



CARRERA Ingeniería Química

PLAN 2003

ASIGNATURA Gestión de la Calidad

COD. 828

TIPO Optativa

PROGRAMA ANALÍTICO

(A partir del Ciclo Lectivo 2017)

MÓDULO I - INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

UNIDAD I - 1 Pensamiento Sistémico

Disciplinas de la organización inteligente - Barreras del aprendizaje - Pensamiento sistémico - Dominio Personal - Los modelos mentales - La visión compartida - El trabajo en equipo - Leyes de la quinta disciplina. - El pensamiento sistémico en la empresa.

UNIDAD I - 2 El trabajo en equipo

Los equipos de trabajo para la calidad - Ventajas de trabajar en equipo - El desarrollo de los equipos de mejoramiento de la calidad - Las herramientas para el trabajo en equipo - Las reuniones del equipo - Las discusiones y decisiones efectivas - El planeamiento de las actividades - El equipo y los procesos de la empresa.

UNIDAD I - 3 Gerenciamiento del Cambio

Los cambios en el mundo - La necesidad de la calidad - La necesidad de cambiar. Administración del cambio complejo - El Sistema de demandas - La dinámica de las organizaciones - El proceso del cambio - Definición del estado futuro - Evaluación del presente, puntos de referencia para el cambio - Administración de la transición.

MÓDULO II - SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS DE MEJORA

UNIDAD II - 1 Concepto Calidad

Los Maestros de la Calidad - Evolución del concepto calidad - Los sistemas de calidad - Características- El cero defecto - Prevención y medida de la calidad - Compromiso de la dirección - Adhesión del personal.

UNIDAD II - 2 Estudio de los procesos en la empresa

Mapa de Procesos - Estudio de los procesos - Diagramas de Flujo - Insumos - Resultados - Control de procesos - Categorías de los insumos - Estudio de los insumos - Medición de los procesos - Costo del incumplimiento - Eliminación de los incumplimientos.



UNIDAD II - 3 Los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000

La familia ISO 9000 - Implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad - El sistema de gestión de la calidad - Principios de los sistemas de Gestión de la Calidad - Análisis del Gap.

UNIDAD II - 4 Planificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Análisis del contexto de la Organización y de las Partes Interesadas - Compromiso de la dirección - Enfoque al cliente - Política de Calidad - Liderazgo - Planificación - Riesgos y Oportunidades.

UNIDAD II - 5 Apoyo

Provisión de recursos - Personas - Infraestructura - Ambiente de trabajo - Recursos de Medición y seguimiento - Conocimiento de la organización - Competencia y Toma de conciencia - Comunicación - Información documentada: Procedimientos, instructivos y registros.

UNIDAD II - 6 Operación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Planificación y control operacional - Requisitos de los productos y servicios - Diseño y desarrollo - Control de los procesos, productos y servicios - Producción y provisión del servicio - Liberación de los productos y servicios - Control de las salidas no conformes.

UNIDAD II - 7 Evaluación del Desempeño y Mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Seguimiento, Medición, análisis y evaluación - Satisfacción del cliente - Auditorías - Definiciones - Propósito de la auditoría - El programa de auditoría - Los distintos tipos de auditoría - El equipo auditor - Los pasos de una auditoría - El Informe - Implementación de acciones correctivas. Norma ISO 19011. Revisión por la dirección. - Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad - No conformidades y Acciones Correctivas - Mejora continua. Pasos para la implementación de la mejora continua.

UNIDAD II - 8 Las Herramientas de Calidad y Mejora Continua

Herramientas Básicas: Hoja de toma de datos - Diagrama causa efecto - Diagrama de Pareto - Histogramas - Diagramas de correlación y dispersión - Brainstorming - Control estadístico de proceso. Las nuevas herramientas para la gestión de la calidad - Otras Herramientas complementarias.

UNIDAD II - 9 Integración con otros sistemas de Gestión

Sistemas de Gestión Ambiental - Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional - Otros sistemas de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

Apuntes y Bibliografía

- Apuntes de la Cátedra: Trabajo en Equipos, Estudio de los Procesos y Documentación.



-
- Administración de la calidad - Donna C. S. Summers - Ed. Pearson 2006 - (Cap. 2, 9 y 10).
 - Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis - E. Deming.
 - La quinta disciplina - Peter Senge - Granica 1992 - (Cap. 1-12, Ap. 2).
 - Transiciones organizacionales - Richard Beckhard - Adison Wesley 1987.
 - NORMAS ISO 9000: 9000, 9001, 9004 e ISO 19011

Bibliografía Optativa

- Administración de las Operaciones - Hopeman.
- ¿Qué es el Control Total de la Calidad? - Kaoru Ishikawa - Editorial Norma.
- Métodos Estadísticos para el mejoramiento de la calidad - Hitoshi Kume - Editorial AOS.
- La Danza del Cambio - Peter Senge - Norma 1999.
- Cómo Incrementar la Calidad- Productividad en su empresa - Dr. H. J. Harrington - MC. Graw Hill
- Métodos Estadísticos para el mejoramiento de la calidad - Hitoshi Kume - Editorial AOS.