

RESOLUCIÓN Nº 38/2014

VISTO:

El programa de la asignatura Seminario Calidad y Evaluación de Procesos, perteneciente al segundo año de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, propuesto por la Dirección de dicha Tecnicatura;

Y CONSIDERANDO:

Que se eleva en un todo de acuerdo a lo reglamentado por el inc. 10) del Art. 31 de los Estatutos de la Universidad Nacional de Córdoba;

Que cuenta con la opinión favorable de la Secretaría de Asuntos Académicos; por ello,

EL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
RESUELVE:

Art. 1º.- Aprobar el programa de la asignatura Seminario Calidad y Evaluación de Procesos, de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, que en fotocopia forma parte integrante de la presente.

Art. 2º.- Comuníquese y archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA, A VEINTICUATRO DIAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL CATORCE.

rv



Sr. SERGIO E. ZEN
SECRETARIO TÉCNICO
Facultad de Ciencias Económicas



Lic. FRANCISCO MANUEL ECHEGARAY
DECANO
Facultad de Ciencias Económicas

	UNC UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA	Programa de : Seminario Calidad y Evaluación de Procesos Año: 2013	 FCE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Plan	Resolución HCS Nº 706 – Ordenanza HCD Nº 468/2008		
Carrera	TECNICATURA EN GESTIÓN UNIVERSITARIA		
Carga Horaria Total	64 Horas		
Carga horaria Teórica	Horas de Encuentros presenciales: 4 horas Horas de Estudio: 29 horas Horas de Evaluación: 4 horas (La distribución de horas podrá ser modificada para asegurar el mejor desarrollo de la asignatura a solicitud del profesor a cargo).		
Carga horaria Práctica	Horas de Actividades Prácticas: 15 horas Horas de Intercambio Virtuales: 12 horas (La distribución de horas podrá ser modificada para asegurar el mejor desarrollo de la asignatura a solicitud del profesor a cargo).		
Horas semanales	El detalle de horas semanales no se aplica por corresponder a la modalidad de dictado a distancia.		
Obligatoria/Electiva	Obligatoria		
Requisitos de Correlatividad	Administración de las Organizaciones Registro y Archivo de Documentación		
Semestre de la carrera	2º semestre del 2º año		
Ciclo lectivo	2013		
Coordinador	Lic. Martín Giorgis		
Objetivos generales	En el desarrollo de este Seminario nos proponemos acercar al estudiante conceptos básicos sobre la filosofía de la gestión de calidad, para conseguir una inserción activa en las prácticas de gestión. También posibilitarles comprender las razones por las que es preciso implantar sistemas de calidad en una institución pública, percibiendo a la organización en continua interacción con el entorno, valorando su importancia estratégica. Por ello en este Seminario se		

11

	abordarán contenidos para que el estudiante pueda: • Internalizar los conceptos relacionados con Gestión de Calidad para que pueda aplicarlo en sus puestos de trabajo • Adquirir capacidad de análisis y detección de mejoras bajo el concepto de calidad. • Conceptualizar y aplicar la mejora continua en los procesos. • Identificar los costos de la Mala calidad. • Medir y controlar la Gestión de Calidad implementada. • Conocer los distintos modelos que aseguran la Gestión de Calidad.
Programa Analítico: Unidad 1: "Concepto de Calidad. Calidad en la Gestión Pública" <u>Objetivos específicos:</u> • Identificar el concepto de Calidad y de Calidad en la gestión pública • Profundizar el concepto de calidad, su evolución y aplicación en las organizaciones, como primer paso para aplicar un Sistema de Gestión Basado en la Calidad (SGC) • Internalizar los conceptos imprescindibles para la implementación de un SGC <u>Contenido:</u> Concepto de calidad. Fundamentos. Etapas y evolución en el tiempo de este concepto. Los expertos de la calidad. Aplicación de Gestión de calidad en las Instituciones Públicas <u>Bibliografía Obligatoria:</u>  María Isabel Carbonell, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. Solicitar por: T 658.4013 C 52709. Copias disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2).  Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública (2008): http://www.clad.org/reuniones-internacionales/eventos-realizados/x-conferencia-iberoamericana-de-ministros-de-administracion-publica-y-reforma-del-estado. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. <u>Bibliografía Complementaria:</u> Unidad 2: "Cultura Organizacional. Liderazgo. Mejora continua" <u>Objetivos específicos:</u> • Comprender la importancia de la cultura organizacional en la implementación de un SGC • Analizar la cultura en sus diferentes niveles, según el grado de implicancia en una organización	

- Identificar la importancia del rol del líder como agente facilitador de estos cambios

Contenidos:

Concepto de cultura organizacional. Análisis de los niveles que conforman la cultura. Liderazgo, su importancia en la implementación del modelo de gestión de calidad. La mejora continua como filosofía de trabajo.

Bibliografía obligatoria:

- **María Isabel Carbonell**, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. **Solicitar por:** T 658.4013 C 52709. Copias disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2).

