

Datos Generales

Sigla: *LQ-0040*

Nombre del Curso: *Administración de Sistemas de Calidad*

Tipo de curso: Presencial, no colegiado

Número de créditos: 2

Número de horas semanales presenciales: 3

Número de horas semanales de trabajo independiente del estudiante: 3

Requisitos: LQ 0015 HERRAMINTAS PARA LA CALIDAD

Correquisitos:

Ubicación en el plan de estudio: ciclo 7

Horario del curso: *I Semestre 2013*, jueves de 17 a 20 horas

Suficiencia: No

Tutoría: No

PROFESOR y ASISTENTE

Profesor: *Francisco Bogantes Madrigal*

Teléfonos: *8825-9432 (cel), 2220-6907 (of), 2494-8081 (casa).*

E-mail: fbogantes@ice.go.cr

Horario consulta: *sábados de 9 a 10 am y jueves de 20 a 21 horas. Además de consulta virtual.*

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

OBJETIVOS

Objetivo general

Formar al estudiante en SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD, sus modelos, principios, normas y mejores prácticas para la gestión estratégica de la calidad en una empresa. Además conocer los elementos que caracterizan una cultura empresarial de excelencia para lograr competitividad a nivel internacional y la permanente satisfacción del cliente.

Objetivos específicos

El estudiante estará en capacidad de:

- Comprender los principales aportes de las principales corrientes y filosofías gerenciales a la Administración y Gestión Integral de la Calidad.
- Normativa ISO 9000, ISO 9001-2008- ISO-9004-2009, ISO 9011:2002
- EFQ, MALCOLM BALDRIGE .
- Hoshin Kanri y la administración japonesa de la calidad



- Kanban/JIT
- Visual Enterprise: Empresa Visual
- LEAN ENTERPRISE (LEAN Services; LEAN Manufacturing).
- SIX SIGMA

CONTENIDO

El curso manejará tres ejes temáticos:

1. Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad
2. Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial
3. Liderazgo gerencial para la calidad y trabajo en equipo

EJE 1: Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad

1. Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Análisis de Valor (VSM: Value Stream Map)
3. MODELO DE CAMBIOS DE NEGOCIO
4. LEAN Seis Sigma.
5. Kanban/JIT
6. Visual Enterprise: Empresa Visual
7. Hoshin Kanri y la administración japonesa de la calidad. Células de Manufactura y de Oficina. Kayzen y Kaizen.

EJE 2: Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial

1. FAMILIA DE NORMAS ISO 9000
 - a. ISO 9000
 - b. ISO 9001:2008
 - c. ISO 9004:2009
 - d. ISO 9011:2002
2. Fundamentos de auditorías internas de calidad
3. Propósitos y beneficios de las auditorías internas de calidad
4. Perfil de competencias del auditor interno de calidad: ético, de comportamiento, conocimiento y habilidad
5. Proceso de las auditorías internas de calidad ISO 9001:2008
 - a. Programación de auditorías
 - b. Planificación de cada auditoría
 - c. Convocatorias
 - d. Ejecución de auditorías
 - e. Elaboración de informes
 - f. Generación y verificación de acciones correctivas y preventivas
6. La programación de auditorías



- a. Evaluación de criticidad
 - b. Variables para determinar la periodicidad, profundidad y duración de auditorías
 - c. Criterios para seleccionar el equipo auditor
-
7. La planificación de cada auditoría
 - a. Los objetivos específicos de cada auditoría
 - b. Alcance de cada auditoría
 - c. Determinación de fechas y horarios
 - d. Preparación de los auditores
 - e. Elaboración de las listas de verificación
 8. Convocatoria
 - a. Al equipo gerencial
 - b. Al personal
 - c. A los auditores
-
9. La ejecución de la auditoría
 - a. La reunión de apertura
 - b. La búsqueda de evidencias de conformidad
 - c. La redacción de informe de incumplimientos y oportunidades de mejora
 - d. La reunión de cierre
-
10. Informe final
 - a. Análisis por variable
 - b. Presentación
-
11. Emisión de solicitudes de acciones correctivas y preventivas
 - a. ¿quién lo debería hacer?
 - b. Establecimiento de plazos
 - c. Generación de acciones correctivas-preventivas
 - d. Seguimiento de acciones correctivas
-
12. Archivo de documentos de auditoría
 - a. Programa
 - b. Plan de cada auditoría
 - c. Listas de verificación
 - d. Informes
 - e. Lista de auditores
 - f. Emisión de acciones y seguimiento
-
14. Tips para recolectar evidencias objetivas en una auditoría
 - a. La entrevista
 - b. El muestreo
 - c. El rastreo
-
15. Tips de comunicación del auditor
 - a. La asertividad en el auditor
 - b. La escucha activa para la empatía

