



## Taller de Promoción de la calidad en las organizaciones Nivel II



Implementación de modelos  
de gestión de calidad

*Viernes 8 de junio de 2012*

**Facultad de Ciencias de la Administración  
Universidad Nacional de Entre Ríos  
Aula N° 17  
Avenida Monseñor Tavella N° 1424 - Concordia - Entre Ríos**

### **Objetivo:**

Continuar formando capacidades en el sector público y privado para abordar la planificación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme Norma ISO 9001:2008, dando continuidad al Taller de Promoción de la Calidad realizado el 21/10/2011.

### **Participantes:**

Personal de la Facultad de Ciencias de la Administración (UNER), de otros organismos públicos, de cámaras y empresas privadas, que hayan asistido al primer taller o tengan nociones de Sistemas de Gestión de la Calidad.

### **Programa de actividades:**

<b>08:00 a 09:30 hs.</b>	Apertura del taller por autoridades. Presentaciones. Ejercicio entre todos los participantes: Mapa conceptual de la Calidad. Repaso de los conceptos sobre Sistemas de Gestión de la Calidad vistos en el primer Taller.
<b>Intervalo</b>	
<b>09:45 a 11:00 hs.</b>	Recorrido por los principios de la calidad y los capítulos de la Norma ISO 9001:2008. Ejercitación grupal: autodiagnóstico conforme requisitos normativos.
<b>Intervalo</b>	
<b>11:15 a 13:00 hs.</b>	Puesta en común del ejercicio de autodiagnóstico. Enfoque de procesos. El significado de producto en las Normas ISO 9000.
<b>Intervalo</b>	
<b>15:00 a 16:00 hs.</b>	Enfoque al cliente. El concepto de cliente en la serie ISO 9000. Ejercitación grupal: identificación de clientes, procesos y productos.

<b>Intervalo</b>	
<b>16:15 a 17:45 hs.</b>	Puesta en común de la ejercitación grupal. Medición de la satisfacción del cliente: requisitos de ISO 9001 y normas de guía. Evaluación por los participantes. Cierre.

**Docente:**

*Lic. Liliana Vaccaro*, docente de postgrado y consultora, miembro pleno de los Comités: General de Certificación y de Sistemas de Gestión de la Calidad (IRAM), ex Gerente de Procesos y Calidad del INTA, Argentina.

**Colaboradores:**

Integrantes del Proyecto de Extensión “Implementación de modelos de gestión de calidad” de la Facultad de Ciencias de la Administración (UNER).

**Material didáctico:**

Normas ISO 9000:2005 y 9001:2008.

A solicitud de los participantes también se podrán disponer de copias de las presentaciones en formato digital y se sugerirán lecturas adicionales.

**Inscripciones:**

Aquellos interesados deberán confirmar su presencia a la dirección de correo electrónico [proyectocalidad@fcad.uner.edu.ar](mailto:proyectocalidad@fcad.uner.edu.ar), informando los siguientes datos: apellidos y nombres completos, tipo y número de documento, y organización a la que pertenece.

*Este taller es una actividad gratuita, se expedirán certificados de asistencia y se desarrolla como parte de las actividades del Proyecto de Extensión  
**“Implementación de modelos de gestión de calidad”**  
 de la Facultad de Ciencias de la Administración (UNER)  
 Más información disponible en <http://www.fcad.uner.edu.ar/extension/proyectos/calidad>*