

Contenido mínimo de las asignaturas

1) **Gestión de la calidad enfocada en los procesos I - Fundamentos** (incluye el Módulo DGQ I):

- Introducción a la gestión de la calidad
- Gestión de procesos
- Presentación y desarrollo de los contenidos de las normas de la serie ISO 9000
- Documentación de un sistema de gestión de la calidad
- Auditorías internas basadas en procesos. Fundamentos
- Planificación, ejecución de auditorías y seguimiento de auditorías
- Motivación y gestión del cambio
- Técnicas de visualización, moderación y presentación

2) **Gestión de la calidad enfocada en los procesos II - Implementación y evaluación** (incluye el Módulo DGQ II):

- Introducción de un sistema de gestión de la calidad
- Implementación de la gestión de la calidad en la práctica
- Aspectos básicos de la economía de empresas
- Bases para la gestión de proveedores
- Satisfacción del cliente y gestión de reclamos
- Evaluación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad
- Certificación de sistemas de gestión de la calidad
- Mejora continua
- Herramientas y métodos para la gestión de la calidad

3) **Métodos estadísticos para la toma de decisiones** (incluye el Módulo DGQ I):

- Bases para la aplicación de los métodos estadísticos en una organización
- Las distribuciones estadísticas y su aplicación
- Control estadístico de los procesos (CEP)
- Ensayos de aceptación por muestreo
- Diseño de productos y procesos robustos
- Confiabilidad. Fundamentos

4) **El camino hacia la gestión total de la calidad** (incluye el Módulo DGQ I):

- Evaluación inicial de las empresas
- Fundamentos del TQM
- Aspectos de la conducción de organizaciones
- Implementación de la política y de las estrategias
- Procesos de comunicación.
- Motivación del personal. Gestión de conflictos
- Gestión de recursos y alianzas
- Gestionar procesos
- Medición y evaluación de resultados

5) **Examen para la obtención del certificado de Quality Manager** (incluye el Módulo DGQ V):

El examen es intensivo y comprende dos partes, una oral y otra escrita, obteniéndose la calificación como **Quality Manager** con la aprobación de ambas etapas.

La parte oral se estructura sobre la base de la resolución grupal (moderada por un integrante del equipo) de distintos casos de estudio extraídos de la práctica y presentación de los resultados obtenidos.

La evaluación escrita consiste en responder un cuestionario por el método de las opciones múltiples.

6) **Evaluación de Laboratorios:**

- Implementación sistemas de gestión de la calidad en laboratorios
- La norma ISO/IEC 17025
- Requisitos de gestión
- Requisitos técnicos.
- Acreditación de laboratorios de ensayo y de calibraciones

7) Metrología Industrial General.

- Conceptos generales
- Sistema de unidades, el SI, definiciones de las unidades de base y las constantes físicas fundamentales. El SIMELA. Exactitud, reproducibilidad y repetibilidad
- Incertidumbre de las mediciones.
- Trazabilidad. Patrones. Calibración. Materiales de referencia.
- Tolerancia. Relaciones de exactitud.
- Terminología para expresar la incertidumbre de medición de equipos.
- Métodos de medición.
- La organización metrológica a nivel internacional. BIPM (Bureau International des Poids et Mesures). Organizaciones metrológicas nacionales. El Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. La organización metrológica a nivel nacional. Legislación metrológica argentina. Atribución de responsabilidades.
- Requisitos metrológicos de las normas ISO/IEC 17025 e ISO de la serie 9000.

8) Introducción a los sistemas de gestión ambiental

- Fundamentos de la gestión ambiental
- Requisitos de la Norma ISO 14001
- Implementación, evaluación y mejora de sistemas de gestión ambiental
- Requisitos legales

9) Bases para una gestión socialmente responsable