

PROGRAMA DEL CURSO
II-GESTION DE CALIDAD

II SEMESTRE DEL 2012

Profesores-Profesoras

Inga Ileana Aguilar Mata (Coordinadora Cátedra)

Inga Ileana Aguilar Mata (Sede Rodrigo Facio)

Ing. Ronald Alvarez Murillo (Alajuela)

Ing. Ronny Barboza (Sede Occidente)

GENERALIDADES DEL CURSO

CRÉDITOS: **04**

REQUISITOS: Ingeniería de Calidad II

Sede	Grupo	Horario	Horario consulta
Rodrigo Facio	01	Martes 10am-1pm	Lunes 10am Martes: 3pm
Occidente	01	Lunes 1 pm-4 pm	Lunes 9 am a 12 md

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Gestión de Calidad es el segundo de dos cursos enfocados a desarrollar estudios en el campo de gestión de calidad.

Se orienta hacia la evaluación, diseño e implantación de modelos integrados de gestión en la empresa moderna, adaptados a la industria costarricense productora de bienes y servicios, con el fin de mejorar su ejecutoria.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proveer a los estudiantes de herramientas técnicas y administrativas en relación con los modelos de gestión, que les permita implantar Sistemas integrales en empresas productoras de bienes o de servicios.

Objetivos específicos

El estudiante estará en capacidad de:

- Confrontar las técnicas aprendidas con nuestra realidad a través de proyectos específicos en empresas públicas o privadas.
- Implementar metodologías de evaluación integral, con un enfoque constructivo, que sean un instrumento de vigilancia, promoción y apoyo para coadyuvar a elevar los niveles de efectividad y productividad de los organismos y empresas.

ACTIVIDADES



Semana 1: Del 06 al 11 de Agosto

Introducción al curso, entrega de Programas. Formación de Grupos.
Fundamentos de aseguramiento y gestión de calidad en la empresa moderna

Semana 2: Del 13 al 18 de Agosto

Generalidades Sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión en salud y seguridad ocupacional. Sistema de Gestión Integrados. Gestión por procesos.

Semana 3: Del 20 al 25 de Agosto

Auditoría de sistemas de gestión

Semana 4: Del 27 Agosto al 01 de Setiembre.

Proceso de auditoría de sistemas de gestión, Directrices para evaluación integral de sistemas de gestión
Directrices para evaluación integral de sistemas de gestión

Semana 5: Del 03 al 08 de Setiembre.

Proceso de auditoría de sistemas de gestión

Semana 6: Del 10 al 15 de Setiembre

Elementos de Gestión: Responsabilidad de la dirección, norma INTE ISO 9001 y sus correspondencias con INTE ISO 14001 e INTE 18001.

Semana 7: Del 17 al 22 de Setiembre.

Elementos de Gestión: Gestión de los Recursos. norma INTE ISO 9001 y sus correspondencias con INTE ISO 14001 e INTE 18001.

Semana 8: Del 24 al 29 de Setiembre.

Elementos de Gestión: Medición, Análisis y Mejora, norma INTE ISO 9001 y sus correspondencias con INTE ISO 14001 e INTE 18001.

Semana 9: Del 01 al 06 de Octubre.

Elementos de Gestión: Realización del producto

Semana 10: Del 08 al 13 de Octubre.

Elementos de Gestión: Realización del producto

Semana 11: Del 15 al 20 de Octubre.

Elementos de Gestión de las normas INTE ISO 14001 e INTE 18001, que no tienen correspondencia con la norma INTE ISO 9001.

Primer parcial, Sábado 20 de Octubre 1-4pm

Semana 12: Del 22 al 27 de Octubre.

Elementos de Gestión de las normas INTE ISO 14001 e INTE 18001, que no tienen correspondencia con la norma INTE ISO 9001.

Semana 13: Del 29 Octubre al 03 de Noviembre

Directrices generales para la aplicación del Sistema de análisis, peligros y puntos críticos de control.

