

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 MINISTERIO DE LA DEFENSA
UNEFA
 CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITECNICA DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL					
ESPECIALIZACION	GERENCIA PÚBLICA				TERMINO ACADEMICO
					SEGUNDO
UNIDAD CURRICULAR	CONTROL DE CALIDAD EN LOS BIENES Y SERVICIOS PUBLICOS				CODIGO
HORAS/SEMANALES	TEORIA	PRACTICAS	OTRAS ACTIVIDADES	UNIDADES CREDITO	HORAS/TERMINO
	01	02		02	
PRELACIÓN	Profesor: SAMIR AZRAK				

1. OBJETIVOS
<p>Poseer habilidades y destrezas para utilizar criterios y herramientas para elaborar, implementar y supervisar un sistema de control de calidad.</p>

2. SINOPSIS DE CONTENIDO
<p>Concepto de control de calidad. Los tipos de bienes y servicios públicos. Criterios y técnicas de control de calidad de bienes y servicios. Plan de control de calidad. Implementación del plan de control de calidad. Seguimiento y evaluación del plan. Medidas correctivas. El sistema de información para el control de calidad.</p>

3. ESTRATEGIA METODOLOGICA.
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Exposiciones del Profesor. 2.- Discusiones en clase sobre tópicos del Temario y sobre temas conexos al mismo. 3.- Elaboración de trabajos individuales o en grupos. 4.- Exposiciones de los participantes y/o de especialistas externos en la materia. 5.- Realización de talleres en el aula. 6.- Lecturas críticas dirigidas sobre la temática de la materia.

4. PROGRAMA DETALLADO		
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO.	ESTRATEGIA
<p>1.- Proveer herramientas y criterios técnicos para la elaboración de un sistema de control de calidad de bienes y servicios públicos.</p> <p>2.- Desarrollar habilidades para implementar un proyecto de control de calidad.</p> <p>3.- Desarrollar destrezas y evaluar el plan de control de calidad.</p>	<p>TEMA I: La noción del control. El control de calidad, aspectos conceptuales. El control de calidad de bienes y servicios en el sector público. Características y ventajas.</p> <p>TEMA II: Normas y requisitos para la calidad de bienes y servicios. Tipos de normas y requisitos. Modos de aplicación.</p> <p>TEMA III: Sistema de control de calidad de bienes y servicios públicos. Componentes del sistema. Detalles Técnicos, normas, políticas y procedimientos para el diseño. El ISO 9000 en el sector público.</p> <p>TEMA IV: La implantación del sistema. Unidades Administrativas que participan, sus funciones. Proceso y procedimientos de implantación. Fijación de responsabilidades.</p> <p>TEMA V: El Análisis de Impacto de los programas públicos. Metodología. Impacto y calidad en la producción de servicios y bienes públicos, los círculos de calidad. Concepto e implantación.</p> <p>TEMA VI: Seguimiento y evaluación de sistemas y planos de control de calidad. Estudio de casos. Técnicas de evaluación. Las medidas correctivas, el rediseño y mejoramiento continuo del sistema. El sistema de información. Otros aspectos relevantes del control de calidad en el sector público.</p>	<p>.- Exposiciones teóricas, prácticas.</p> <p>.- Estudios de casos.</p> <p>.- Clase Magistrales.</p> <p>.- Análisis en equipo de trabajos.</p>

5.- BIBLIOGRAFÍA

POLICY STUDIES REVIEM.

Vol. 8, N° 01, 1.988 (Impact Assessment).

ANDERSON. PUBLIC POLICY MAKING.

Holt, Rinehartand Winston.

BARRA. CIRCULOS DE CALIDAD EN ACCION.

Mc Graw-Hill.

THOMPSON. CIRCULOS DE CALIDAD. NORMA.