el Trabajo de Campo.

Condiciones para regularizar

- a) Asistencia 80%
- b) Trabajos Prácticos aprobados.
- c) Aprobación de la evaluación escrita final , con nota igual o superior a 4 (cuatro)

CONDICIONES DE PROMOCIÓN

- a) Asistencia: 80%
- b) Aprobación de todos los trabajos Prácticos, con nota igual o superior a 7 (siete)
- c) Aprobación de la evaluación escrita final , con nota igual o superior a 7 (siete)

Se puede recuperar una vez la evaluación escrita final.

CONTENIDOS TEMATICOS

Módulo I

Familia de Normas de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000:profundización en su estudio.

- ISO 9000:2000; Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario: Análisis y discusión.
- ISO 9001(Requisitos) y 9004 (Directrices para la mejora del desempeño). Par consistente, objetivos, su compatibilidad con otros Sistemas de Gestión, tal como ISO 14.000 (Gestión Medioambiental) .
- ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
Antecedentes. Principales Características.
Estructura.
Requisitos específicos de cada Capítulo de la Norma.

Módulo II

Sistemas de Gestión de Calidad, elementos para su diseño e implementación.

- Aspectos clave de un Sistema de Gestión de la Calidad: requisitos de los clientes, legales y de las Normas. Definición de métodos de trabajo. Ejecución del método.
- Medir los resultados. Actuar sobre los resultados.
- Estructura documental del sistema: Manual de la Calidad. Procedimientos Generales. Instructivos. Registros. Niveles de Decisión. Quienes participan.
- Gestión por Procesos: procesos principales, interfase en un proceso e interacción entre procesos. Mapeo de Procesos La cadena de Valor: análisis interno.
Actividades que agregan valor.
Costos de la no Calidad: reducción de los costos por fallos, costos de evaluación, medidas de mejora.

Módulo III

Valoración del Sistema de Calidad: Auditorias de Certificación e Internas

- Principios de Auditoria: propósitos, objetivos, tipos, categorías.
- Gestión de Auditorias: Programa de auditoria,. Organización de los auditores. Estándares a auditar. Evaluación de la auditoria.
- Planificación de las auditorias: Proceso de planificación. Preparación de las listas de comprobación. Selección del equipo. Calendario.
- Realización de las auditorias: Reunión de apertura. Métodos de Trabajo: Auditorias en solitario, en pareja y en equipo. Procedimientos in situ. Problemas durante la auditoria: aplazamientos, ausencias, obstrucción, influencias sobre la muestra. Casos especiales . Técnicas para plantear preguntas. Conducta del auditor. La entrevista. Búsqueda de la evidencia. Establecer la causa raíz. Registrar los resultados. Reunión de revisión de los auditores.
- Informe final sobre la auditoria: Análisis de prueba y clasificación de no conformidades. Redacción del informe de Auditoria. Reunión de clausura. Declaración de acciones correctivas.
- Vigilancia del Sistema de Calidad.

Módulo IV

Normas de Calidad en la Industria de Alimentos

- Buenas Prácticas de Manufactura en Alimentos.(BPM)
- Procedimientos Estandarizados de Saneamiento (POES)
- Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP)
- Su influencia en el comercio internacional de alimentos y la competitividad en otros mercados.

Módulo V**Sistemas de Calidad en Empresas de Servicios**

- Proceso del Management. Empowerment.
- Gestión del personal de contacto.
- Gestión de la participación del cliente.

1. LISTADO DE ACTIVIDADES PRACTICAS Y/O DE LABORATORIO**Actividades Prácticas**

- Análisis de documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa real.
- Análisis de los procesos productivos de la empresa.
- Identificación de problemas y posibles fallas.
- Evaluación de los recursos para realizar una auditoria de sistema.
- Elaboración de la documentación necesaria para realizar una auditoria in situ. : plan de auditoria, listas de chequeo, formularios de registro, etc. La elaboración de la documentación implica diseño de actividades, de registros y escalas de valoración.
- Actividades de rol play para recrear situaciones muy comunes durante una auditoria .
- Comparación de normas.
- Redacción de un informe de auditoria.

Trabajos de campo:

- Visita a empresa con el objeto de participar de una auditoria interna. Ejercitar y desarrollar destrezas en planteo de preguntas, actitudes, y manejo de reuniones de apertura y cierre.

2. DISTRIBUCION DE LA CARGA HORARIA

ACTIVIDAD	HORAS
TEÓRICA	18
FORMACIÓN PRACTICA:	
○ FORMACIÓN EXPERIMENTAL	-----
○ RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	20
○ ACTIVIDADES DE PROYECTO Y DISEÑO	10
○ PPS	-----
TOTAL DE LA CARGA HORARIA	48

3. BIBLIOGRAFIA

Alonso y Blanco- 1990- Dirigir con Calidad Total- Editorial ESIC
 Bases del Premio Nacional a la Calidad Sector Privado Año 2000, República Argentina- Ed. Fundación Premio de la Calidad
 Boletines IRAM (Revista del IRAM)
 Campanella, Jack- 1992- Principios de los Costes de la Calidad- Díaz de Santos
 Código Alimentario Argentino (Ley 18.284 y sus modificaciones)
 Comisión Federal de la Calidad- 1989- HACCP: Análisis de Riesgo y Sistema de Puntos Críticos de control , Principios para la producción de alimentos.
 Damelio, Roberto- 1999- Mapeo de Procesos – Panorama Editorial
 Folgar, Francisco Oscar- 2000- GMP: Buenas Prácticas de Manufactura- HACCP: Análisis de Peligros y Control de Puntos Críticos.- Ed. Macchi
 Hoyle, David – 1998- ISO 9000, Manual de Valoración del Sistema de Calidad- Ed. Paraninfo
 IRAM 14.104: Implementación y gestión de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)
 IRAM 14201: Servicios de alimentos, BPM
 Norma IRAM 14102: Industrias de alimentos . Buenas Prácticas de Manufactura. Establecimientos Elaboradores e Industrializadores de Alimentos. Condiciones Higiénico Sanitarias y de Buenas Prácticas de Elaboración.
 Senlle, Andrés, 2001, ISO 9000:2000, Calidad en los Servicios, Gestión 2000
 Soluziona y NTC-NOVOTEC S.A.- 2001- La Norma ISO 9001 del 2000, Resumen para Directivos- Ediciones Gestión 2000