Semana 14: Del 05 al 10 de Noviembre.

Principios generales de buenas prácticas de manufactura de alimentos

Semana 15: Del 12 al 17 de Noviembre.

Gestión económica de la Calidad Total.

Semana 16: Del 19 al 24 de Noviembre

Visita empresa o análisis de caso. (Esta visita o análisis de caso se podrá realizar en cualquier clase durante el semestre, la visita se podrá llevar a cabo un día y hora diferente al horario de clase)

Otras normas de interés (se podrán presentar en esta clase o en cualquier otra durante el semestre)

Finalizan clases.

Semana 17: Del 26 noviembre al 01 Diciembre

Examen Final. Sábado 01 Diciembre 1-4 pm

Semana 18: Del 01 al 07 de Diciembre.

Presentación de Proyectos: fecha y horario a definir con estudiantes

Examen Ampliación: 08 Diciembre , hora a definir con el profesor del curso

PROFESORES CURSO-ASISTENTE

Nombre: Ileana Aguilar Mata

Teléfonos: 2511-6114

E-mail: imam1805@racsa.co.cr

Nombre: Ronny Barboza Mora

Teléfonos: 2511-8820

E-mail: ronny.barboza@ucr.ac.cr





Asistente: David Madrigal
Telefono: 88325862
E-mail: damc1987@gmail.com

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Se desarrollarán los diferentes temas a través de exposiciones magistrales y trabajos prácticos.

Los estudiantes complementan el contenido del curso con un proyecto a realizar en una empresa productora de bienes o servicios. Se pedirán avances escritos y orales de acuerdo al desarrollo del proyecto.

EVALUACIÓN

Se efectuará para medir el cumplimiento de los objetivos descritos. Será su objetivo fundamental garantizar que el estudiante asimile la temática desarrollada.

Prueba corta: A fin de garantizar el estudio permanente y sistemático de los temas específicos que se van desarrollando, se podrán hacer en todas las lecciones, siendo acumulativo e incorporado como material a evaluar, la teoría del tema que se verá cada día.

Exámenes parciales: Se harán cuando el desarrollo del tema ya sea específico o general se hubiera cubierto, con el propósito de garantizar la asimilación, de los temas generales y en especial, la interrelación de los temas específicos, a fin de garantizar la retroalimentación necesaria.

Investigación: Se efectuará investigación extra clase, confrontado así la realidad de las empresas costarricenses con la temática estudiada.

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

Parcial	20%
Proyecto	40%
Primer Avance (5%) Segundo avance (11%) Tercer avance (12%) Informe final (todos los informes corregidos) (5%) Reuniones seguimiento (2.5%) Presentación oral de avances y presentación final, es requisito la presentación ante la contraparte, tanto de los avance como del informe final, para la aprobación final del proyecto) (2%) Bitácoras (2,5%)	
Exámenes cortos (se harán sin previo aviso): Incluye exámenes cortos, tareas/investigaciones (Caso exitoso y aplicación de otras normas de interés)	15%
Examen Final	25%
Total	100%

El proyecto extra clase está compuesto por tres avances escritos y un informe final, los cuales pueden ser divididos o unidos, además de presentaciones orales por cada avance y la presentación final.

Para la realización del proyecto los estudiantes deben de aplicar la temática de ingeniería industrial aprendida en el transcurso de la carrera, tanto los conocimientos adquiridos en los cursos ya aprobados por los estudiantes, como en los que están cursando. El contenido de cada avance es:

Primer avance: Corresponde a las generalidades de la organización, delimitación del proyecto.

Segundo avance: Evaluación de la organización en relación, con la normativa de interés, identificación oportunidades de mejora.

Tercer avance: Propuesta de diseño, Recomendaciones específicas. Validación Conclusiones, Implantación Técnica y Económica, Cronograma de Actividades.

