

## 1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

### "CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS DE FORMACION EN EL SISTEMA DE CALIDAD PARA EL CENTRO DE GESTIÓN"

## 2. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENIADIEFF

## 3. FUNDAMENTACIÓN:

Hoy ante las exigencias de los ciudadanos cada vez más comprometidos y participativos en el servicio, el estado está obligado a realizar un seguimiento permanente de sus procesos.

No basta sólo con producir; hay que analizar, revisar y mejorar.

A estos procesos de mejora se les conoce como Sistemas de Gestión de Calidad, que no son otra cosa que un conjunto de medidas que se toman al interior de una organización para aumentar la calidad de los productos o servicios.

## 4. OBJETIVOS:

### General:

- Sensibilizar en las nociones fundamentales de trabajar bajo la lógica de un sistema de calidad.

### Específicos:

- Brindar a los empleados herramientas específicas del sistema de calidad a implementar en el Centro de Gestión.
- 

## 5. DESTINATARIOS: El curso está orientado al personal perteneciente al centro de Gestión.

## 6. CONTENIDOS:

### Módulo 1: Evolución e introducción a la calidad:

1. Evolución de la calidad. Conceptos y video.
2. Qué es la calidad; ciclo PDCA - PHVA
3. Calidad de diseño y calidad de conformidad
4. Aplicación ciclo PHVA al proceso de la tarjeta SUBE

### Módulo 2: Principios de la calidad:

5. Enfoque en el cliente
6. Liderazgo
7. Participación del personal
8. Enfoque basado en procesos
9. Enfoque de sistemas para la gestión
10. Mejora continua
11. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
12. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

**Módulo 3: Capítulos de la norma ISO:**

13. Normas ISO

14. Capítulos: Sistema de gestión; responsabilidad de la dirección; Gestión de los recursos; Realización del producto; Medición, análisis y mejora

**Módulo 4: Modelo del Premio Provincial de la Calidad:**

15. Relación Liderazgo-Gestión-Resultados

16. Criterios del premio y su relación con la ISO

**7. MODALIDAD: PRESENCIAL**

**8. METODOLOGÍA:**

Las actividades que se proponen en este curso están orientadas a concretar un aprendizaje basado en contenidos, reflexiones y evaluaciones sobre el cotidiano trabajo de calidad en el Centro de Gestión.

**9. DURACIÓN:** 4 (cuatro) hs y 30' reloj.

**10. CRONOGRAMA:** sábado 2/12 de 8 a 12.30 hs.

**11. CUPO:** 30 personas.

**12. CERTIFICACIÓN:**

Se entregan certificados