

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

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

CRONOGRAMA

LQ-0040 ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD																		
TEMAS Y ASIGNACIONES																		
CRONOGRAMA Y TEMAS 2014																		
EJES TEMATICOS DEL CURSO	MARZO		ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO		
	20	28	3	10	17	24	1	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	
CORRIENTES GERENCIALES EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE CALIDAD	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- G6,G7,G8				VISITA EMPRESARIAL PANDUIT Y ST JUDE MEDICAL	TERCER PARCIAL
NORMATIVAS APLICABLES Y GUIAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	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			
LIDERAZGO GERENCIAL PARA LA CALIDAD Y TRABAJO DE EQUIPO	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			
GRUPO RESPONSABLE	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			
TRABAJO Y CASOS	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 %
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

- 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