

**GENERALIDADES DEL CURSO**

Sigla: **LQ-0040**

Nombre del Curso: **Administración de Sistemas de Calidad**

Tipo de curso: Presencial, no colegiado

Número de créditos: 3

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 2016**, jueves de 17 a 20 horas

Suficiencia: No

Tutoría: No

**FECHAS ESPECIALES**

**Inicio de curso:** 10 de marzo 2016.

**Semana Santa:** del 20 al 27 de marzo 2016.

**Semana Universitaria:** del 25 al 30 de abril 2016

**Finalización de curso:** 30 de junio 2016 .

**Exámenes finales :** del 4 julio al 16 de julio 2016.

**PROFESOR y ASISTENTE**

**Profesor:** Francisco Bogantes Madrigal

**Teléfonos:** 8825-9432 (cel), 2000-6907 (of), 2494-8081 (casa).

**E-mail:** [frbogmad@hotmail.com](mailto:frbogmad@hotmail.com)

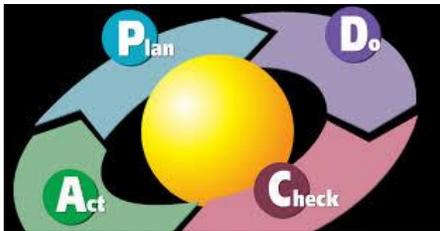
**Horario consulta:** jueves de 4:00 a 5:00 pm y jueves de 20 a 21 horas. Además de consulta virtual.

**Administración de Sistemas de Calidad**

**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:
  - Cambios de la ISO 9001-2008 a la ISO 9001-2015, ISO-9004-2009, e ISO 9011-2011.
- EFQ, MALCOLM BALDRIGE , DEMING AIWARD.
- Kanban/JIT
- Visual Enterprise: Empresa Visual
- LEAN ENTERPRISE (LEAN Services; LEAN Manufacturing).

## **PROPUESTA DE CONTENIDO**

El curso manejará 3 ejes temáticos:

1. Teoría general de Sistemas y Sistemas de Gestión.
2. Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad
3. Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial

### **EJE 1: TEORIA GENERAL DE SISTEMAS- LOS SISTEMAS DE GESTION- EL SISTEMA DE CALIDAD**

- Teoría General de Sistemas
- Sistemas de Gestión Empresarial.
- Sistema Nacional de Calidad e Infraestructura Nacional de la Calidad.

### **EJE 2: Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad**

- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Análisis de Valor (VSM: ValueStreamMap)
- MODELO DE CANVAS DE NEGOCIO
- LEAN Seis Sigma.
- Kanban/JIT
- Visual Enterprise: Empresa Visual

### **EJE 3: Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial**

#### **FAMILIA DE NORMAS ISO 9000**

- **ISO 9000: Fundamentos y vocabulario**
- **ISO 9001:2008 e ISO 9001-2015**
- **ISO 9004-2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización.**
- **ISO 19011-2011:Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.**
- **NORMA UNE 66174:2009**

**ACTIVIDADES, cronograma**

**Semana 1: Marzo 10, 2016**

Introducción al curso, entrega y explicación de Programas. Formación de Grupos. Asignación de trabajos y exposiciones.

**Semana 2: Marzo 17, 2016 TEORIA GENERAL DE SISTEMAS**

- **Definición de sistema**
- **Partes de un sistema. Las entradas, el proceso, las salidas**
- **Tipos de sistemas**
- **Caracterización de los sistemas**
- **Modelación de sistemas**
- **Análisis de los sistemas**
- **El pensamiento sistémico**

**Semana 3: Marzo 24, 2016 Semana Santa, no hay clases**

**Semana 4 :.Marzo 31, 2016:**

**LOS SISTEMAS DE GESTION**

- **Definición de Sistemas de Gestión.**
- **Tipos fundamentales de sistemas de gestión empresarial**
- **Sistema Integral de la Gestión.**

**LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL PAIS**

- **Infraestructura de la Calidad para la competitividad a nivel país. Videos asociados.**
- **Cadenas globales de valor en Costa Rica.**

**LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL EMPRESARIAL**

- **Introducción a la normativa ISO 9000. Una visión global.**



**Semana 5,.:Abril 7,2016**

**PRIMER PARCIAL. TODO LO COMPRENDIDO HASTA SEMANA ANTERIOR**

**Semana 6:..Abril 14,2016**

**ASIGNACION 1**

**Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad**

- **LEAN – SIX SIGMA**

**Semana 7: Abril21, 2016.**

**ASIGNACION 2:**

**Norma ISO 9001-2008 y Norma ISO 9001-2015**

<b>Norma ISO 9001-2008</b>	<b>Norma ISO 9001-2015</b>
<b>Cap 1. Objeto y campo de aplicación</b>	<b>Cap 1. Alcance</b>
<b>Cap 2. Normas para consulta</b>	<b>Cap 2. Referencias Normativas</b>
<b>Cap 3. Términos y definiciones</b>	<b>Cap 3. Términos y definiciones</b>
<b>Cap 4. Sistema de gestión de calidad</b>	<b>Cap. 4 Contexto de la Organización</b>
	<b>Cap. 5 Liderazgo</b>

