



PROPUESTA CURSO DE CAPACITACIÓN

Programa de Capacitación Docente Gratuita para Docentes de Universidades Nacionales

Denominación del curso

"Cómo implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una Institución Educativa bajo la Norma ISO 9001/2015"

Docente/s Responsable/s

Mg. Graciela Pezzutti

Carga Horaria del Curso

Treinta horas. Veinte y cuatro presenciales y seis para casos de estudio y trabajo final.

Destinatarios del Curso

Profesionales docentes y no docentes vinculados con la gestión de instituciones educativas que quieran diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y conocer nuevas herramientas, métodos y estrategias de trabajo.

Estudiantes de licenciaturas, ingenierías u otras, interesados en temas de gestión de la calidad, estándares internacionales de calidad e implementación de SGC.

Propuesta Sintética del Curso (Objetivos, Contenidos, Modalidad, Evaluación, Etc.)

Objetivos:

- Manejar adecuadamente conceptos y herramientas referidas a la gestión de calidad, basadas en la familia de ISO 9000.
- Pensar la planificación estratégica de un Sistema de Calidad Educativa (SGCE) definiendo el contexto de la organización, identificando las partes interesadas, determinando los riesgos y las acciones correspondientes para favorecer la sostenibilidad de la organización a largo plazo.
- Controlar y evaluar el desempeño de los procesos de la organización, a través del seguimiento y evaluación de los mismos.
- Desarrollar un SGCE basado en ISO 9001/2015 contando con herramientas para la mejora.

Contenidos:

El curso brinda un enfoque integral de la gestión de la calidad y la implementación de un SGCE sustentable. Está dividido para su desarrollo en seis módulos que abarcan los conceptos y herramientas de la calidad y la mejora; las organizaciones y la gestión estratégica; la atención prioritaria de los beneficiarios y partes interesadas; el control y seguimiento de los procesos; la gestión del recurso humano, desarrollo de competencias, necesidad de formación, motivación y participación del personal. Se basa en la lectura e interpretación del estándar ISO 9001:2015, certificable para el 2017.



PROPUESTA CURSO DE CAPACITACIÓN

Programa de Capacitación Docente Gratuita para Docentes de Universidades Nacionales

Didáctica:

Se desarrolla en seis clases presenciales de tres horas y media con trabajos de aplicación y autoevaluación en cada clase. Los principales conceptos y procedimientos son expuestos y trabajados a través de exposiciones con power point y aplicaciones prácticas con ejemplos y actividades entre los participantes. Además se proponen casos de estudio para el desarrollo y afianzamiento de distintas habilidades.

La evaluación del curso se dará a través de la asistencia, la participación en clase y la elaboración de un trabajo final relacionado con la planificación estratégica de un SGCE.

Programa Analítico y Bibliografía Sintética

Módulo I:

Conceptos generales de la Gestión de la Calidad. Elementos clave de la Macroestructura. Los siete Principios de la Calidad ISO 2001:2015. Mejora. Ciclo "PDCA". Enfoque basado en procesos. Alcance del SGC. Interacción de los procesos. Ventajas y riesgos de la implementación de un SGCE en una institución educativa.

Módulo II:

Organización. Componentes. Análisis del Contexto y determinación de partes interesadas. Gestión estratégica. Política de la Calidad. Planeamiento. Objetivos. Tablero de comando e indicadores de gestión. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Gestión de riesgos. El riesgo y su influencia en la medición de los procesos. Acciones de un programa de calidad. Resultados. Toma de decisiones y resolución de problemas.

Módulo III:

Enfoque al cliente. Espectativas y necesidades de los principales beneficiarios. (Externos e internos). Comunicación con el beneficiario. Servicios. Gestión de reclamos. El logro de la satisfacción total del /los beneficiarios. Ambiente de trabajo. Procesos de soporte. Retroalimentación como metodología de mejora de los procesos. Relaciones con otras partes interesadas.

Módulo IV:

Planificación y control de los procesos. Planificación de los cambios. Gestión de los recursos. Conocimientos de la organización. Validación de procesos y liberación del producto. Medición del desempeño de los procesos y productos. Herramientas para el análisis de datos. Técnicas estadísticas. Desarrollo capítulo 8 de la Norma ISO 9001:2015: Diseño y desarrollo. Producción y Provisión del servicio. Procesos suministrados externamente. Gestión de Proveedores externos. Liberación de productos y servicios.

Módulo V:

Gestión del recurso humano. Liderazgo y compromiso. Definición del puesto y perfiles. Competencias del personal. Evaluación de desempeño. Motivación y participación. Estrategias. Competencias. Necesidad de formación. Planes de capacitación. Fidelización y compromiso del personal.

Módulo VI:

Pensamiento sistémico. Sistemas de Gestión de la Calidad. Concepto, requerimientos y beneficios. Estándares internacionales. La serie de normas ISO 9000, su propósito y estructura. Proceso de certificación. Normas ISO 9001: 2015. Documentación obligatoria del Sistema de Gestión. Auditorías de tercer orden. Introducción e importancia de los capítulos 9 y 10. Evaluación de desempeño. ISO 9001/2015.

Bibliografía Sintética

- Norma Internacional ISO 9000:2015. Traducción oficial. Cuarta edición.
- Norma Internacional ISO 9001.:2015. Traducción oficial. Quinta edición.
- Norma Internacional ISO 31.000:2009.
- http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf
- Norma Argentina. IRAM-ISO 31000:2009. Gestión del Riesgo. 2015. Primera edición.



PROPUESTA CURSO DE CAPACITACIÓN

Programa de Capacitación Docente Gratuita para Docentes de Universidades Nacionales

-DNV-GL. 2015. Especialización. Gestión de la Calidad y la Mejora. Manual del Participante.
-Annex SL Guidance documents
(<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=16347818&objAction=browse&viewType=1>)

Fechas Tentativas del Curso

Marzo 2017. Completar días y horarios.