

Trayecto formativo modulado:
Implementación de sistemas de gestión de la calidad en
las organizaciones de servicio

Docente: Dr. Roberto Pittaluga, Lic. Florencia Pittaluga y cols¹.

Introducción:

El desafío actual de las organizaciones de servicios es demostrar su capacidad para diseñar, planificar, realizar, controlar y mejorar sus procesos aplicando el enfoque sistémico con eficacia y eficiencia.

Implementar un sistema de gestión de la calidad alineado con normas ISO 9001 permite la mejora permanente de sus procesos aplicando una metodología de gestión con gran éxito en todo tipo de organizaciones a nivel internacional. A su vez, obtener la certificación permite a la organización posicionarse y demostrar la calidad de sus resultados y procesos.

Para ello es fundamental que cuenten con personal, que en todos sus niveles jerárquicos, que cumplan con los perfiles requeridos para facilitar la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el tiempo.

Por este motivo, este trayecto, es el complemento ideal de las actividades de asesoría que permiten el logro de la certificación con la norma ISO 9001:2015.

Los módulos propuestos permiten adquirir estos conocimientos desde la reflexión de los conceptos teóricos y desde la práctica vinculada a los procesos que se llevan a cabo y a la implementación real del Sistema de gestión de la calidad de la organización.

¹ Dependiendo de la cantidad de participantes se asignan docentes altamente capacitados cuyos datos principales se anexan a esta propuesta en carácter de tutores-facilitadores-formadores.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Objetivo: Introducir a los participantes en los conceptos propios de un sistema de gestión de la calidad y su aplicación en las organizaciones de servicio. También relacionar al sistema de gestión de la calidad con otros sistemas sustanciales (gestión de la seguridad y servicios y PyMEs ocupacional, gestión ambiental y económico financiera) y los integradores (gestión de la información y del desarrollo del factor humano).

Desarrollar la práctica y aplicación de herramientas de:

- Planificación estratégica
- Identificación, descripción y documentación de procesos
- Medición y análisis de datos y objetivos
- Tratamiento de problemas y planteo de soluciones
- Trabajo en equipo y en red

Esto permite a los participantes comprender y aplicar conceptos y herramientas de gestión orientadas a la implementación sistemática de un Sistema de gestión de la calidad cuyo objetivo es la mejora de los procesos y de su capacidad para producir cambios favorables y duraderos con impacto positivo en el entorno.

Formar al personal en los diferentes roles requeridos en un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la organización.

Pensado para organizaciones como:

Salud

Servicios

PyMEs

Laboratorio

Farmacias

Droguerías

Entidades educativas

Comercialización

Administración Pública

Metodología: Se trata de 1 trayecto formativo central de implementación de sistema de gestión de la calidad y 3 orientaciones teórico-prácticas que abarcan los siguientes temas:

TRAYECTO FORMATIVO: Implementación de sistemas de gestión de la calidad.

ORIENTACIONES:

MODULO 1: Facilitador de Sistema de gestión de la calidad

MODULO 2: Líder de sistema de gestión de la calidad

MODULO 3: Auditor interno de sistema de gestión de la calidad

El trayecto formativo tiene una duración de 160 hs. de dedicación distribuidas según las necesidades de cada participante². Está compuesto por 6 módulos con instancias de evaluación y presentación de trabajos y con unidades temáticas de con clases teórico- prácticas claramente establecidas.

Cada clase teórica le corresponde un taller práctico de resolución grupal en el que se trabaja de forma integrada, los procesos y temáticas propias de cada equipo, a partir de los procesos que desarrollan a diario y que periten la comprensión de los procesos de implementación y mantenimiento que implica un sistema de gestión de la calidad en la organización.

Cada equipo cuenta con un docente- tutor asignado que asiste al grupo tanto de forma presencial como a distancia.

Cada módulo cuenta con material teórico y ejercicios que son entregados a cada participante.

² Opción 1: 3 días consecutivos de 8 hs. en el mes, durante 4 meses. Opción 2: 4 hs. semanales durante 6 meses. Opción 3: a distancia, dedicación aproximada 4/5 hs. semanales para lectura y realización de trabajos prácticos.

Cada módulo es evaluado por los participantes con encuestas de satisfacción que permite la adecuación de contenidos y forma en el siguiente módulo.

La Modalidad puede ser presencial, semi presencial o a distancia utilizando la plataforma virtual moodle.

A continuación se presenta el programa de cada módulo identificando el tema teórico y el taller relacionado con el mismo.

