

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARÍA  
INSTITUTO ACADÉMICO PEDAGÓGICO DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE GOBIERNO  
DIPLOMADO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Destinado a: Cooperativas de Obras y Servicios Públicos**

**Fundamentos:**

Cada vez es más importante la gestión de la calidad tanto en las organizaciones públicas como privadas.

Debido a la alta demanda de productos de calidad y servicios eficientes por parte de la población, teniendo en cuenta la escasez de recursos disponibles, se hace necesario por parte de las Cooperativas de Servicios Públicos adoptar un sistema de gestión de calidad.

La Resolución General 08/2014 del ERSEP, establece los parámetros referidos a:

- *Calidad del Producto Técnico suministrado:* nivel de tensión en el punto de suministro y sus perturbaciones (variaciones rápidas, caídas lentas de tensión y contenido de armónicas).
- *Calidad del Servicio Técnico prestado:* frecuencia y duración media de las interrupciones en el suministro.
- *Calidad del Servicio Comercial:* correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de los reclamos del usuario, tiempos para la restitución de suministros suspendidos o cortados por falta de pago, tramitaciones de reclamos y quejas, y demás obligaciones comerciales de la CONCESIONARIA.

Los parámetros antes mencionados se corresponden con las exigencias de las Normas ISO 9001 para prestación de servicios, gestión de reclamos y atención a los clientes.

Se identifica a la gestión de la calidad como un “sistema” porque para alcanzar los resultados esperados, todos los elementos que componen de la estructura organizacional deben estar interrelacionados.



**ESCUELA DE  
GOBIERNO**

**Programa de formación académica  
para la gestión pública**



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
VILLA MARIA**

## Objetivo:

- Dotar a los participantes de las capacidades y destrezas necesarias para conocer los elementos teóricos y prácticos necesarios para implementar un sistema de Gestión de la Calidad en Cooperativas de Obras y Servicios Públicos, basado en la Norma ISO 9001:2015 y la Resolución 08/2014 del ERSEP

## Perfil del Diplomado:

El **Diplomado en Gestión de la Calidad** es una persona capacitada para colaborar en la implementación, organización y administración de Sistemas de Gestión de la Calidad.

## Contenidos:

### **Módulo 1: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015** Duración 8 hs

Modelo de Gestión ISO 9001:2015. Mapa de Procesos. La Política de Calidad, ejemplos. Manual de Calidad. Procedimientos. Registros. Instrucciones de trabajo. Práctico: Elaboración de un procedimiento y de una Instrucción de trabajo. Bosquejo de la Política de Calidad para una Cooperativa.

### **Módulo 2: Calidad de Producto Técnico y Calidad del Servicio Técnico. Pto. 7.1 ISO 9001 y Resol. Gral. 08/2014 ERSEP.**

Duración 5 hs.

Planificación de realización del producto. Requisitos del producto y necesidades del cliente. Calidad del Producto Técnico (Pto. 2 Resol. ERSEP). Calidad del Servicio Técnico (Pto. 3 Resol. ERSEP). Registros. Indicadores. Penalizaciones.

### **Módulo 3: Atención al Cliente – Gestión de Reclamos Pto. 8.2.1 ISO 9001 y Resol. Gral. 08/2014 ERSEP.** Duración: 5 hs

Satisfacción del Cliente. Gestión de Reclamos. Calidad del Servicio Comercial (Pto. 4 Resol. ERSEP). Sistema de Gestión de Reclamos ISO 10002:2004

### **Seminario Especial: Comunicación Institucional**

Duración: 4 hs

### **Módulo 4: Herramientas para la calidad y Mejora Continua.** Duración: 5 hs

Mejora continua, objetivos. Diagrama de Causa y Efecto. Brainstorming. Diagrama de Pareto. Control estadístico de Procesos. Histogramas. Estratificación. Diagrama de dispersión. Hojas de Verificación. Ciclo de Deming.



Federación de Cooperativas Eléctricas y de  
Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba



**ESCUELA DE  
GOBIERNO**

Programa de formación académica  
para la gestión pública



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
VILLA MARIA

### ***Módulo 5: Reingeniería de Procesos y Calidad en la toma de decisiones.***

Duración: 8 hs

1-Procesos administrativos y operativos. Diagrama de Procesos. Separación de actividades que agregan valor para el cliente/ciudadano, de las que no agregan valor. Cadena Cliente- Proveedor. Fases para mejorar procesos. (PMP)

2-Calidad en la toma de decisiones. Impacto en los costos: Costos de búsqueda de la calidad. Costos preventivos. Costos por deficiencias internas. Costos por deficiencias externas. Costos de evaluación. Costos totales de la calidad.

