

PROGRAMA DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CALIDAD

Res. N°22/2017 CD.

FUNDAMENTOS

En toda organización tanto pública como privada, es esperable que exista una forma de gestión que le permita: cumplir sus objetivos, agregar valor a sus productos y servicios, satisfacer a sus clientes y desarrollar y mantener con la comunidad un compromiso de mejora continua.

Las transformaciones producidas en los últimos años, relacionadas con la diversificación de las demandas de los clientes que reclaman mayor cantidad de servicios y mejor atención en los mismos, la disponibilidad de nuevas tecnologías susceptibles de múltiples aplicaciones, el personal de las organizaciones que requiere insertarse en ese nuevo contexto, y los escasos recursos tanto públicos como privados que reclaman ser utilizados en forma eficiente, abren la posibilidad de pensar en orientar la gestión hacia la mejora continua de los distintos sistemas de gestión.

La implementación de sistemas de gestión de calidad en Argentina, y naturalmente en Mendoza, desde finales de los años 80, ha ido desarrollándose con lentitud. Aun así se ha creado una corriente cultural relativa a la mejora de las organizaciones públicas y privadas, que, al menos en lo declarativo y en el deber ser, permiten un esperanzador crecimiento en el futuro inmediato.

La causa principal de la lentitud y los fracasos de los abordajes de sistemas de gestión de calidad es la existencia de una muy pragmática cultura de ineficiencia en el sector público, sumada a otra tradicional cultura del sector privado que espera más de la protección y subsidio del Estado, del sostenimiento de ventajas monopólicas y oligopólicas, con altos márgenes en la cadena de distribución de los productos o servicios, que de la reducción de altos costos de no calidad en sus sistemas.

ANTECEDENTES

Las actividades que preceden la creación de este diplomado, en forma general, están constituidas por congresos y presentaciones de programas de gestión de calidad en ámbitos diversos, asesoramiento para la instalación de sistemas de Gestión de calidad por normas 150 (entre ellas la propia Facultad de Ciencias Económicas, Tribunal de Cuentas de la Provincia y de otras provincias, Contaduría General de la Provincia, Tesorería General de la Provincia y otras instituciones), o presentaciones de instituciones al Premio Nacional a la Calidad (Ley Nacional 24.127/92), instrucción de Instituciones de capacitación profesional mediante convenio con el Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación, y

otras importantes intervenciones realizadas con el equipo de la cátedra de Gestión de Calidad de la Licenciatura en Administración y convenios entre la Universidad, la Facultad y la institución respectiva. También debe destacarse la creación de la Maestría en Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible y la inclusión de materias relacionadas con la gestión de calidad en la Licenciatura en Administración y en carreras de posgrado (Administración del sector Público, Gestión de Proyectos, Administración de Operaciones II, Maestría en Gestión financiera del Sector Público, Maestría en Administración de Servicios de Salud y Especialización en Gestión y Vinculación Tecnológica).

A lo anteriormente expuesto se suma recientemente la Diplomatura de Posgrado en Control y Auditoría del Sector Público.

El diplomado vincula e incluye la participación institucional de la Fundación para la Mejora de la Gestión Pública, cuyos objetivos son concurrentes con las actividades mencionadas y de la que la Facultad es miembro fundador. Esta Fundación tiene una gran experiencia en la materia y aportará a la organización del diplomado con sus equipos de trabajo.

Podría también afirmarse que, en general, han sido pocos los esfuerzos de las instituciones educativas para promover la capacitación en gestión de calidad. Son pocos los ejemplos de experiencias de actividad académica y de transferencia de conocimientos en la materia, quizás por la falta de demanda de aplicación profesional, que hace que los esfuerzos se concentren en cuestiones de corto plazo, favorecidas por las oportunidades que otorgan las posiciones dominantes, las estrategias de asociaciones gremiales sindicales o empresariales, y la intervención mayor o menor del Estado.

En el sentido de destacar esfuerzos, además del de la Facultad de Ciencias Económicas, dentro de la UNCuyo, en su momento hubo iniciativas en la Facultad de Ingeniería y algunas certificaciones de sistemas por normas ISO en dependencias de la UNCuyo. Se destaca también la Maestría en Ingeniería en Calidad de la Universidad Tecnológica Nacional, en la Facultad Regional Mendoza, y otros esfuerzos en Universidades privadas y a nivel terciario.