Informe final: Incluye cada uno de los avances desarrollados, con las correcciones requeridas por la profesora del curso, el asistente y la contraparte de la organización. Además de la aprobación final del proyecto por parte de la contraparte de la organización y el personal responsable de las áreas de interés.



OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

- a. La conformación de los grupos es al azar.
- b. Todo documento escrito, debe de entregarse en la fecha programada; sin excepción, de lo contrario se perderán los puntos.
- c. 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.
- d. El contenido de los informes del proyecto podrán unirse o separarse, además:
Debe de detallarse la metodología a utilizar
Debe incluirse toda la información que sustente el contenido
- e. 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 1)
- f. Es requisito indispensable presentar el proyecto el día y hora definida, en presencia de la contraparte, además de entregar la aceptación por el representante de la empresa.
- g. La segunda y cuarta semana, de cada mes, los estudiantes deben entregar una bitácora que evidencie la asistencia de los estudiantes a la organización, las actividades programadas y realizadas. Debe ser firmada por la contraparte y todos los estudiantes. (Ver anexo #2)
- h. La aceptación del proyecto por la contraparte debe darse en el transcurso del semestre, a los informes parciales y al informe final, lo cual es requisito para aprobar el curso (por medio de la bitácora). Cada una de los avances del proyecto deben ser presentadas de manera formal a la empresa, y se debe de entregar la evaluación de la presentación oral y escrita. (ver anexo 3, Evaluaciones parciales)

BIBLIOGRAFÍA

- José Ruiz Canela López. “La gestión por Calidad Total en la empresa moderna, Alfa omega
- INTE 12-01-02 Sistemas de gestión - Guía para la integración de los sistemas de gestión
- INTE-ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o Ambiental
- INTE-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos
- INTE-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso
- INTE-OHSAS 18001 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional – Requisitos.
- INTE-ISO 10013 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad
- INTE ISO 22000 Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos- Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria
- INTE ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social
- INTE ISO 01-01-07-06 Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente.
- INTE ISO 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- INTE ISO 12-01-06 Sistema de Gestión para demostrar la C- Neutralidad
- INTE ISO 01-01-18 Gestión de continuidad del negocio
- INTE ISO 50001 Sistema de Gestión de la Energía
- ADAPTACIÓN DE LAS NORMAS AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (APA) EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS
- ENTRE OTRAS, QUE SE DARAN EN CLASES

EMPRESAS EN LAS QUE SE HAN REALIZADO PROYECTOS- SEDE RODRIGO FACIO

1981: Panificadora Camacho, Reyco Industrial, Traversa, Riviana Pozuelo, Recas, Embotelladora Tica, Obra Externa del ICE, Sylvania GTE, Eiffel S.A.

1982: C.C.S.S. Farmacia C.C.S.S. Laboratorio Clínico, Gerber Products, Co. Plásticos Star S.A. Fotolit S.A., Cervecería Costa Rica, Durman Esquivel, Jack's, Eveready, Lecnisa, Gallito Industrial.

1983: Laboratorios Lais, Nugget, Waistex S.A., Microtronics de Costa Rica, Conopa, Dos Pinos, Puertas y Ventanas, La Josefina, Industrial Surqui, Vicesa, Barzuna, Firestone, Conducen, Intex, Lidog, Cocori S.A., Cia Textil Centroamericana, Cenada Meckel, Cromase, Marsa, Indica.



1984: Jumar, Ramojo, Creaciones el Fachas, Cativo, Atlas, Publicaciones de la UCR, Comba, Proveedora Phillips, Embutidos Jefa, Jack's, Envasa, Tico Flex, Concretara Nacional, Bombín, Tabacalera Costarricense, Corbel.

1985: Tropical, Alunase, Easton, Aclames, Cnnopeli, Atlantis, Cervecería Costarricense, Manufacturas Ava, Intex, Laboratorios Gutis, Bloquera la Aduana, Trajes Americanos, Productos de Concreto.