- Plan de calidad y mejora continua de la administración y servicios de la Universidad de Sevilla (2005). Dirección de Recursos Humanos. http://www.recursoshumanos.us.es/plan_calidad/PCASUS.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.

Bibliografía complementaria:

- EIKON 2005. Aguas cordobesas. Estrategia Comunicacional de la certificación de calidad ISO 9001. www.relacionespublicas.com/upload/.../Introduccion%20EIKON.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.

Unidad 3: "Los costos de la mala calidad. Evaluación. Indicadores de gestión. Normalización y Premios".

Objetivos específicos:

- Identificar los costos de la calidad y de la mala calidad, resultante del análisis de los procesos en los que interviene.
- Diseñar indicadores para evaluar el desempeño y los resultados del Sistema de Gestión
- Comprender los modelos más utilizados en la búsqueda de la mejora continua en las organizaciones

Contenido:

Los costos de la mala calidad. Indicadores de Gestión. Normalización, Certificación y Premios.

Bibliografía Obligatoria:

- **María Isabel Carbonell**, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. **Solicitar por:** T 658.4013 C 52709. Copias

disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2).

-  Benazic Tomé y otros (2006) Indicadores de gestión de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://www.unmsm.edu.pe/occaa/publicaciones/libroindicadores2006.pdf>. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Documento guía para la elaboración de carta de compromiso Universidad de la Rioja (2006): http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&biw=1366&bih=594&source=hp&q=carta+de+compromiso+universidad+de+la+rioja+argentina+&aq-&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.&fp=56f17272a501fb7b. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Documento Guía de la interpretación de la ISO 9001 para la educación: <http://www.uwiener.edu.pe/portales/aprolab/Documentos/NORMAS-ISO/IRAM-30000-GUIA-INTERPRETACION-DE-ISO-9001-PARA-INST-EDUCATIVAS.pdf>. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.

Bibliografía Sugerida

-  Documento: EFQM adaptado a la gestión pública: www.aeval.es > ... > Calidad de los Servicios > Programas de Calidad. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Documento: Modelo Iberoamericano de la excelencia en la gestión (2009) Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad: http://www.aeval.es/comun/pdf/premios/Modelo_Iberoamericano.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Ley de Educación Nacional N° 26.206 (2006). **Solicitar por:** F 344.073 A 20979. **Copias disponibles en:** Biblioteca Manuel Belgrano (2).
-  Programa Nacional de Garantía de la calidad en la atención medica. Dirección Nacional de Calidad de dos Servicios de Salud. Ministerio de Salud. Presidencia de la Nación: <http://www.msal.gov.ar/pngcam/institucional.htm>. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Williams, Guillermo: Calidad de los servicios de salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica: http://www.med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
-  Ejemplo de Carta de Compromiso de la Biblioteca de la Universidad de la Rioja: http://biblioteca.unirioja.es/nuestra_biblioteca/carta_compromisos.shtml. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.

La metodología adoptada permite al estudiante incorporarse al

Metodología de enseñanza y aprendizaje	grupo de estudio con quien compartirá ideas y experiencias que enriquecen el aprendizaje a través del foro. Se trabaja de manera interactiva con el profesor y bajo la guía de un sistema tutorial, proporcionando la orientación necesaria para alcanzar los objetivos de la actividad, resolviendo las dudas que se presentan y promoviendo la reflexión y el debate. Encontrarán en el aula, como bibliografía obligatoria, las lecturas a la que deben acceder para internalizar los conocimientos adquiridos. Disponen también de bibliografía recomendada que les permitirá ampliar los temas desarrollados y serán de utilidad en la actividad del foro. Se proponen dos actividades obligatorias a desarrollar, donde se evaluarán los conocimientos y las habilidades adquiridas en el dictado de la materia. Cuentan también con actividades sugeridas, como ejercicio que les permitirá analizar su desempeño en la institución donde trabajan, bajo un sistema de Gestión como es el de Calidad Total.
Tipo de Formación Práctica	En el marco del plan de estudios de la Tecnicatura en Gestión Universitaria, la asignatura Seminario de Calidad y Evaluación de Procesos pretende brindar conocimientos, herramientas y técnicas que permitan a los administradores desarrollar organizaciones que respondan satisfactoria y eficientemente a sus objetivos, a los intereses de la comunidad y a los nuevos desafíos y problemáticas que enfrentan particularmente las instituciones públicas como la Universidad.
Sistema de evaluación	Actividades obligatorias: dos a desarrollar Evaluación parcial: dos. Una presencial y escrita y otra escrita y por buzón de entregas.
Criterios de evaluación	Se valorará el conocimiento de los conceptos clave así como la aplicación de los contenidos al desarrollo de situaciones prácticas que permitan evidenciar que el alumno cuenta con las nociones