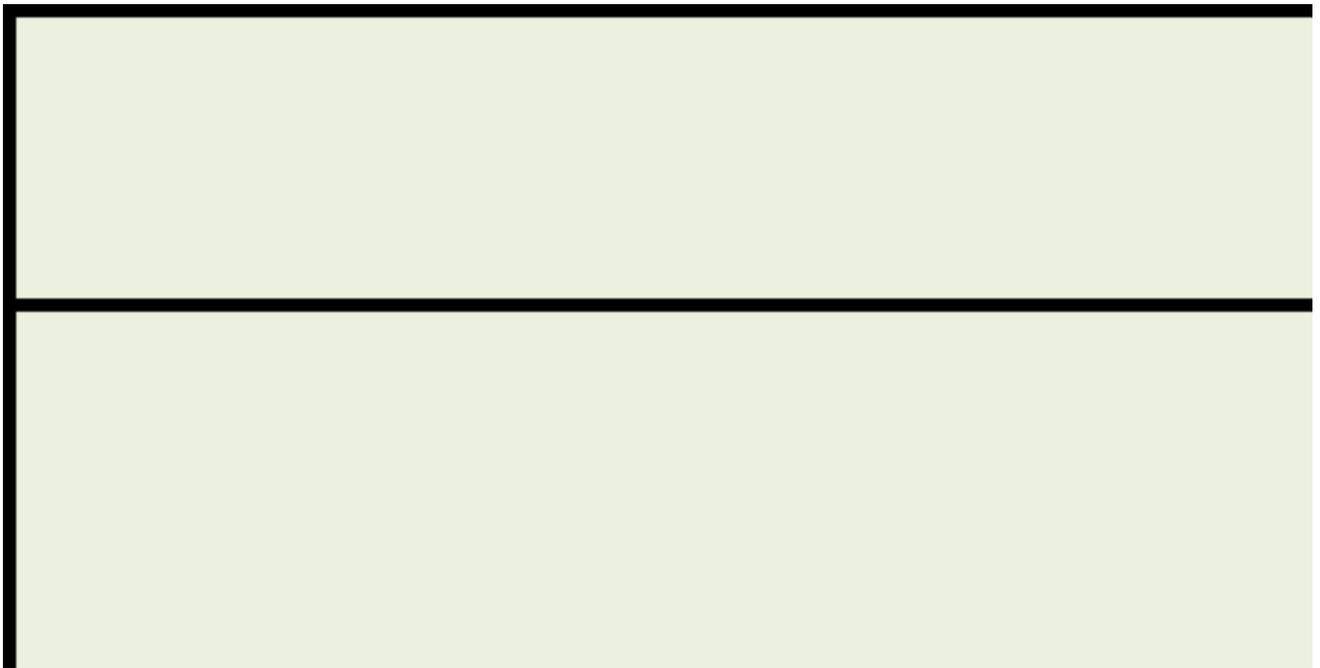
EJE 3: Liderazgo gerencial para la calidad y el trabajo en equipo

Este eje se desarrollará por medio de videos y análisis de casos. Se propone el siguiente material:

1. El líder
2. Gerencia del servicio. Carl Albretch
3. ISO-9000 El proceso de certificación paso a paso
4. ISO-9000 Los cambios en cada área de la organización
5. Kamban.
6. Visual Enterprise and visual laboratory
7. Auditorias de calidad
8. Trabajo en equipo de 5 estrellas
9. Gung ho
10. Liderazgo 65 min.

También se pueden incluir videos del tema que el estudiante aporte. Se sugiere investigar en www.youtube.com

CRONOGRAMA



METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Se desarrollarán los diferentes temas a través de exposiciones y trabajos prácticos, los cuales serán desarrollados tanto por el profesor como por los estudiantes de acuerdo a los grupos formados y a la asignación de trabajos que se realicen.

Los estudiantes complementan el contenido del curso con un proyecto a realizar en una empresa productora de bienes. Se pedirán avances escritos y orales de acuerdo al desarrollo del proyecto, por lo que los porcentajes de evaluación indicados para el Primer avance, Informe final y Presentación Oral, estarán conformados por varias notas.

EVALUACIÓN

- El valor relativo de las diferentes actividades de evaluación es el siguiente:

3 Parciales de 20 % cada uno)	60 %
Exposiciones de grupos	15 %
Exámenes cortos (se harán sin previo aviso)	15 %
Proyecto de mejora	10 %
Total	100%

- Todo documento debe de entregarse en la fecha programada; sin excepción, de lo contrario se perderán los puntos.
- Toda presentación oral, debe ser realizada el día y hora programada de lo contrario no se podrá llevar a cabo y se perderán el porcentaje asignado.
- El estudiante coordinará con la Universidad todo lo relacionado a la disponibilidad de medios audiovisuales para su exposición.

BIBLIOGRAFÍA

1. www.inteco.or.cr . **Familia de normas ISO 9000**
2. Vilar Barrio Jose Francisco. **La auditoria de los sistemas de gestión de la calidad**. Fundación Confemetal. Madrid, España.
3. Phillips Ann W. **Cómo gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001-2008**. Aenor ediciones, primera edición, 2010, España
4. Perez Fernández de Velasco , jose A. **Gestión por Procesos**. Esic Editorial, Madrid, España.
5. Barba, Boix, Cuatrecasas. **Seis sigma.Una iniciativa de calidad total**. Editorial Gestión 2000. Barcelona.España
6. Alvarez Martin. **Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos**. Editorial Panorama.
7. Angel Pola Maseda. **El proceso de certificación paso a paso**. Gestión y Planificación integral
8. Angel Pola Maseda. **Los cambios en cada área de la organización** .Gestión y Planificación integral