

## 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:

Horario del curso: **I Semestre 2014**, 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](mailto:fbogantes@ice.go.cr)*

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

### Administración de Sistemas de Calidad

### GENERALIDADES DEL CURSO

*Horario: Jueves 5:00 p.m. a 9:00 p.m.*

*Requisitos:*

*Grupo:01*

*Créditos:03*

### FECHAS ESPECIALES

Inicio de curso: 13 de marzo.

Semana Santa: del 14 al 19 de abril.

Semana universitaria: del 21 al 26 de abril.

Finalización de curso: 4 de julio.

Exámenes finales : del 8 julio al 20 de julio.

Divulgación de notas del 22 de julio al 03 de agosto.

### 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

### **PROPUESTA DE 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](http://www.youtube.com)

**CRONOGRAMA**

LQ-0040 ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD																		
TEMAS Y ASIGNACIONES																		
EJES TEMATICOS DEL CURSO	CRONOGRAMA Y TEMAS 2014																	
	MARZO		ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO		
	20	28	3	10	17	24	1	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	
<b>CORRIENTES GERENCIALES EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE CALIDAD</b>	Evolution de la forma de gestionar la calidad	LA CERTIFICACION PASO A PASO	MODELOS EXCELENCIA: PREMIO DEMMING, Malcolm Baldrige, EFQM		SEMANA SANTA	MODELOS EXCELENCIA: PREMIO DEMMING, Malcolm Baldrige, EFQM	FERIADO	PRIMER PARCIAL	FILOSOFIA LEAN ENTERPRISE Y LA GESTION POR PROCESOS			SEGUNDO PARCIAL	LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD LIBRO- GG.67,68				VISITA EMPRESARIAL PANDUIT Y ST JUDE MEDICAL	TERCER PARCIAL
<b>NORMATIVAS APLICABLES Y GUIAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL</b>	ISO 9001:2008	ISO 9001:2008	ISO 9001:2008	ISO 9001:2008		ISO 9004:2009			ISO 9004:2009	VIDEO LEAN MANUFACTURING	KAMBAN		ISO 19011:2002	ISO 19011:2002	VIDEO ENTERPRISE AND VISUAL LABORATORY			
<b>LIDERAZGO GERENCIAL PARA LA CALIDAD Y TRABAJO DE EQUIPO</b>	VIDEO EVOLUCION DE LA CALIDAD	El Cambio	Video Cómo dirigir las personas a través del cambio	3 Videos Procesos		3 Videos Procesos			Video Procesos verdes	Video Trabajo en equipo de 5 estrellas	7 TIPOS DESPERDICIO		Videos Gerencia de Servicio	Video El compromiso del lider en el serv cliente	Video SIX SIGMA			
<b>GRUPO RESPONSABLE</b>	Prof	Prof	Prof	Prof / SEM UNIVER		G.1 ISO 9004:2009			G.2	G.3 ISO 9004:2009	G.4		G.5 CAP 1-5 DE LA NORMA	G.6 CAP 6-7 DE LA NORMA	G7			
<b>TRABAJO Y CASOS</b>	SE ASIGNARAN TRABAJOS ESPECIALES DE ANALISIS A LOS GRUPOS RELACIONADOS CON LOS TEMAS CUBIERTOS EN ESTA SECCION						SE ASIGNARAN TRABAJOS ESPECIALES DE ANALISIS A LOS GRUPOS RELACIONADOS CON LOS TEMAS CUBIERTOS EN ESTA SECCION					SE ASIGNARAN TRABAJOS ESPECIALES DE ANALISIS A LOS GRUPOS RELACIONADOS CON LOS TEMAS CUBIERTOS EN ESTA SECCION						

## 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 un a empresa productora de bienes. Se pedirán avances escritos y orales de acuerdo al desarrollo el 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 %
<b>Total</b>	<b>100%</b>

- 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

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