	fundamentales para la implementación y sustentabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad.
Condiciones de regularidad y/o Promoción	Para regularizar la materia, el estudiante deberá aprobar en forma individual una evaluación parcial, presencial y escrita, además de la presentación de tres actividades obligatorias, la última de ellas integradora y con rango de parcial. Se puede recuperar uno de los parciales.
Modalidad de examen final	Para alumnos regulares: El examen final será escrito y se evaluarán los contenidos teóricos de las tres materias de la asignatura a través del análisis de un caso de aplicación. Para alumnos libres: El examen constará de dos partes, La primera requiere la presentación por escrito de la totalidad de actividades obligatorias y optativas que incluye la cátedra. Una vez aprobada esta instancia, podrá acceder a la misma modalidad de examen final de los alumnos regulares.
Cronograma de actividades de la asignatura	1º semana: Clase de Presentación 2º semana: Unidad 1 3º semana: Unidad 1 4º semana: Trabajo Práctico Unidad 1 5º semana: Unidad 2 6º semana: Unidad 2 7º semana: Trabajo Práctico Unidad 2 8º semana: 1º evaluación parcial 9º semana: Unidad 3 10º semana: Unidad 3 11º semana: Trabajo Práctico Unidad 3 12º semana: 2º evaluación parcial 13º semana: Repaso 14º semana: Recuperatorio
	Materias con las que se relaciona en el mismo semestre:

Plan de integración con otras asignaturas	Procedimientos Administrativos Materias con las que se relaciona de semestres anteriores: Administración de Organizaciones y Registro y Archivo de Documentación Materias con las que se relaciona de posteriores: Gestión de Instituciones Universitarias y Gestión de Instituciones Sanitarias Universitarias;
Bibliografía General Obligatoria	Unidad 1: "Concepto de Calidad. Calidad en la Gestión Pública" <u>Bibliografía Obligatoria:</u>  María Isabel Carbonell, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. Solicitar por: T 658.4013 C 52709. Copias disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2).  Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública (2008): http://www.clad.org/reuniones-internacionales/eventos-realizados/x-conferencia-iberoamericana-de-ministros-de-administracion-publica-y-reforma-del-estado. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. Unidad 2: "Cultura Organizacional. Liderazgo. Mejora continua" <u>Bibliografía obligatoria:</u>  María Isabel Carbonell, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. Solicitar por: T 658.4013 C 52709. Copias disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2).  Plan de calidad y mejora continua de la administración y servicios de la Universidad de Sevilla (2005). Dirección de Recursos Humanos. http://www.rekursoshumanos.us.es/plan_calidad/PCASUS.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. Unidad 3: "Los costos de la mala calidad. Evaluación. Indicadores de gestión. Normalización y Premios". <u>Bibliografía Obligatoria:</u>

	María Isabel Carbonell, "Seminario Calidad y Evaluación de Procesos". Córdoba, [Argentina]: Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas. Tecnicatura en Gestión Universitaria, 2012. Solicitar por: T 658.4013 C 52709. Copias disponibles en Biblioteca Manuel Belgrano (2). Benazic Tomé y otros (2006) Indicadores de gestión de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: http://www.unmsm.edu.pe/occaa/publicaciones/libroindicadores2006.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. Documento guía para la elaboración de carta de compromiso Universidad de la Rioja (2006): http://www.google.com/#sclient=psy&hl=es&biw=1366&bih=594&source=hp&q=carta+de+compromiso+universidad+de+la+rioja+argentin+&aq=f&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.&fp=56f17272a501fb7b. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. Documento Guía de la interpretación de la ISO 9001 para la educación: http://www.uwiener.edu.pe/portales/aprolab/Documentos/NORMAS-ISO/IRAM-30000-GUIA-INTERPRETACION-DE-ISO-9001-PARA-INST-EDUCATIVAS.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
Bibliografía General Complementaria	Unidad 1: No posee Unidad 2: "Cultura Organizacional. Liderazgo. Mejora continua" <u>Bibliografía complementaria:</u> EIKON 2005. Aguas cordobesas. Estrategia Comunicacional de la certificación de calidad ISO 9001. www.relacionespublicas.com/upload/.../Introduccion%20EIKON.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012. Unidad 3: "Los costos de la mala calidad. Evaluación. Indicadores de gestión. Normalización y Premios". Bibliografía Sugerida



	 Documento: EFQM adaptado a la gestión pública: www.aeval.es › ... › Calidad de los Servicios › Programas de Calidad. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.  Documento: Modelo Iberoamericano de la excelencia en la gestión (2009) Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad: http://www.aeval.es/comun/pdf/premios/Modelo_Iberoamericano.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.  Ley de Educación Nacional N° 26.206 (2006). Solicitar por: F 344.073 A 20979. Copias disponibles en: Biblioteca Manuel Belgrano (2).  Programa Nacional de Garantía de la calidad en la atención medica. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. Ministerio de Salud. Presidencia de la Nación: http://www.msal.gov.ar/pngcam/institucional.htm. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.  Williams, Guillermo: Calidad de los servicios de salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica: http://www.med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.  Ejemplo de Carta de Compromiso de la Biblioteca de la Universidad de la Rioja: http://biblioteca.unirioja.es/nuestra_biblioteca/carta_compromisos.shtml. Sitio disponible, Consultado el 25 de Julio de 2012.
 Distribución de docentes por división	Lic. Martín Giorgis