

PROGRAMA de GESTIÓN DE CALIDAD

Carrera/s: Tecnicatura Universitaria en Química

Asignatura: Gestión de Calidad

Núcleo al que pertenece: Avanzado Obligatorio

Profesor: Denavi, Gabriela Alejandra

Asignatura: Química General; Estadística Aplicada

OBJETIVOS:

Son objetivos específicos que el estudiante logre:

- Entender el significado y los beneficios de trabajar bajo sistemas de gestión de la calidad, comprender los conceptos relacionados y su aplicación para la administración de organizaciones.
- Conocer, comprender y aplicar el sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001.
- Conocer herramientas prácticas de uso en gestión de calidad y control de procesos.
- Conocer, comprender y aplicar el sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 17025.
- Adquirir criterios para implementar requisitos normativos y evaluar su cumplimiento.
- Adquirir conocimientos sobre técnicas de auditoría de sistemas de gestión.

CONTENIDOS MÍNIMOS:

- Definición y evolución del concepto de calidad. Enfoques de la gestión de la calidad. Principios de la calidad. Costos de la calidad. Mejora continua. Ciclo de Deming.
- Sistemas de gestión de la calidad. Normas ISO. Sistemas de auditorías.
- Norma ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Interpretación para la implementación y evaluación de los requisitos normativos.
- Norma ISO 17025. Competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. Interpretación para la implementación y evaluación de los requisitos normativos. Estudios de casos y realización de ejercicios.

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 horas

PROGRAMA ANALÍTICO:

Unidad Nº 1: Gestión de la Calidad.

Evolución del concepto de calidad: artesanía, inspección, control, aseguramiento, gestión, innovación. Enfoques de la gestión de la calidad: trascendente, basado en producto, basado en el cliente, basado en la producción, basado en el valor. Principios de la calidad: enfoque a procesos, enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, gestión de las relaciones, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia. Pensamiento basado en riesgos. Costos de calidad y de no calidad. Mejora continua. Ciclo de Deming.

Unidad Nº 2: ISO 9001.

Definición de sistemas de gestión de la calidad. Conjunto de normas ISO. Auditorías de certificación. Metodologías para la realización de auditorías (Norma ISO 19011). Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001. Ciclo de Deming en ISO 9001. Metodologías para el análisis de procesos, identificación y resolución de no conformidades.

Unidad Nº 3: ISO 17025.

Laboratorios de ensayo y calibración. Interpretación de la Norma ISO 17025. Identificación y resolución de no conformidades.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 17025:2017

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA:

- Norma ISO 9000.
- Norma ISO 9004.
- Norma ISO 19011.

ORGANIZACIÓN DE LAS CLASES:

El curso se desarrollará a través de una metodología expositiva – participativa con apoyo bibliográfico, actividades teórico-prácticas con uso de guías y asistencia virtual con uso optativo de recursos.

- Los contenidos de la Unidad 1, se trabajarán mediante la exposición de los mismos, previa lectura del material teórico preparado por la docente; y mediante la discusión conceptual a partir de ejemplos prácticos y/o la realización de dinámicas lúdicas.
- Los contenidos teóricos de las Unidades 2 y 3, se explicarán a partir de la lectura conjunta de la Norma ISO 9001 por parte del docente.
- Los contenidos prácticos de la Unidad 2 y 3 se discutirán en conjunto a partir de la realización de ejercicios de caso relacionados.

DETALLE DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS:

Guía de Ejercicios: ISO 9001

Objetivos:

Manejo de la Norma ISO 9001. Adquisición de criterios de interpretación de requisitos.

Actividades:

Estudios de caso para la identificación de no conformidades respecto a la Norma. Identificación de procesos organizacionales y normativos. Evaluación de casos de implementación de requisitos.

Guía de Ejercicios: ISO 17025

Objetivos:

Manejo de la Norma ISO 17025. Adquisición de criterios de interpretación de requisitos.

Actividades:

Estudios de caso para la identificación de no conformidades respecto a la Norma. Identificación de procesos organizacionales y normativos. Evaluación de casos de implementación de requisitos.

Trabajo Práctico 1: ISO 17025

Objetivos:

Manejo de lenguaje normativo. Adquisición de criterios de interpretación de requisitos.

Actividades:

Los alumnos deberán formular ejercicios de casos para el hallazgo de no conformidades. Estos ejercicios serán corregidos por otros alumnos.

Trabajo Práctico 2: Actividades de auditoría

Objetivos:

Adquisición de criterios de interpretación de requisitos. Adquisición de habilidades en el uso de herramientas de auditoría.

Actividades:

Los alumnos, por grupos, deberán implementar los requisitos de una de las normas vistas, a un caso dado. Cada grupo será auditado por otro grupo de alumnos en un juego de rol. La mitad de los grupos implementará los requisitos de una norma, y auditará los requisitos de la otra, de modo que todos los estudiantes trabajen sobre ambas Normas.

MODALIDAD DE EVALUACIÓN:

Aprobación de la asignatura según Régimen de Estudios de la Universidad Nacional de Quilmes (Res. C S 201/18, artículos 9° al 16°):

La aprobación de la materia bajo el régimen de regularidad requerirá: Una asistencia no inferior al 75 % en las clases presenciales previstas, y cumplir con al menos una de las siguientes posibilidades:

(a) la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas.

(b) la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación y en el examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso.

Los/as alumnos/as que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales de evaluación y no hubieran aprobado el examen integrador mencionado en el Inc. b), deberán rendir un examen integrador en las instancias que la UNQ destine para tal fin.

Modalidad de evaluación de exámenes libres:

En la modalidad de libre, se evaluarán los contenidos de las asignaturas en un examen escrito, un examen oral e instancias de evaluación similares a las realizadas en la modalidad presencial. Los contenidos a evaluar serán los especificados anteriormente incluyendo demostraciones teóricas, laboratorios y problemas de aplicación.

Cronograma tentativo

Semana	Tema/unidad	Actividad*			Evaluación
		Teórico	Práctico		
			Res Prob.	Lab.	
1	Definición, evolución y principios de la calidad. Costos de la calidad.	X			
2	Sistemas de gestión. Normas ISO. Introducción ISO 9001.	X			
3	ISO 9001: Capítulos 4-6.	X			
4	ISO 9001: Capítulos 7-8.	X			
5	ISO 9001: Capítulos 9-10. Resolución de la Guía de ejercicios.	X	X		
6	Resolución de la Guía de ejercicios.	X	X		
7	Clase de consulta	X	X		
8	Evaluación				x
9	Recuperatorio				x
10	ISO 17025. Introducción. Capítulos 4-6	X			
11	ISO 17025: Capítulos 7-8.	x			
12	Resolución de la Guía de ejercicios.	X	X		
13	Trabajo Práctico Nº1. Preparación del Trabajo Práctico Nº2		X		x
14	Trabajo Práctico Nº2.		X		x
15	Clase de consulta.	X	X		
16	Recuperatorio.				x
17	Integrador.				x