--	--

Semana 8, Abril 28, 2016 SEMANA UNIVERSITARIA

**ASIGNACION 3:**

**Norma ISO 9001-2008 y Norma ISO 9001-2015**

<b>Norma ISO 9001-2008</b>	<b>Norma ISO 9001-2015</b>
<p>Cap 5. Responsabilidad de la Dirección                      Cap 6. Gestión de los Recursos                      Cap 7. Realización del producto                      Cap 8. Medición, análisis y mejoras</p>	<p>Cap 6. Planificación                      Cap 7. Soporte                      Cap 8. Operaciones                      Cap. 9 Evaluación del desempeño                      Cap. 10 Mejora</p>

Semana 9: Mayo 5, 2016

**ASIGNACION 4**

**Modelos de Excelencia en la Gestión de la Calidad**

- Modelo Malcolm Baldrige
- Premio Demming a la calidad
- Modelo EFQM
- La CICR y el premio nacional a la calidad
- Conclusiones y recomendaciones

:

Semana 10: Mayo 12, 2016

**SEGUNDO PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIONES DE 1 A 4**

Semana 11: Mayo 19, 2016

**ASIGNACION 5:**

**Norma ISO 9004-2009**

**Introducción**

- Cap 1. Objeto y campo de aplicación
- Cap 2. Referencias Normativas
- Cap 3. Términos y definiciones
- Cap 4. Gestión para el éxito sostenido de una organización
- Cap 5. Estrategia y política.

Semana 12: Mayo 26, 2016

**ASIGNACION 6:**

**Norma ISO 9004-2009**

- Cap 6. Gestión de los Recursos
- Cap 7. Gestión de los procesos
- Cap 8. Seguimiento, medición, análisis, y revisión.
- Cap 9. Mejora, Innovación y Aprendizaje.

Semana 13: Junio 2, 2016

**ASIGNACION 7:**

**NORMA UNE 66174:2009**

**“Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la norma ISO 9004”**

Semana 14: Junio 09, 2016

**ASIGNACION 8:**

**Norma ISO 19011-2011**

**Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental**

**Introducción**

- Cap 1. Objeto y campo de aplicación
- Cap 2. Referencias Normativas
- Cap 3. Términos y definiciones
- Cap 4. Principios de la Auditoría.
- Cap 5. Gestión de un programa de Auditoría. Incisos del 5.1 al 5.6

Semana 15: Junio 16, 2016

**ASIGNACION 9:**

**Norma ISO 19011**

**Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental**

- Cap 6. Actividades de la auditoría- Incisos del 6.1 al 6.8
- Cap 7. Competencia y evaluación de los auditores

Semana 16: Junio 23, 2016

**VISITA EMPRESARIAL.**

Semana 17: Junio 30, 2016

**TERCER PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIONES DE 5 A 9**

**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.

**EVALUACIÓN**

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

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

- Para todo trabajo efectuado en grupo, los estudiantes deben de evaluar **SU PARTICIPACIÓN Y LA DE SUS COMPAÑEROS**, con calificación del 1 al 5, con números enteros. Calificación que se ponderará y se aplicará a la nota obtenida por el grupo, para así obtener la nota individual. (**Ver Anexo #3**).

Con una calificación de 1 a 5, valore la participación suya y de sus compañeros la exposición de temas y trabajos asignados. Valore la responsabilidad, participación, involucramiento, aporte de conocimiento, preparación de exposición, y otros. La calificación de 5 corresponde a una valoración de alto desempeño en el trabajo en equipo y la calificación de 1 la valoración de desempeño más baja que pueda darse. Inclúyase dentro de las personas a calificar y autocalifíquese también.

NOMBRE DEL O DE LA INTEGRANTE DEL EQUIPO	CALIFICACIÓN (de 1 a 5)

- 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.
- Se efectuará reposición de evaluaciones únicamente por fuerza mayor (muerte de un pariente hasta segundo grado, enfermedad del estudiante) o caso fortuito, debidamente justificadas, conforme el Reglamento de régimen académico estudiantil de la UCR.