1986: Fábrica de Muñecas Paco, Mennen, Atlas Eléctrica, Sterling, Dietética San Juan de Dios, Del Trópico, Poliuretanos S.A.: Rosogo, Motorola de Costa Rica, Escobas la Reina, Johnson y Johnson, Filato Italiano Tejidos El Águila, Pintica, Resintch, ATESA.

1987: American Sanitary, Laboratorios Ancla, Taller Vargas Matamoros, Productos de Trigo , Primenca, Vicesa, Coope abeja, Gallito Industrial, Traversa, Vacary Olympic, Calzado Daisy , Pórtico, Copoz, Botica Francesa, Gefa, Colgate Palmolive, Moore, Laboratorios Lutz.

1989: Resintech, Gerber, Siemens, Los Patitos, ATESA, Laboratorios Ancla, NU PAC S.A., Más x Menos Guadalupe.

1990: Gerber, Fábrica Nacional de Licores, Sepa color, Asfatex, Dimercasa S.A., Pastas Lucema, Ministerio de Salud (Drogas), Linda Vista, Industria Nacionales Eiffel, Cercone S.A. Galvatica S.A., Laboratorios Lisan S.a.

1991: Spoon, Alimentos Guardia, Poscam, Agencia Viajes Tam, Labrinsa, Exilino, Arteplast, Alcames, Termomecánica, Agencia De Viajes Horizonte, Copoz S.A., Cia. Textil Centroamericana, Electro Durán, APC, VICESA.

1992: Roma Prince., Antojitos-Can Cun, Industrial Arco, Industrial El Griego, Lonas A. S. Sally Dorf, Fotolit, Cervecería Tropical, Incesa Standar Grifería, Mister Pizza, Fischel, Prolex S.A., Eiffel.

1994: Lavandería Sixaola, Motorola de Costa Rica, Pipasa (Kimby), Colgate Palmolive, Litografía de Costa Rica, Decotintas S.A., Acrílicos de Costa Rica, Antojitos San Pedro, Sirac S.A., Sylvania S.A., Oficina de Publicaciones UCR, Bicicletas Jaisa, El Gallito S.A., Gallito Industrial S.A., Auto mercado.

1995: Kimberly Clark, Romalón Industrial, Cortek International, Corrugado del Guarco, Idaplex, Copoz S.A., Puertica S.A., Pidex S.A., Sguare D. Centroamericana.

1996:

1997: Mafan S.A., Casa Proveedora Phillips, Alpo S.A., Arma Color, Unisys, Camtronics, Praxxair S.A., Nupac S.A., Vicar S.A., Coope Montecillos, La Bilbaína S.A., Servicios Generales del Oeste, Reckitt y Colman, Infarma, Etipress, Cortek International.

1998. PC Concreto S.A., Seagram's, La Mariluhe, Los Patitos, Maestría EII-UCR, EIIUCR, Laboratorios Cofala S.A. (LACOFA), Plásticos Star.

1999: Industrias Sauter, Manufacturera Júpiter, Skytel, Banco Central de Costa Rica (Proveeduría), Hulera Costarricense, Empaques Deikel, Medipharma, Industrias Las Abejitas, Universidad de Costa Rica (Recursos Humanos), Macadamia Miravalles.

2000: Banco Nacional (Cuentas Corrientes), More Plastic, Arma Color, Instituto Clodomiro Picado, Oficina de Suministros de la UCR, Laboratorio de Medicina Nuclear del Hospital San Juan de Dios, ALCOA, Distribuidora Los Olivos, Nítidos, Productos de Concreto.

