

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 2017, jueves de 17 a 20 horas

Suficiencia: No

Tutoría: No

FECHAS ESPECIALES

Inicio de curso: 13 de marzo 2017.

Semana Santa: del 10 al 15 de abril 2017.

Semana Universitaria: del 24 al 29 de abril 2017

Finalización de curso: 08 de julio 2016.

Exámenes finales: del 10 julio al 22 de julio 2017.

PROFESOR y ASISTENTE

Profesor: M.Sc. Diego Guerrero Oviedo

Teléfonos: 87120786 (cel), 24446690 (casa).

E-mail: dguerrero.o@gmail.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.
 1. Normativa ISO 9000:
 - Cambios de la ISO 9001-2008 a la ISO 9001-2015, ISO-9004-2009, e ISO 9011-2011.
 2. EFQ, MALCOLM BALDRIGE, DEMING AIWARD.
 3. Kanban/JIT
 4. Visual Enterprise: Empresa Visual
 5. 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

Calendario	Temática				
Semana 1: Marzo 16	Introducción al curso, entrega y explicación de Programas. Formación de Grupos. Asignación de trabajos y exposiciones.				
Semana 2: Marzo 23	<p><u>TEORIA GENERAL DE SISTEMAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 30	<p><u>LOS SISTEMAS DE GESTION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de Sistemas de Gestión. Tipos fundamentales de sistemas de gestión empresarial Sistema Integral de la Gestión. <p><u>LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL PAIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura de la Calidad para la competitividad a nivel país. Videos asociados. Cadenas globales de valor en Costa Rica. <p><u>LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL EMPRESARIAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Introducción a la normativa ISO 9000. Una visión global. 				
Semana 4: Abril 6	<ul style="list-style-type: none"> <u>Reposición a convenir</u> 				
Semana 5: Abril 13	<u>SEMANA SANTA</u>				
Semana 6: Abril 20	<p><u>ASIGNACION:1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad LEAN – SIX SIGMA Buenas Prácticas de Manufactura 				
Semana 7: Abril 27	<p><u>ASIGNACION 2:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001-2008 y Norma ISO 9001-2015 <p align="center">Semana U del 24 al 29 de abril</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Norma ISO 9001-2008</th> <th>Norma ISO 9001-2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Objeto y campo de aplicación Cap 2. Normas para consulta Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Sistema de gestión de calidad </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Alcance Cap 2. Referencias Normativas Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Contexto de la Organización Cap 5. Liderazgo </td> </tr> </tbody> </table>	Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015	<ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Objeto y campo de aplicación Cap 2. Normas para consulta Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Sistema de gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Alcance Cap 2. Referencias Normativas Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Contexto de la Organización Cap 5. Liderazgo
Norma ISO 9001-2008	Norma ISO 9001-2015				
<ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Objeto y campo de aplicación Cap 2. Normas para consulta Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Sistema de gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Cap 1. Alcance Cap 2. Referencias Normativas Cap 3. Términos y definiciones Cap 4. Contexto de la Organización Cap 5. Liderazgo 				

<p>Semana 8: Mayo 4</p>	<p><u>PRIMER PARCIAL. TODO LO COMPRENDIDO HASTA SEMANA ANTERIOR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • TEORIA GENERAL DE SISTEMAS • LOS SISTEMAS DE GESTION • LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL PAIS • LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD A NIVEL EMPRESARIAL 			
<p>Semana 7: Mayo 11</p>	<p><u>ASIGNACION 3:</u></p> <p style="text-align: center;">Norma HACCP Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objeto y campo de aplicación • Referencias Normativas • Generalidades <p style="text-align: center;">Importancia en la exportación</p>			
<p>Semana 9: Mayo 18</p>	<p><u>ASIGNACION 4:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001-2008 y Norma ISO 9001-2015 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 5. Responsabilidad de la Dirección • Cap 6. Gestión de los Recursos • Cap 7. Realización del producto • Cap 8. Medición, análisis y mejoras </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 6. Planificación • Cap 7. Soporte • Cap 8. Operaciones • Cap. 9 Evaluación del desempeño • Cap. 10 Mejora </td> </tr> </table>		<p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 5. Responsabilidad de la Dirección • Cap 6. Gestión de los Recursos • Cap 7. Realización del producto • Cap 8. Medición, análisis y mejoras 	<p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 6. Planificación • Cap 7. Soporte • Cap 8. Operaciones • Cap. 9 Evaluación del desempeño • Cap. 10 Mejora
<p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 5. Responsabilidad de la Dirección • Cap 6. Gestión de los Recursos • Cap 7. Realización del producto • Cap 8. Medición, análisis y mejoras 	<p style="text-align: center;">Norma ISO 9001-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 6. Planificación • Cap 7. Soporte • Cap 8. Operaciones • Cap. 9 Evaluación del desempeño • Cap. 10 Mejora 			
<p>Semana 10: Mayo 25</p>	<p><u>ASIGNACION 5</u></p> <p style="text-align: center;">Modelos de Excelencia en la Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Malcolm Baldrige • Premio Demming a la calidad • Modelo EFQM • La CICR y el premio nacional a la calidad • Conclusiones y recomendaciones 			
<p>Semana 11: Junio 1</p>	<p><u>SEGUNDO PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIONES DE 1 A 4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ASIGNACION:1 • ASIGNACION 2 • ASIGNACION 3 • ASIGNACION 4 • ASIGNACION 5 			
<p>Semana 12: Junio 8</p>	<p><u>ASIGNACION 6:</u></p> <p style="text-align: center;">Norma ISO 9004-2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 			
<p>Semana 13: Junio 15</p>	<p><u>ASIGNACION 7:</u></p> <p style="text-align: center;">Norma ISO 9004-2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 14: Junio 22	<u>ASIGNACION 8:</u> <p align="center">NORMA UNE 66174:2009</p> <p align="center">“Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la norma ISO 9004”</p>
Semana 15: Junio 29	<u>ASIGNACION 9:</u> <p align="center">Norma ISO 19011-2011</p> <p>Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 16: Julio 6	<u>ASIGNACION 10:</u> <p align="center">Norma ISO 19011</p> <p>Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 6. Actividades de la Auditoría- Incisos del 6.1 al 6.8 • Cap 7. Competencia y evaluación de los auditores
Semana 17: Julio 13	<u>TERCER PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIONES DE 5 A 9</u> <ul style="list-style-type: none"> • ASIGNACION 6 • ASIGNACION 7 • ASIGNACION 8 • ASIGNACION 9 • ASIGNACION 10

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.

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 investigación	10 %
Total	100%

- 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

NOMBRE DEL O DE LA INTEGRANTE	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. **Familia de normas ISO 9000**
2. Vilar Barrio Jose Francisco. **La auditoría 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