Trayecto formativo:

| | | |
|--|--|---|
| Módulo I "Introducción a los Sistemas de Gestión de la calidad en las Organizaciones de Servicios y Pymes" | Mód. I.1 Introducción a la Serie de Normas ISO 9001. Principios de gestión en las organizaciones de Servicios y PyMEs. Requisitos del SGC | Organización sobre la que van a trabajar |
| | Mód. I.2 Sistema de Gestión Integrados en Organizaciones de Servicios y PyMEs. Enfoque sistémico y por procesos. Componentes del SGC. Deming. PHVA | Relación de conceptos |
| | Mód. I.3 Trabajo en equipo sus herramientas. | Misión Visión y Valores |
| | Mód. I.4 La organización de Servicios y PyMEs y su contexto. Herramientas | FODA |
| | EVALUACIÓN DE PASAJE DE MÓDULO | |
| Módulo II "Liderazgo y Planificación de sistemas de gestión de la calidad en las Organizaciones de Servicios y PyMEs" | Mód. II.1 "Enfoque en el Cliente y Procesos relacionados con los clientes. Conceptos" | Definición de los Clientes y sus necesidades |
| | Mód. II.2 "Alcance del sistema de gestión de la calidad." | Definición de alcance |
| | Mód. II.3 "Gestión por procesos" | Diagrama de procesos. Cadena proveedor cliente interno. |
| | Mód. II.4 "Liderazgo. Responsabilidad de la Dirección" | Política de la calidad. |
| | Mód. II.5 "Construcción de objetivos para la calidad" | Objetivos de la calidad |
| | Mód. II.6 "Planificación y gestión de cambios. Pensamiento basado en riesgos. Acciones para abordar riesgos y oportunidades." | Plan de la Calidad. Análisis de Riesgos y oportunidades |
| | EVALUACIÓN DE PASAJE DE MÓDULO | |
| Módulo III "Gestión de la información documentada y diseño y desarrollo" | Mód. III.1 "Estructura documental. Gestión de la información documentada. Herramientas para la descripción de procesos" | Flujograma de control de los documentos |
| | Mód. III.2 Control del mantenimiento y conservación de la información documentada. | Matriz de relación de los documentos con los procesos. |
| | Mód. III.3 "Documentación de los procesos operativos -Planificación y control operacional-Requisitos para los productos y servicios" | Flujograma de proceso de realización. Ficha de proceso. |
| | Mód. III.4 "Diseño y desarrollo de productos y servicios" | - |
| | EVALUACIÓN DE PASAJE DE MÓDULO | |

| | | |
|---|--|---|
| Módulo IV ". Gestión de procesos de apoyo" | Mód. IV.1 "Gestión del factor humano. Sensibilización del personal. Gestión del conocimiento. Gestión de la comunicación interna" | Programa de capacitación. |
| | Mód. IV.2 "-Gestión de los Recursos. Gestión de la infraestructura- ambiente para la operación de los procesos " | registros de infraestructura (determinar, proporcionar y mantener). |
| | Mód. IV.3 "Control de equipamiento en Servicios y PyMEs. Norma ISO 13.485- ISO TR 10012 Recursos de seguimiento y medición. Trazabilidad de las mediciones." | Registro de equipos |
| | Mód. IV.4 "Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente" | Registro de calificación de los proveedores. |
| | EVALUACIÓN DE PASAJE DE MÓDULO | |
| Módulo V "Control de la producción y provisión del servicio" | Mód. V.1 "Control de los procesos de realización-operativos. Desarrollo bajo condiciones controladas" | Identificación de condiciones controladas y mecanismos de control |
| | Mód. V.2 "Identificación y trazabilidad, Propiedades del Cliente y Preservación de las salidas." | Registro de identificación y trazabilidad. Propiedades del cliente y preservación. Control de cambios. Actividades postentrega. Liberación de productos y servicios |
| | Mód. V.3 " Actividades posteriores a la entrega y control de cambios" "Liberación de productos" | |
| | EVALUACIÓN DE PASAJE DE MÓDULO | |
| Módulo VI "Mejora del desempeño" | Mód. VI.1 "Medición, diseño de Indicadores. Encuestas de satisfacción" | Encuesta de satisfacción |
| | Mód. VI.2 "Análisis y evaluación (Barras, Sectores, Histograma, Pareto, Diagrama temporal)" | Análisis de resultados de mediciones |
| | Mód. VI.3 "-Mejora: Oportunidades de mejora- Control de salidas no conforme. No conformidades y acciones correctivas" | Flujograma y Registro de oportunidades de mejora y no conformidades |
| | Mód. VIII.4 "Auditoría Interna" | Flujograma y Registros de auditoría interna. |
| | Mód. VIII.5 "Revisión por la dirección y mejora continua" | Registros de revisión por la dirección. |
| | EVALUACIÓN FINAL | |
| Trabajo final integrador | | |

Implementación de Sistemas de gestión de la calidad

Objetivo: Comprender e implementar un sistema de gestión de la calidad en la organización. Conocer sus conceptos y aplicabilidad práctica en los procesos y en la organización en general.

Aranceles:

El valor del curso es de \$8000 en un solo pago.

En 8 cuotas de \$1100

10% de descuento para 3 o más personas de una misma organización.