2003

Baltimore Spice, Fundación para la vivienda Costa Rica-Canadá, UCR Oficina de Suministros, Super Servicios, Águila Eléctrica, Oro Publicidad, UCR Oficina de Suministros,

2005: Corporación Manza Té de Centroamérica, Auto Xiri Peugeot, Apartotel y Suites Casa Conde, Trac Taco, Tecnodiagnóstico, AMECSA, Pedregal, Torneca S.A., Tele plus S.A., Plywood Costarricense, Comercial Super Bloque S.A. Taller Costa Rica Enderezado y Pintura S.A., Empaques y Productos de Plástico S.A.



2006: AMECSA, TRANSFESA, EBAIS-Área Salud Goicoechea, Oficina de Registro de la UCR, Rafytica, Oficina de Administración Financiera de la UCR, Oficina de Recursos Humanos de la UCR, SEPACOLOR. Irex, Productos Ujarrás, CCSS, Junta Fondo de Ahorro y Préstamo UCR.

2007: Productos Lío S.A., De Marca Publicidad, Industrial Equilab, Escuela Química UCR, Gozaka, Font Servicios Electromecánicos

Oficina de Becas UCR, Vicerrectoría de Investigación, UCR, Romar Impresiones de Alto Nivel, Aldo Nero, Sercansa, Unidad de Mantenimiento de Maquinaria y Equipo. Oficina de Servicios Generales/ UCR

2008: OPLAU-UCR, SIDEIN-UCR, Plásticos Moldeados por inyección ,CMB S.A, Mueblería Urgellés, CRFF Mueblería, Hulera Costarricense, MAG, Grupo Colonial, San José Indoor Club, INIFAR, Productos Lío, Clorox, El Guadalupano.

2009: Costa Rican Cocoa Products Co., S.A, Industrial Equilab, Club La Guaria, Griffith laboratorios, Fideos Precocidos, Laboratorio Medigray, AIMI CONSOLIDACIONES.

2010: Rex Cargo, Colegio Santa Teresa, Café Maravilloso, Proplax, CIEMIC, Hotel Radisson Tony Romas, NEON NIETO, ETIQUETICAS, ESPYCO Inc. S.A, Oficina de Recursos Humanos-UCR,

2011: Centro de investigación en contaminación ambiental de la UCR, Ente Costarricense de Acreditación-ECA, Restaurante La Cascada S.A, Ofician de servicios generales de la UCR, PINOVA, Distribuidora a toda máquina S.A/ TUPPERWARE, Maquila Componentes electrónicos, Restaurant Chancay, Deli postres, Indoor Club, Club La Guaria, Grupo CESA, Restaurant Applebee's.

2012: INISA Universidad de Costa Rica, Ministerio de Hacienda, LACOMET, Corporación FONT, Automotriz Costa Rica, Oficina de suministros Universidad de Costa Rica

ANEXOS

Anexo #1

**VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL EN EL TRABAJO DE EQUIPO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO
CURSO: GESTIÓN DE CALIDAD**

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

Con una calificación de 1 a 5, valore la participación suya y de sus compañeros en el proyecto, en cuanto a responsabilidad, participación, involucramiento, aporte de conocimiento, etc. 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.

INTEGRANTE DEL EQUIPO (inclúyase)	CALIFICACIÓN (de 1 a 5)



Anexo 3
Evaluaciones parciales

Gestión de Calidad
Evaluación del xx Avance por parte de la Empresa

Fecha:

Empresa:

Calificación del Informe

Utilizando una escala de 1 a 10, donde 10 es la nota más alta y 1 la más baja, le agradecemos calificar los siguientes rubros de acuerdo con la presentación del primer avance

Rubro	Calificación
El informe responde a la realidad de la Organización	
El documento es claro	
Los estudiantes dominan el contenido del proyecto	

Calificación de los Estudiantes

Utilizando una escala de 1 a 10, donde 10 es la nota más alta y 1 la más baja, le agradecemos calificar los siguientes rubros para cada uno de los miembros del grupo de trabajo

Estudiante	Rubro	Calificación
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	

Observaciones

Firma de la Contraparte:

