



**UNIVERSIDAD CAECE**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

PROGRAMA DE: <b>GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>		
CODIGO DE LA CARRERA <b>117</b>	PLAN DE LA CARRERA <b>06X</b>	CODIGO ASIGNATURA <b>1425/06X</b>
AÑO <b>4ª</b>	CUATRIMESTRE <b>2º</b>	VIGENCIA <b>2006</b>
CARRERA: <b>LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL</b>		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL <b>1404/06</b>		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA <b>901/05 – 265/06</b>

**CONTENIDOS MINIMOS**

Modelo de gestión de la calidad. La cultura y la conducción de la calidad. Funcionamiento de la calidad. El circuito, procesos de trabajo. Análisis de desvíos y resolución de problemas. Tipos de desvíos. Análisis, definición y tratamiento de los problemas en la gestión de la calidad. Planificación estratégica orientada a la calidad total. Certificación de la calidad. Normas de calidad. La certificación de calidad y el comercio internacional. Normativas. ISO 9000 y 14.000. Auditoria y certificación de la calidad.

**PROGRAMA ANALÍTICO**

**UNIDAD 1:**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Evolución histórica. Definiciones. Calidad del producto industrial. Calidad en servicios. Características de calidad reales y sustitutas. Control de calidad. Resolución de problemas de calidad. Significado de proceso. Variación. Causas aleatorias y asignables de los desvíos: diagrama causa-efecto. Componente predominante de un producto o servicio. Diagrama de Pareto. Planificación estratégica orientada a la calidad total: relación con otras disciplinas de gestión: Costos, seguridad, medio ambiente. Ciclo de gestión de la calidad (Ciclo Deming o ciclo PHVA): mejora continua. Aplicación del ciclo de gestión de calidad (mejora continua) al proceso de ventas: Total Quality Management (calidad total) en el proceso de venta.

**UNIDAD 2:**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Normalización de productos y normalización de sistemas de gestión: sus diferencias. Modelo IRAM-ISO 9001:2008. Requisitos generales del sistema de gestión de calidad. Responsabilidad de la dirección. Gestión de recursos. Procesos de realización. Medición, análisis y mejora de la calidad: no conformidades, acciones correctivas y preventivas,  
UNIVERSIDAD CAECE

auditorías internas. Aplicación: interpretación de los requisitos del modelo IRAM-ISO 9001:2008 más aplicables a operaciones de comercio exterior. Ejemplo de sistema de aseguramiento de la calidad para la industria alimentaria: el sistema de Análisis de Peligros y Control de Puntos Críticos (HACCP: Hazard Analysis of Critical Control Points)

### **UNIDAD 3:**

#### **SISTEMAS DE GESTIÓN DEL MEDIOAMBIENTE**

Evolución histórica del problema de la gestión ambiental. El modelo IRAM-ISO 14001:2005. Vocabulario. Política ambiental. Planificación: aspectos ambientales, requisitos legales, objetivos, metas y programas. Implementación y operación: estructuras y funciones, competencias del personal, comunicación, documentación, controles operativos, preparación de planes de emergencia. Verificación: evaluación del cumplimiento legal, no conformidad, acción correctiva, auditoría interna, revisión por la dirección. Aplicación: interpretación de los requisitos del modelo IRAM-ISO 14001:2005 más aplicables al comercio exterior.

### **UNIDAD 4:**

#### **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SYSO)**

Evolución histórica del problema de la SySO. El modelo OHSAS 18001:2002. Vocabulario. Política de SySO. Planificación: identificación de peligros, evaluación y control de riesgos. Implementación y operación. Preparación y respuesta ante emergencias. Verificación y acción correctiva. Incidentes, casi-accidentes, no conformidades y acciones correctivas. Auditoría. Revisión por la Dirección. Aplicación: interpretación de los requisitos del modelo OHSAS 18001:2002 más aplicables al comercio exterior

### **UNIDAD 5:**

#### **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Evolución histórica de la necesidad de normalizar la gestión de la responsabilidad social. El modelo de la futura ISO 26000. Requisitos. Aplicaciones a la gestión de la empresa.

### **BIBLIOGRAFIA**

- Deming, W. E. "Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis". Ed. Díaz de Santos. 1989.  
Ishikawa K. "¿Qué es el control total de calidad?" Ed. Norma. 1986 (reeditado)  
Ishikawa K. Introducción al control de calidad. Ed. Díaz de Santos. 1994  
Juran, J. M. "Juran y la planificación para la calidad". Ed. Díaz de Santos. 1990.

## **METODOLOGÍA**

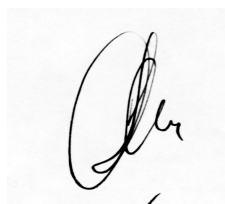
Se desarrollarán clases teóricas y teórico-prácticas, con participación activa y metódica del alumno.

## **APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA**

- Cumplimiento del 75% de asistencia
- Evaluaciones parciales sobre conceptos teóricos y aplicaciones prácticas según lo establecido en la planificación de la materia, presentada en su oportunidad por la cátedra y aprobada por el Departamento.

## **EVALUACIÓN FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA**

La evaluación final consistirá en un examen oral y/o escrito, que comprenda la totalidad de los contenidos, según el programa vigente de la materia.



**ARNOLDO MUHRER**  
Director de Departamento



**MARIANA ORTEGA**  
Secretaria Académica