

**GENERALIDADES DEL CURSO**

**Curso:** II-0114 Diseño de Procesos Agroindustriales.  
**Ciclo:** II ciclo del 2007  
**Créditos:** 3 créditos  
**Horario del curso:** Lunes, de las 17 a las 19:50 horas (3 horas).  
**Profesor:** Ing. Luis Arturo Chavarría Blanco, M.B.A..  
Teléfono: 363-7736. Mail: achavarría@aproimsa.com

**OBJETIVO**

**Objetivo general**

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

**Objetivos específicos**

El estudiante estará en capacidad de:

- Aplicar los principios en los que se fundamentan los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Desarrollar un entendimiento integral de los procesos de las empresas públicas o privadas, para interpretar sus necesidades y recomendar soluciones viables.
- Planear, seleccionar estrategias y establecer estructuras funcionales con el propósito de alcanzar las metas de calidad.

**ACTIVIDADES**

(Breve descripción de los temas que se impartirán cada semana: Cronograma).

Semana	Fecha	TEMA	Lectura asignada
1	13-Ago-07	<ul style="list-style-type: none"><li>Presentación del programa del curso.</li><li>Introducción al curso.</li><li>Enfoque basado en procesos.</li><li>Formación de grupos.</li></ul>	-
2	20-Ago-07	FERIADO, DÍA DE LA MADRE	-
3	27-Ago-07	<ul style="list-style-type: none"><li>Fundamentos de la gestión de la calidad.</li><li>Planificación.</li><li>Implementación.</li></ul>	Ref. bibliográfica 2, Capítulo 1 y 2. Ref. bibliográfica 2, Capítulo 5 y 6.

Continuación del cronograma

Semana	Fecha	TEMA	Lectura asignada
4	03-Sep-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del primer avance de proyecto.</li> <li>• Principios de gestión de la calidad.</li> <li>• Sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Elementos de Sistemas de Gestión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsabilidad de la dirección,</li> <li>○ Recursos humanos,</li> <li>○ Entre otros.</li> </ul> </li> </ul>	Elementos de la Norma INTE-ISO 9001:2000.
5	10-Sep-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de Sistemas de Gestión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente,</li> <li>○ Diseño y desarrollo,</li> <li>○ Compras.</li> </ul> </li> </ul>	Elementos de la Norma INTE-ISO 9001:2000.
6	17-Sep-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de Sistemas de Gestión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Producción y prestación del servicio,</li> <li>○ Medición,</li> <li>○ Control del producto no conforme,</li> <li>○ Análisis de datos,</li> <li>○ Mejora Continua.</li> </ul> </li> </ul>	Elementos de la Norma INTE-ISO 9001:2000.
7	24-Sep-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRIMER EXAMEN PARCIAL.</li> </ul>	-
8	01-Oct-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega y presentación del segundo avance de proyecto.</li> </ul>	-
9	08-Oct-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de los sistemas de gestión.</li> </ul>	La Norma INTE 10013:2001.
10	15-Oct-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de gestión para laboratorios de ensayo calibración.</li> </ul>	La Norma INTE-ISO/IEC 17025:2005.
11	22-Oct-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de gestión para la prevención de riesgos laborales.</li> </ul>	La Norma INTE-18001:2000.
12	29-Oct-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices generales para la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control en el sector alimentario</li> </ul>	La Norma INTE-02-01-04-03.
13	05-Nov-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SEGUNDO EXAMEN PARCIAL</li> </ul>	-
14	12-Nov-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices para la auditoria de sistemas de gestión según.</li> </ul>	La Norma INTE-19011:2002
15	19-Nov-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices para la auditoria de sistemas de gestión.</li> </ul>	La Norma INTE-19011:2002
16	26-Nov-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega y presentación del proyecto final.</li> </ul>	-
17	03-Dic-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXAMEN FINAL.</li> </ul>	-
18	10-Dic-07	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen Ampliación.</li> </ul>	-

## **PROFESOR**

Ingeniero Industrial. Master en Administración de Empresas con dos énfasis: Recursos Humanos y Finanzas. Profesor Universitario y Tutor y Asesor de tesis de grado y trabajos de graduación de postgrado. Más de 10 años de experiencia laboral en diferentes áreas tales como: sistemas de gestión, logística, distribución, almacenes y servicio al cliente. Consultor y Asesor en Sistemas de Gestión en temáticas como: Calidad, Ambiente, Recursos Humanos, Metrología y Validación de Metodologías y Equipos de Medición.

### **METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA / APRENDIZAJE**

- Exposiciones magistrales con apoyo multimedia.
- Desarrollo de casos.
- Desarrollo y exposición de proyectos.
- Exámenes cortos.
- Exámenes parciales y final.

### **EVALUACIÓN**

Dos exámenes parciales (15% c/u)	30%
Examen final	20%
Exámenes cortos	15%
Proyecto	35%

**Nota 1:** 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.

**Nota 2:** Los exámenes cortos son sin aviso, se basan sobre la materia vista en clase o sobre las lecturas asignadas según cronograma. Estas pruebas no se repondrán y se podrán realizar en cualquier momento durante el desarrollo de la clase.

**Nota 3:** El desglose de la evaluación del Proyecto, se presenta en el siguiente apartado. Así mismo la entrega del avance o informe final se entrega impreso.

