



Universidad Nacional de Luján
REPUBLICA ARGENTINA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Taller: Prácticas de Calidad en los Procesos Administrativos

Grupo de Trabajo (detalle de antecedentes de los instructores – formación profesional y/o laboral) Mario Guillermo Oloriz Magister en Gestión Universitaria Licenciado en Sistemas de Información Director General de Asuntos Académicos Profesor Titular – Departamento de Ciencias Básicas	Carga Horaria Total: 12 Horas. Trabajo Materiales de Estudio: 4 Hs Encuentros expositivos, reflexiones y debates grupales: 5 hs Trabajos Prácticos: 3 Hs
OBJETIVOS GENERALES: Se espera que al finalizar la actividad de capacitación las y los asistentes logren: • Identificar los procesos administrativos delimitando su alcance e impacto institucional. • Describir los procedimientos administrativos asociados a la ejecución de los procesos identificando a los actores involucrados en los mismos. • Reconocer las prácticas de calidad asociadas a los procesos administrativos y el impacto de estas en términos institucionales. • Proponer mejoras en los procesos administrativos que incorporen prácticas de calidad.	
MODALIDAD: Mixta, 5 hs Presenciales 7 hs trabajo asincrónico autónomo y grupal.	
DESTINATARIOS: Personal Nodocente de la UNLu, tramo superior o intermedio hasta categoría 4.	
CANTIDAD MÁXIMA DE ALUMNOS: 30 participantes.	
REQUISITOS PARA EL CURSADO: Acreditar haber cursado el Taller de Planificación de Actividades Administrativas.	
CANTIDAD DE ENCUENTROS: 2 encuentros de 2,5 horas de actividad cada uno. 3 hs de trabajo autónomo para lectura de materiales y 4 hs de trabajo grupal para el desarrollo del trabajo práctico.	
RECURSOS NECESARIOS: Aula Virtual en la Plataforma Educativa, computadora personal y software para el armado de las clases. Quienes curse en Taller tendrán que disponer de conexión a internet para el acceso a la plataforma y una cuenta de correo electrónico. La totalidad de los materiales se encuentran digitalizados y los cursantes podrán leerlos en la plataforma o descargarlos en sus dispositivos personales. Aula con proyector multimedia para los encuentros presenciales.	

CONTENIDOS A DESARROLLAR:

UNIDAD 1

- Procesos Administrativos. Procedimientos Administrativos. Ejemplos, casos en la Universidad.
- Calidad en los Procesos Administrativos. Concepto de calidad asociado a los procesos. Calidad en los productos.

UNIDAD 2

- Gestión de la Calidad. Sistemas de Gestión de la Calidad. Historia.
- Políticas de Calidad. Aplicación en las Universidades Nacionales.
- Norma ISO 9001:2015. Principios de Gestión de la Calidad. 7/8
- Sistemas Administrativos de Calidad.
- Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Hacia la ISO 9001:2025.

FORMA DE EVALUACIÓN:

Quienes participen de la actividad deberán cumplir con la asistencia, al menos al 50% de los encuentros presenciales y realizar las actividades prácticas que se planteen de carácter obligatorio para alcanzar el certificado de asistencia del Taller.

Quienes tengan interés en acceder al certificado de aprobación deberán presentar un proyecto de implantación de prácticas de calidad en alguno de los procesos administrativos en los que interviene en el sector de desempeño.

BIBLIOGRAFIA:

- Alvarez-Sández, D., Velázquez-Victorica, K., Mungaray-Moctezuma, A., & López-Guerrero, A. (2023). Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*. <https://doi.org/10.3390/educsci13090836>
- Gwiżdż, A., Wołowicz, T., Grzesiak, A., & Orzeł, Z. (2024). Quality management in public administration. Legal and administrative regulations and effective process management. *Journal of Modern Science*. <https://doi.org/10.13166/jms/191121>
- Espíndola, S. C. N. L., Albuquerque, A., de Arruda Xavier, L., Melo, F., & Medeiros, D. D. (2019). The Standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 16(4), 654-666. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2019.v16.n4.a7>
- Gutiérrez, M. (1992). *Administrar para la calidad: Conceptos administrativos del control total de calidad* (2.ª ed.). México, D.F.: Limusa.
- Seaver, M., & Jolly, J. C. (2002). *Implementación de la ISO 9000: 2000* (J. C. Jolly, Trad.). México, D.F.: Panorama. (Obra original publicada en inglés como *Implementing ISO 9000:2000*).
- Vergara Schmalbach, J. C. (2000). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. [Publicación del autor]. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/>

