



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de Salta

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

BUENOS AIRES 177 - 4400 SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (087) 255404 / 330 / 332
TELEF. FAX 087 - 255456

530-96

RESOLUCION INTERNA N°

Salta, 02 de Diciembre de 1.996
Expediente N° 12.243/95

VISTO:

Las presentes actuaciones mediante las cuales se comenzó a desarrollar el Programa de Gestión de Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que es necesario seguir con la búsqueda continua de la Calidad.

Que el desarrollo del mismo estará a cargo de profesionales responsables del Programa de Gestión de Calidad y de la Secretaría Técnica del Premio Nacional de la Calidad.

Que la Facultad en la búsqueda continua de la Calidad, considera conveniente continuar con la formación del equipo de niveles decisorios.

POR ELLO, y en uso de las atribuciones que le son propias;
LA DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

R E S U E L V E:

ARTICULO 1º. Autorizar la realización del Seminario de "SENSIBILIZACION PARA LA CALIDAD TOTAL - UNA TRANSFORMACION CULTURAL", el que se realizará de acuerdo a los siguientes lineamientos.

FUNDAMENTOS:

En un contexto de Gestión Total de Calidad, la medida para determinar la Calidad es la satisfacción de los requerimiento del Cliente y sus expectativas desde la primera vez y todo el tiempo.

Mejor que determinar qué es la Calidad, un enfoque sistemático de la gestión total de calidad, pregunta a sus clientes y recoge información sobre lo que desean, realizando importantes esfuerzos para satisfacerlos y aún exceder sus expectativas.

La esencia de la Calidad Total es involucrar y fortalecer a todos los empleados de una organización para mejorar continuamente la calidad de los bienes y servicios a efectos de satisfacer y aún más, deleitar a los clientes.

Que



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de Salta

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

BUENOS AIRES 177 - 4400 SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (087) 255404 / 330 / 332
TELEF. FAX 087 - 255456

530-96

RESOLUCION INTERNA N°

Salta, 02 de Diciembre de 1.996
Expediente N° 12.243/95

La Gestión Total de Calidad no es simplemente un conjunto de técnicas y herramientas para el gerenciamiento. Es una forma de gerenciar que es incorporada a la cultura y ambiente de la organización. La cultura que sustenta a la Calidad Total pone énfasis en el compromiso con la excelencia, el respeto mutuo entre empleados y directivos, la decisión por asumir riesgos y cambios, el compromiso con los clientes/usuarios/contribuyentes y la mejora continua. La experiencia muestra que toma años crear una nueva cultura que se fundamente en premiar a la excelencia, en construir estructuras para susentar y gerenciar cambios y finalmente en proveer entrenamiento para el mantenimiento de los esfuerzos.

Las organizaciones que han conseguido estos cambios, lo han hecho sólo allí donde el máximo líder estuvo involucrado y comprometido activamente a tal esfuerzo y ha gerenciado sistemáticamente la adopción de las prácticas operativas de la calidad.

Uno de los más importantes, elementos en los esfuerzos de Calidad Total es el entrenamiento. Si todos van a participar en el proceso de Calidad, entonces, todos deben poseer los conocimientos y el manejo de las técnicas de Calidad.

OBJETIVOS:

Sensibilizar a los niveles gerenciales en la filosofía de la Calidad Total, sus principios y valores.

Acercar a los participantes las prácticas operativas que permiten implementar tales principios.

Conocer las herramientas o técnicas para el desarrollo de la mejora continua de la Calidad.

METODOLOGIA:

.Exposición, discusión y trabajo grupal.

PRIMERA JORNADA - 8 horas

I. QUE ES CALIDAD TOTAL? Evolución del concepto Calidad. Valores de la Calidad. Trabajo en Equipo.

II. GESTION TOTAL DE CALIDAD. Cambios complejos. Conceptos guía para la implantación. El Circulo de Deming.

III. IMPLANTACION DEL PROCESO. Comprender el Proceso. Re-



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de Salta

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

BUENOS AIRES 177 - 4400 SALTA

REPUBLICA ARGENTINA

TELEF. (087) 255404 / 330 / 332

TELEF. FAX 087 - 255456

530-96

RESOLUCION INTERNA N^o

Salta, 02 de Diciembre de 1.996
Expediente N^o 12.243/95

SEGUNDA JORNADA - 4 horas

IV. APLICACION A CASOS DE ESTUDIOS (continuación)

V. PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD. Antecedentes internacionales. Criterio de Evaluación.

FECHA DE REALIZACION: 9 y 10 de Diciembre de 1.996

ARTICULO 2^o: Hágase saber y remítase copia a Sr. Rector, Secretaría Académica y siga a Dirección Administrativa Académica, a sus efectos.



Lic. CARMEN ROSA ESTRADA
SECRETARIA



Lic. MARIA ISABEL LOZA DE CHAVEZ
DECANO