### ***Módulo 6: Liderazgo para la calidad, formación de equipos y formación de Recursos Humanos*** Duración: 8 hs

Trabajo en equipo para la calidad. La medición de desempeño de equipo. Gestión e inducción al puesto de trabajo. Formación y capacitación permanente de los recursos humanos para la organización. Las relaciones interpersonales y funcionales. Distribución de responsabilidades. - Sistema de decisiones.

### ***Módulo 7: Proceso de Auditoría Interna ISO 9001***

Duración: 8 hs

Perfil del Auditor. Frecuencia de las auditorías y criterios. Diseño de las auditorías. Planificación y programación. Ejecución. Conclusiones. Seguimiento de las acciones acordadas. No conformidades.

### ***Módulo 8: Los Sistemas de Información Geográfica como herramienta de toma de decisiones para calidad de servicio y mantenimiento.***

Duración: 5 hs

Georreferenciación de redes eléctricas, redes de agua, redes de telefonía, redes de TV. Georreferenciación de usuarios. Gestión de elementos de la red (conductores, apoyos, transformadores, seccionadores, conductos de agua, tanques, válvulas, bombas, cajas telefónicas, etc.). Mapeo de incidencias. Mapa de usuarios sin servicio, etc.

### ***Módulo 9: Planeamiento e implementación de un sistema de gestión de la calidad.*** Duración: 5 hs

Prueba piloto en un área. Designación de un equipo de trabajo. Pautas para la confección de los manuales de procedimientos. Integración de clientes/ciudadanos



Federación de Cooperativas Eléctricas y de Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba



**ESCUELA DE GOBIERNO**

Programa de formación académica para la gestión pública



UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA



## Seminario Especial: Cooperativas

### Unidad Ejecutora:

Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales- Universidad Nacional de Villa María. Escuela de Gobierno

### Sede:

Av. Poeta Lugones N°24 - Córdoba

### Metodología:

Será esencialmente participativa. Se combinarán armónicamente las partes expositivas, los diálogos, trabajos grupales y presentación de casos. Estudio de Campo.

### Inversión:

Incluye materiales, acceso a material complementario, refrigerios, certificado de aprobación.

- **Inscripción** \$1.500+IVA
- 5 (cinco) **cuotas mensuales** de \$1.000+IVA cada una (vencimientos Junio-Julio-Agosto-Septiembre-Octubre)
- **Promoción** por inscripción hasta el 12/06 – 10% Dto en costo de Inscripción.
- **Inscripción de 3 o más integrantes** de cada Cooperativa – Dto 15% sobre el valor de las cuotas mensuales sobre el total de inscriptos.

### Desarrollo de Actividades:

Módulo I	Fechas
Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	Lunes 26/06 8.00 A 17.00 8 horas
Módulo II	
Herramientas para la calidad y Mejora Continua.	Viernes 07/07 9.00 A 14.00 5 horas



Federación de Cooperativas Eléctricas y de Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba



**ESCUELA DE GOBIERNO**

Programa de formación académica para la gestión pública



UNIVERSIDAD NACIONAL DE VILLA MARIA

<b>Módulo III</b>	
Atención al Cliente – Gestión de Reclamos Pto. 8.2.1 ISO 9001 y Resol. Gral. 08/2014 ERSEP.	<b>Viernes 21/07</b> 9.00 a 14.00 5 horas
Norma ISO 50001:2011- Sistema de Gestión de la Energía (IRAM)	<b>Viernes 04/08</b> 8.00 a 12.00 4 horas
Seminario Especial: Comunicación Institucional	<b>Viernes 04/08</b> 13.00 a 17 4 horas
<b>Módulo IV</b>	
Calidad de Producto Técnico y Calidad del Servicio Técnico. Pto. 7.1 ISO 9001 y Resol. Gral. 08/2014 ERSEP	<b>Viernes 18/08</b> 9.00 a 14.00 5 horas
<b>Módulo V</b>	
Reingeniería de Procesos y Calidad en la toma de decisiones.	<b>Lunes 04/09</b> 8.00 a 17.00 8 horas
<b>Módulo VI</b>	
Liderazgo para la calidad, formación de equipos y formación de Recursos Humanos	<b>Lunes 18/09</b> 8.00 a 17.00 8 horas
<b>Módulo VII</b>	
Proceso de Auditoría Interna ISO 9001	<b>Viernes 6/10</b> 8.00 a 17.00 8 horas
<b>Módulo VIII</b>	
Los Sistemas de Información Geográfica como herramienta de toma de decisiones para calidad de servicio y mantenimiento.	<b>Viernes 20/10</b> 9.00 a 14.00 5 horas

Módulo IX	
Planeamiento e implementación de un sistema de gestión de la calidad	Lunes 6/11 8.00 a 17.00 8 horas
Seminario Especial: Cooperativas	A definir
Trabajo Final	Fecha cierre a definir
ACTO CIERRE DIPLOMADO – Entrega de Certificados	A definir



**ESCUELA DE  
GOBIERNO**

Programa de formación académica  
para la gestión pública



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
VILLA MARIA