En materia de cursos de capacitación en Normas ISO, suele haber programas a cargo de las Agencias certificadoras, tales como el IRAM y otras. Estos fundamentos y antecedentes nos llevan a la consideración estratégica del liderazgo y de la formación del factor humano para que efectivamente crezca y se sostenga la adhesión a los sistemas de gestión de calidad en lo institucional de nuestra sociedad. Es un principio central de la gestión de calidad que ésta empiece por el liderazgo, por la calidad personal del grupo que conduce la organización, por su constancia en perseguir los objetivos de mejora, por su honestidad e integridad, y por la responsabilidad social que sostenga el desempeño de la organización. Es, entonces, oportuno y una prioridad de servicio educativo, dirigido a profesionales, o no, que tengan actividades en organizaciones públicas o privadas, instalar bajo la

forma de un diplomado una capacitación en prácticas y sistemas de gestión de calidad.

OBJETIVOS

a) Generales

- Desarrollar una cultura organizacional en entes públicos y privados que introduzca los principios de la calidad en la gestión.
- Influir en la formación de personas pertenecientes a las organizaciones públicas y privadas de Mendoza y otras provincias, para mejorar la calidad de los productos y servicios que brindan.

b) Específicos (habilidades a desarrollar)

Que el egresado:

- Comprenda y adhiera a la cultura de la calidad de gestión en su propio ámbito de ejecución y a los principios de ética y responsabilidad social que ésta comprende.
- Aprenda los sistemas de calidad y las principales herramientas de gestión, así como la aplicación de los mismos, incluyendo normas y modelos estratégicos de gestión.
- Lidere y/o gestione el desarrollo y la implementación de sistemas, procesos, productos y servicios, conforme a las metodologías universalmente reconocidas de la gestión de calidad.

DESTINATARIOS

Dirigido al personal de organizaciones públicas, privadas y sociales, profesionales o no. Podrán admitirse personas que no estén en actividad laboral, los que se vincularán con alguna organización para poder llevar adelante actividades prácticas involucradas en el desarrollo del diplomado.

DIRECCIÓN

Mgter. Jorge Antonio López

COORDINACIÓN EJECUTIVA

Lic. Mauro Esnaola

Lic. Mariangeles Fernandez Kaul

COMITÉ ACADÉMICO

CPN Raúl Walter Coronel; CPN Mario Angelini; Mgter. Roberto Médici; CPN Edgardo Fernández.

CERTIFICACIÓN A OTORGAR

Quien cumpla todos los requisitos del Diplomado y apruebe la totalidad de las obligaciones curriculares obtendrá el certificado de: **"Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad"** otorgado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo.

DURACIÓN Y CARGA HORARIA.

El diplomado tiene una duración de 4 (cuatro) meses totalizando 102 (ciento dos) horas, distribuidas entre 4 (cuatro) módulos temáticos desarrollados a través de 96 (noventa y seis) horas en modalidad remota sincrónica y 6 (seis) horas en modalidad remota con actividades asincrónicas. En ambos casos soportados por actividades de seguimiento continuo y participativo del cursante.

Este despliegue incluye: aulas de aplicación a ejercicios de transferencia, soportados por modalidad interactiva a distancia con ejercicios individuales y grupales.

MODALIDAD Y CONTENIDO CURRICULAR

Metodologías de aprendizaje y evaluación

En esta carrera el aprendizaje se concibe como una interrelación entre los contenidos disciplinares de la docencia y el grupo capacitado, aprovechando el conocimiento, las experiencias y los valores de los alumnos y su inserción en el contexto del trabajo mismo. Prevalecerán las clases en modo de taller, la vinculación con los ambientes de trabajo a efectos de aprender, los ejercicios prácticos que expresen casos concretos y la consulta a bibliografía actualizada. El diplomado utilizará las metodologías de información y comunicación, como una herramienta que ayude al desarrollo del cursado y también involucre a los alumnos en esas tecnologías para mejorar su nivel. Será generalizado el uso de alguna de las plataformas educativas disponibles en forma integral. Será condición de pertenencia al cuerpo docente el uso de estas herramientas en el cursado.

Se establecerá la metodología de texto paralelo para registrar la "obra del alumno" en el cursado. La evaluación tenderá a ser de tipo continuo y anticipado, otorgando posibilidad de recupero. Los modos de evaluación, virtuales o presenciales, podrán ser: prácticas de los alumnos, exposiciones orales o exámenes escritos, memorias sobre visitas institucionales, trabajos de integración disciplinar, controles de lectura, debates, autoevaluaciones y otras, cuya principal característica será que tiendan a enriquecer los aprendizajes de los alumnos.

CONTENIDO

Los contenidos del Diplomado han sido agrupados en ejes temáticos, cada uno de ellos representa uno de los módulos que se describen a continuación:

Módulo 1 Gestión de calidad.

