

**GENERALIDADES DEL CURSO**

**Horario: Martes de 6:00 p.m. a 8:50 p.m.**

**OBJETIVO**

**Objetivo general**

Proveer a los estudiantes de herramientas técnicas y administrativas en relación con la temática de Calidad, que les permita implantar Sistemas de Gestión de Calidad en empresas productoras de bienes o de servicios.

**Objetivos específicos**

El estudiante estará en capacidad de:

- a. Confrontar las técnicas aprendidas con nuestra realidad a través de proyectos específicos en empresas públicas o privadas.
- b. Interpretar las necesidades de la organización para recomendar soluciones viables con iniciativa empresarial, utilizando recursos para obtener utilidades en el largo plazo.
- c. Planear, seleccionar estrategias y establecer estructuras funcionales con el propósito de alcanzar las metas de calidad.

**ACTIVIDADES**

**Semana 1: Del 08 al 12 de agosto**

<b>Tema</b>	
Introducción al curso Presentación programa de curso Formación de grupos	

**Semana 2: Del 15 al 19 de agosto**

<b>Tema</b>	
Introducción a la calidad – Organización ISO-Fundamento de la gestión de calidad-Enfoque basado en procesos	

**Semana 3: Del 22 al 26 de agosto.**

<b>Tema</b>	
Directrices para evaluación de sistemas	

**Semana 4: Del 29 de agosto al 02 de setiembre.**

<b>Tema</b>	<b>Lectura asignada</b>
Norma ISO 9001	Norma ISO 9001

**Semana 5: Del 05 al 09 de setiembre.**

<b>Tema</b>	
Norma ISO 9001	

**Semana 6: Del 12 al 16 de setiembre.**

<b>Tema</b>	
Norma ISO 9001	

**Semana 7: Del 19 al 23 de setiembre.**

<b>Tema</b>	
PRIMER EXAMEN PARCIAL	

**Semana 8: Del 26 al 30 de setiembre**

<b>Tema</b>	
Presentación de primer avance de proyecto	

**Semana 9: Del 03 al 07 de octubre.**

<b>Tema</b>	
Documentación de los sistemas de gestión	

**Semana 10: Del 10 al 14 de octubre.**

<b>Tema</b>	<b>Lectura asignada</b>
Norma ISO/IEC 17025	ISO/IEC 17025

**Semana 11: Del 17 al 21 de octubre.**

<b>Tema</b>	<b>Lectura asignada</b>
Norma INTE-18001	INTE-18001

**Semana 12: Del 24 al 28 de octubre.**

<b>Tema</b>	<b>Lectura asignada</b>
Norma HACCP	HACCP

**Semana 13: Del 31 de setiembre al 04 de noviembre.**

<b>Tema</b>	
SEGUNDO EXAMEN PARCIAL	

**Semana 14: Del 07 al 11 de noviembre.**

<b>Tema</b>	
Auditoria de sistemas de gestión	

**Semana 15: Del 14 al 18 de noviembre.**

<b>Tema</b>	
Auditoria de sistemas de gestión-Proceso de certificación	

**Semana 16: Del 21 al 25 de noviembre.**

<b>Tema</b>	
Presentación final de proyecto	

**Semana 17: Del 28 de noviembre al 02 de diciembre.**

<b>Tema</b>	
EXAMEN FINAL	

**PROFESOR (A)****Nombre:** Maria José Chassoul Acosta**E-mail:** majocha@yahoo.com

Ingeniera Industrial de la Universidad de Costa Rica. Master en Ciencias de la Ingeniería. Profesora de la Universidad de Costa Rica. Consultora en las áreas de gestión de la calidad y gestión ambiental.

**Asistente:****Tel:** \_\_\_\_\_**E-mail:** \_\_\_\_\_**METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**

- Exposiciones magistrales
- Desarrollo de casos
- Desarrollo y exposición de proyectos

**EVALUACIÓN**

Dos exámenes parciales	30%
Exámenes cortos	15%
Proyecto	35%
Examen final	20%
	100%

Nota: En caso de que se compruebe copia parcial o total en la realización de cualquiera de los elementos de la evaluación, se aplicará la mayor sanción que permita el Reglamento de la Universidad de Costa Rica, perdiendo el estudiante automáticamente el curso.

**CONTENIDO DE LOS INFORMES****Primer informe: Informe de diagnóstico**

<b>Contenido</b>	<b>Valor</b>
1- Portada: Nombre de la compañía, fecha de emisión.	2%
2- General: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del diagnóstico</li> <li>• Objetivo del diagnóstico</li> <li>• Alcance: Breve descripción de las áreas de las empresas evaluadas, justificación normas utilizadas</li> <li>• Metodología utilizada</li> <li>• Personas entrevistadas. Incluir matriz con nombre y puesto</li> <li>• Equipo evaluador: Nombres</li> </ul>	25%
3- Diagramas de proceso	
4- Análisis por criterio de la norma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisito de la norma</li> </ul>	55 %

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación actual</li> <li>• Aspectos normativos a implementar</li> </ul>	
5- Conclusiones y recomendaciones	13%
6- Anexos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de procedimientos, instructivos, registros u otros documentos consultados</li> <li>• Otros</li> </ul>	5%

**Segundo informe: Informe final**

<b>Contenido</b>	<b>Valor</b>
1- Introducción / Resumen Gerencial	5%
2- Resumen del primer avance (3-5 pág.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué se hizo</li> <li>- Cómo se hizo</li> <li>- Principales Resultados</li> </ul>	5%
3- Justificación áreas a diseñar	10%
4- Propuesta de diseño y evaluación elemento de apoyo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de interrelación de procesos</li> <li>• Política</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Manual del sistema de gestión</li> <li>• Procedimientos, instructivos</li> <li>• Registros</li> </ul>	60%
5- Implantación	10%
6- Recomendaciones	5%
7- Conclusiones	5%