



PROGRAMA DEL CURSO

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:

Horario del curso: **I Semestre 2018**, jueves de las 17 a las 20 horas

Suficiencia: No

Tutoría: No

FECHAS ESPECIALES

Inicio de curso: 12 de marzo 2018.

Semana Santa: del 26 al 31 de marzo 2018.

Semana Universitaria: del 23 al 27 de abril 2018

Finalización de curso: 13 de julio 2018.

Exámenes finales: del 13 julio 2018.

PROFESOR y ASISTENTE

Profesor: MBA. Diego Guerrero Oviedo

Teléfonos: 87120786 (cel), 24446690

(casa).

E-mail: lq0040calidaducr@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.
- Entender la diferenciación entre versiones de normas anteriores y las actuales.
- Trabajar en equipo pues para el éxito de la implementación de cualquier sistema de gestión es imprescindible el desarrollo de la habilidad de trabajo en equipo.
- Identificar cual es el papel de la persona como colaborador dentro de la organización como sistema.
- Aprender a identificar procesos, sus interrelaciones y correlaciones.
- Establecer el papel que pueden tener las herramientas de la calidad como estrategias para la implementación de los distintos apartados de las normas.
- Comprender modelos de gestión como EFQ, MALCOLM BALDRIDGE, DEMING AIWARD.
- Desarrollar los conceptos de 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 de gestión 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 15	Introducción al curso, entrega y explicación de Programas. Formación de Equipos. Asignación de trabajos y exposiciones.
Semana 2: Marzo 22	<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 29	<u>SEMANA SANTA</u>
Semana 4: Abril 05	<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 5: Abril 12	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad • LEAN – SIX SIGMA • Buenas Prácticas de Manufactura

<p>Semana 6: Abril 19</p>	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 2:</u> Sistema de Gestión de la Calidad Norma (ISO 9001-2008 y 9001-2015)</p>	
	<p>Norma ISO 9001-2008</p> <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 	<p>Norma ISO 9001-2015</p> <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 7: Abril 26</p>	<p>SEMANA UNIVERSITARIA del 23 al 28 de abril</p>	
<p>Semana 8: Mayo 03</p>	<p><u>PRIMER PARCIAL. TODO LO COMPRENDIDO HASTA SEMANA ANTERIOR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoría general de sistemas • Los sistemas de gestión • Los sistemas de gestión de calidad a nivel país • Los sistemas de gestión de calidad a nivel empresarial • ASIGNACIÓN EQUIPO 1 	
<p>Semana 7: Mayo 10</p>	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 3:</u> Sistema de Gestión de la Calidad (Norma ISO 9001-2008 y 9001-2015)</p>	
	<p>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>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 9: Mayo 17</p>	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 4:</u> Norma Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objeto y campo de aplicación • Referencias Normativas • Generalidades • Importancia en la exportación 	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 5:</u> <u>Ente Costarricense de Acreditación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes Son? • ¿Cuáles son sus Políticas? • Importancia o beneficios de acreditarse para un laboratorio • Pasos a seguir en un proceso de acreditación • Requisitos y Documentación necesaria para acreditación • Mantenimiento de la acreditación • ¿Cuánto cuesta una acreditación? •
<p>Semana 10: Mayo 24</p>	<p><u>ASIGNACIÓN EQUIPO 6</u> 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>Presentación tema Equipos 1, 2. (duración 15 min c/u)</p>	

<p>Semana 11: Mayo 31</p>	<p>SEGUNDO PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIÓN EQUIPOES DE 2 A 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación 2 • Asignación 3 • Asignación 4 • Asignación 5 • Asignación 6 	
<p>Semana 12: Junio 07</p>	<p>ASIGNACIÓN EQUIPO 1: Gestión para el éxito sostenido de una organización (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>Presentación tema Equipos 3,4. (duración 15 min c/u)</p>	
<p>Semana 13: Junio 14</p>	<p>ASIGNACIÓN EQUIPO 2: Gestión para el éxito sostenido de una organización (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. <p>Presentación tema Equipos 5,6. (duración 15 min c/u)</p>	
<p>Semana 14: Junio 21</p>	<p>ASIGNACIÓN EQUIPO 3: Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la norma ISO 9004, (NORMA UNE 66174:2009)</p> <p>Presentación tema investigaciones 1,2,3. (duración 15 min c/u)</p>	
<p>Semana 15: Junio 28</p>	<p>ASIGNACIÓN EQUIPO 4: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. (Norma ISO 17025)</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. Requisitos Relativos a la gestión. • Cap 5 Requisitos Técnicos <p>Presentación tema investigaciones 4,5,6. (duración 15 min c/u)</p>	
<p>Semana 16: Julio 05</p>	<p>Especificación de sistemas de gestión medioambiental (Norma ISO 14001)</p> <p>ASIGNACIÓN EQUIPO 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 1. Objeto y alcance • Cap 2. Referencias Normativas • Cap 3. Términos y definiciones • Cap 4. Contexto de la organización. • Cap 5 Liderazgo 	<p>ASIGNACIÓN EQUIPO 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap 6 Planificación • Cap 7 Soporte • Cap 8 Operación • Cap 9 Evaluación del desempeño • Cap 10 Mejora continua



Semana 17: Julio 12	TERCER PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL ASIGNACIÓN EQUIPOES DE 6 A 9 <ul style="list-style-type: none"> • Asignación 1 • Asignación 2 • Asignación 3 • Asignación 4 • Asignación 5 • Asignación 6
-------------------------------	---

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 Equipos 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:

Rubro	Porcentaje
Tres Parciales de 15 % c/u	45%
Asignación y Exposiciones de Equipos <ul style="list-style-type: none"> ○ Se recompensará con un 3% adicional al líder del equipo ○ En la exposición se evaluarán aspectos de desempeño y profesionalismo de en la presentación ○ La presentación deberá ser subida a la plata forma de classrom el día anterior a la exposición ○ Deben enviar 5 preguntas con 5 opciones de marcar con "X" marcando cual es la correcta, la semana anterior en formato de power point. ○ En el desarrollo del trabajo debe explicarse la temática abarcada en cada punto y mencionar las herramientas de la calidad adecuadas y recomendadas para recabar información y aplicar la normativa de cada punto de la norma. 	20%
Exámenes cortos (se harán sin previo aviso)	10%
Trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> ○ En cada exposición se pondrán a prueba los equipos contestando 5 preguntas durante la exposición de cada grupo. Esto dará a cada miembro del equipo una puntuación de un 5% al primer lugar, un 3% al segundo lugar, un 2% al segundo lugar y un 1% a los demás Equipos. 	5% (adicional)
Proyecto de investigación (aplicación de una de las normas)	15%
Exposición de temas relacionados que fomenten el liderazgo, la comunicación y trabajo en equipo.	10%
Total	100%



AUTO EVALUACIÓN

- 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 sigmas. 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