#### REGLAMENTO DE ORDEN Y DISCIPLINA

De acuerdo a los Artículos 4 y 9 del Reglamento de Orden y Disciplina de los Estudiantes de la Universidad de Costa Rica, el cual dice, se califican como faltas muy graves:

**“Artículo 4. Son faltas muy graves (...)**

j) *Plagiar, en todo o en parte, obras intelectuales de cualquier tipo.*

k) *Presentar como propia una obra intelectual elaborada por otra u otras personas, para cumplir con los requisitos de cursos, trabajos finales de graduación o actividades académicas similares”.*

Por lo tanto, las sanciones respectivas a las faltas muy graves son las siguientes:

**“Artículo 9. Las faltas serán sancionadas según la magnitud del hecho con las siguientes medidas:**

*Las faltas muy graves, con suspensión de su condición de estudiante regular no menor a seis meses calendario, hasta por seis años calendario.”*

#### BIBLIOGRAFÍA

1. [www.inteco.or.cr](http://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

**LISTA DE CLASE Y GRUPOS**

DATOS PERSONALES				ASIGNACIONES														
CARNET	NOMBRE	EMAIL	TELEF	GRUPO	ASIGNACION	FECHA												
				1	Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad • LEAN – SIX SIGMA	Semana 6: Abril14,2016												
				2	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2008</th> <th style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cap 1. Objeto y campo de aplicación</td> <td>Cap 1. Alcance</td> </tr> <tr> <td>Cap 2. Normas para consulta</td> <td>Cap 2. Referencias Normativas</td> </tr> <tr> <td>Cap 3. Términos y definiciones</td> <td>Cap 3. Términos y definiciones</td> </tr> <tr> <td>Cap 4. Sistema de gestión de calidad</td> <td>Cap. 4 Contexto de la Organización</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cap. 5 Liderazgo</td> </tr> </tbody> </table>	Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015	Cap 1. Objeto y campo de aplicación	Cap 1. Alcance	Cap 2. Normas para consulta	Cap 2. Referencias Normativas	Cap 3. Términos y definiciones	Cap 3. Términos y definiciones	Cap 4. Sistema de gestión de calidad	Cap. 4 Contexto de la Organización		Cap. 5 Liderazgo	Semana 7: Abril 21, 2016.
Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015																	
Cap 1. Objeto y campo de aplicación	Cap 1. Alcance																	
Cap 2. Normas para consulta	Cap 2. Referencias Normativas																	
Cap 3. Términos y definiciones	Cap 3. Términos y definiciones																	
Cap 4. Sistema de gestión de calidad	Cap. 4 Contexto de la Organización																	
	Cap. 5 Liderazgo																	
				3	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2008</th> <th style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cap 5. Responsabilidad de la Dirección</td> <td>Cap 6. Planificación</td> </tr> <tr> <td>Cap 6. Gestión de los Recursos</td> <td>Cap 7. Soporte</td> </tr> <tr> <td>Cap 7. Realización del producto</td> <td>Cap 8. Operaciones</td> </tr> <tr> <td>Cap 8. Medición, análisis y mejoras</td> <td>Cap. 9 Evaluación del desempeño</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cap. 10 Mejora</td> </tr> </tbody> </table>	Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015	Cap 5. Responsabilidad de la Dirección	Cap 6. Planificación	Cap 6. Gestión de los Recursos	Cap 7. Soporte	Cap 7. Realización del producto	Cap 8. Operaciones	Cap 8. Medición, análisis y mejoras	Cap. 9 Evaluación del desempeño		Cap. 10 Mejora	Semana 8, Abril 28, 2016
Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015																	
Cap 5. Responsabilidad de la Dirección	Cap 6. Planificación																	
Cap 6. Gestión de los Recursos	Cap 7. Soporte																	
Cap 7. Realización del producto	Cap 8. Operaciones																	
Cap 8. Medición, análisis y mejoras	Cap. 9 Evaluación del desempeño																	
	Cap. 10 Mejora																	
				4	Modelos de Excelencia en la Gestión de la Calidad • Modelo Malcolm Baldrige • Modelo EFQM • La CICR y el premio nacional a la calidad • Conclusiones y recomendaciones	Semana 9: Mayo 5, 2016												
				5	Norma ISO 9004-2009 Introducción Cap 1. Objeto y campo de aplicación Cap 2. Referencias Normativas Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Gestión para el éxito sostenido de una organización Cap 5. Estrategia y política.	Semana 11: Mayo 19, 2016												

DATOS PERSONALES				ASIGNACIONES			
CARNET	NOMBRE	EMAIL	TELEF	GRUPO	ASIGNACION	FECHA	
				6	Norma ISO 9004-2009 Cap 6. Gestión de los Recursos Cap 7. Gestión de los procesos Cap 8. Seguimiento, medición, análisis, y revisión. Cap 9. Mejora, Innovación y Aprendizaje.	Semana 12: Mayo 26, 2016	
				7	NORMA UNE 66174:2009 "Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la norma ISO 9004"	Semana 13: Junio 2, 2016	
				8	Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental Introducción Cap 1. Objeto y campo de aplicación Cap 2. Referencias Normativas Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Principios de la Auditoría. Cap 5. Gestión de un programa de Auditoría. Incisos del 5.1 al 5.6	Semana 14: Junio 09, 2016	
				9	Norma ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental Cap 6. Actividades de la auditoría- Incisos del 6.1 al 6.8 Cap 7. Competencia y evaluación de los auditores	Semana 15: Junio 16, 2016	