**Nota 4:** Toda presentación oral, debe ser realizada el día y hora programada, de lo contrario no se podrá llevar a cabo y se perderán los puntos.

## CONTENIDO DE LOS INFORMES

### Primer informe: Generalidades

Valor relativo 5%

Contenido	Valor
1- Portada e introducción	10 puntos
2- Generalidades de la empresa: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de la empresa.</li><li>• Descripción de las áreas funcionales.</li><li>• Estructura Organizacional.</li><li>• Productos.</li><li>• Proveedores.</li><li>• Mercado / Clientes.</li></ul>	20 puntos
3- Objetivos del proyecto <ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo general.</li><li>• Objetivos específicos.</li></ul>	30 puntos
4- Mapeo de proceso (Enfoque a procesos) <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de procesos claves.</li><li>• Diagrama de interrelaciones.</li></ul>	40 puntos

### Segundo informe: Diagnóstico / Evaluación

Valor relativo 15%

Contenido	Valor
1- Aspectos Generales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación / Resumen del diagnóstico</li><li>• Objetivo(s) del diagnóstico</li><li>• Alcance.</li><li>• Metodología utilizada</li></ul>	10 puntos
2- Análisis por criterio de la norma: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento por requisitos normativo.</li><li>• Situación actual.</li><li>• Aspectos normativos a implementar.</li><li>• Áreas funcionales más críticas</li><li>• Áreas funcionales con mayor cumplimiento.</li><li>• Evidencias objetivas</li></ul>	30 puntos
3- Mapeo de proceso (enfoque a procesos) <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagrama de interrelaciones.</li><li>• Diagramas de todos los procesos y subprocesos claves.</li><li>• Procedimientos, registros e instructivos normativos.</li></ul>	30 puntos
4- Conclusiones y recomendaciones	10 puntos
5- Bibliografía.	2,5 puntos
6- Anexos (entre otros): <ul style="list-style-type: none"><li>• listas maestras de documentos y registros.</li><li>• Listados de personas / puestos entrevistadas.</li><li>• Herramientas de encuestas diseñadas / utilizadas.</li></ul>	2,5 puntos
7- Presentación del informe	15 puntos

## **PROFESOR**

Ingeniero Industrial. Master en Administración de Empresas con dos énfasis: Recursos Humanos y Finanzas. Profesor Universitario y Tutor y Asesor de tesis de grado y trabajos de graduación de postgrado. Más de 10 años de experiencia laboral en diferentes áreas tales como: sistemas de gestión, logística, distribución, almacenes y servicio al cliente. Consultor y Asesor en Sistemas de Gestión en temáticas como: Calidad, Ambiente, Recursos Humanos, Metrología y Validación de Metodologías y Equipos de Medición.

### **METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA / APRENDIZAJE**

- Exposiciones magistrales con apoyo multimedia.
- Desarrollo de casos.
- Desarrollo y exposición de proyectos.
- Exámenes cortos.
- Exámenes parciales y final.

### **EVALUACIÓN**

Dos exámenes parciales (15% c/u)	30%
Examen final	20%
Exámenes cortos	15%
Proyecto	35%

**Nota 1:** 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.

**Nota 2:** Los exámenes cortos son sin aviso, se basan sobre la materia vista en clase o sobre las lecturas asignadas según cronograma. Estas pruebas no se repondrán y se podrán realizar en cualquier momento durante el desarrollo de la clase.

**Nota 3:** El desglose de la evaluación del Proyecto, se presenta en el siguiente apartado. Así mismo la entrega del avance o informe final se entrega impreso.

**Nota 4:** Toda presentación oral, debe ser realizada el día y hora programada, de lo contrario no se podrá llevar a cabo y se perderán los puntos.

Contenido	Valor
1- Introducción / Resumen Gerencial	10 puntos
2- Justificación áreas a diseñar.	10 puntos
3- Diseño y evaluación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de calidad</li> <li>• Objetivos calidad</li> <li>• Manual del sistema de gestión</li> <li>• Diagramas de todos los procesos y subprocesos claves.</li> <li>• Diagrama de interrelaciones.</li> <li>• Procedimientos, registros e instructivos normativos.</li> <li>• Procedimientos, registros e instructivos según la organización.</li> </ul>	40 puntos
4- Implantación (presentación de la una carta de la contraparte de l organización)	20 puntos
5- Presentación del informe	20 puntos

**Nota 5:** El contenido de los informes 1 y 2 debe incluirse en este informe final, adecuando la estructura del trabajo y manteniendo la relación y coherencia de redacción.

### BIBLIOGRAFÍA

1. FAO. Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Roma, 2004.
2. Ivancevich, Johnny; Lorenzi, P; M Skinner, S; Crosby. Gestión Calidad y Competitividad. McGraw-Hill/Interamericana de España S.A, 1997.
3. Omachonu, Vincent K. y Ross, Joel E.. Principios de la Calidad Total. Editorial Diana, México, 1995.
4. Senlle, Andrés. ISO 9000-2000 Calidad y Excelencia. Ediciones Gestión 2000 S.A., Barcelona, 2001.
5. INTE-ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
6. INTE-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
7. INTE-ISO 10013:2001: Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
8. INTE-ISO / IEC 17025: 2005. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
9. INTE 18001:2000. Prevención de riesgos laborales Requisitos de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales (SGPRL).
10. INTE 02-01-04-03. Directrices generales para la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) en el sector alimentario.
11. INTE-ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.