- Conceptos básicos, objetivos de la calidad, calidad de producto o servicio y calidad en sistemas. El camino de la excelencia, Herramientas de la calidad, El personal, el liderazgo, la institución, el control y las ilusiones de la calidad. Aspectos culturales. La gestión de calidad y la estrategia empresarial. Calidad en el trabajo y calidad de vida.
- Gestión de cambio y liderazgo. Capacidades, habilidades y talentos personales para la calidad. Visiones paradigmáticas y su aplicación en las organizaciones. Diálogo y equipos de alto rendimiento. Ética y valores, la gestión de la RSE, indicadores y planeamiento. Sostenibilidad. Públicos de interés. Sistemas de gestión y reporte. La nueva relación público- privado.

Módulo 2 Gestión de procesos.

- Visión vertical (orgánico funcional) de la organización y visión horizontal (basada en procesos): complementariedad. Principios asociados a la orientación por proceso. Ingeniería, reingeniería y mejora continua de procesos. Relevamiento y documentación de procesos. Definición de proceso, tipos de procesos y componentes.
- Instrumentos: mapeo, matrices, análisis de problemas, mejora continua, indicadores. Gestión de la mejora de procesos. El papel actual de los sistemas de información en los negocios, cómo los sistemas de información transforman los negocios. Tendencias de las plataformas de software contemporáneas: software de código abierto. Ventajas y desventajas. Los ERP. La importancia de los sistemas de información en el mejoramiento de procesos. La inteligencia de negocios: la mejora en la toma de decisiones.

Módulo 3 Herramientas de Calidad y Gestión de los costos de calidad y no calidad.

- Las herramientas permiten que la organización logre su finalidad, en forma eficaz y eficiente, empleando sus recursos de manera racional, se explicarán y desarrollarán: Tormenta de Ideas, Diagrama de afinidad, Diagrama de Ishikawa, Árbol de Problemas y Árbol de objetivos, Análisis de viabilidad, GUT, Matriz de Implementación e Impacto y Herramientas de gestión de proyectos. Concepto de costos de calidad y no calidad. Características. Sistema de medición. Objetivos y utilidad. Clasificación.

- Costos de control. Costos de fallas. Costos indirectos. Análisis. Relaciones e implicancias. Implementación. Etapas. Metodología de cálculo. Costos tangibles. Costos intangibles. Salidas del sistema. Indicadores e informes.

Módulo 4 Normas internacionales de sistemas de gestión.

- Normas certificables, Normas ISO, auditoría de sistemas de gestión. Aplicaciones.

Módulo 5 Modelos estratégicos de gestión de la calidad.

- Modelos del Premio Nacional a la Calidad. Adaptación por la Fundación para la Mejora de la Gestión Pública. Aplicaciones.

Módulo 6 Abordajes alternativos de la calidad

- “Cinco eses”, “Seis sigma” y otros abordajes

DOCENTES:

Docentes seleccionados por su experiencia en la aplicación de sistemas de calidad, antecedentes académicos y capacidad pedagógica. Contarán como mínimo con el título profesional que lo habilite: Mgter. Jorge Antonio López, CPN Raúl Walter Coronel, Mgter. Roberto Médici, Mgter. Héctor Osvaldo Roby, Mgter. Graciela Salvo, Mgter. Alejandra Marin, CPN Marta Bombini, Lic. Mauro Esnaola, Mgter. Natalia Conti, CPN Edgardo González, Mgter. Juan V. Diblasi, Lic. Gabriela Riveros.

REQUISITOS Y EVALUACIÓN:

Asistencia: Dadas las características de los aprendizajes, las clases presenciales serán obligatorias y podrán justificarse fundadamente hasta el 20% de las inasistencias. Habrá horas de trabajo virtual o a distancia de hasta un 40% del total, en semanas preestablecidas en el plan de clases, que se justificarán por la interacción realizada en la plataforma.

Aprobación: La calificación de evaluaciones será porcentual, considerándose aprobadas las que obtengan el 60% o más. Debiendo aprobarse todas las materias del cursado. Los alumnos que obtengan el 80% o más de calificación recibirán el reconocimiento de “Distinguidos”.

Texto paralelo: La presentación del texto paralelo "Obra del alumno del diplomado" será obligatorio y presentado hasta diez días posteriores al término del cursado.

Trabajo final: Es obligatorio la presentación y aprobación de un trabajo final de aplicación de contenidos a una situación práctica.

+INFORMACIÓN

diplomado.calidad@fce.uncu.edu.ar

Tel: +54-261-4494009 int. 2500