

PROGRAMA DEL CURSO
II-GESTION DE CALIDAD

II SEMESTRE DEL 2013

Profesores-Profesoras

Inga Ileana Aguilar Mata (Coordinadora Cátedra)
Inga Ileana Aguilar Mata (Sede Rodrigo Facio)
Ing. Ronald Alvarez Murillo (Alajuela)
Ing. Ronny Barboza Mora (San Ramón)

GENERALIDADES DEL CURSO

CRÉDITOS: **04**

REQUISITOS: Ingeniería de Calidad II

Sede	Grupo	Horario	Horario consulta
Rodrigo Facio	01	Martes de 1 a 4 p.m.	Jueves 10, 11 a.m.
Occidente	01	Lunes de 1 a 4 p.m.	Lunes 10, 11 a.m.

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 12 al 17 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 19 al 24 de Agosto

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

Semana 3: Del 26 al 31 de Agosto

Gestión por procesos, Del enfoque funcional al enfoque por procesos
Proceso de auditoría de sistemas de gestión

Semana 4: Del 02 Setiembre al 07 Setiembre

Proceso de auditoría de sistemas de gestión, Directrices para evaluación integral de sistemas de gestión norma INTE ISO 19011

Semana 5: Del 09 al 14 de Setiembre.

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

Semana 6: Del 16 al 21 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 23 al 28 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 30 de Setiembre al 05 de Octubre.

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

Semana 9: Del 07 al 12 de Octubre.

Elementos de Gestión: Realización del producto

Semana 10: Del 14 al 19 de Octubre.

Revisión temas

Primer parcial, 19 de Octubre 1a 4pm

Semana 11: Del 21 al 26 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 12: Del 28 de Octubre al 02 de Noviembre.

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 04 Noviembre al 09 de Noviembre

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

Semana 14: Del 11 al 16 de Noviembre.

Principios generales de buenas prácticas de manufactura de alimentos

Semana 15: Del 18 al 23 de Noviembre.

Gestión económica de la Calidad Total.

Semana 16: Del 25 al 30 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. La asistencia es obligatoria)

Finalizan clases.

Semana 17: Del 02 al 07 de Diciembre.

Examen Final. Sábado 07 Diciembre de 1 a 4pm

Semana 18: Del 09 al 14 de Diciembre.

Presentación de Proyectos: 9 y 10 de Diciembre y horario a definir con estudiantes
Aprobación de Proyecto por Representante de la empresa.

Examen Ampliación: 11 Diciembre 9 a 12 MD

PROFESORA CURSO-ASISTENTE

Nombre: Ronny Barboza Mora

Teléfonos: 2511-8820

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



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	22,5%
Proyecto(todos los elementos se ponderan) Primer Avance (5%) Segundo avance (12%) Tercer avance (12%) Informe final (Validación y todos los informes corregidos) y Presentación oral por avances y presentación final (es requisito para la aprobación final del proyecto) (6%) Bitácoras (2,5%) Reuniones de seguimiento del proyecto (2.5%)	35%
Evaluaciones adicionales: Incluye exámenes cortos (se harán sin previo aviso, mínimo 5 durante el semestre), mínimo 3 tareas/investigaciones	20%
Examen Final	22,5%
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. Conclusiones

Informe final: Incluye Validación, Implantación Técnica y Económica, Cronograma de Actividades y 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

Evaluaciones:

- Todo documento escrito, debe de entregarse en el día y hora programada; sin excepción, de lo contrario se perderá el puntaje asignado
Toda presentación oral, debe ser realizada el día y hora programada de lo contrario no se podrá llevar a cabo y se perderá el puntaje asignado.

Proyecto de curso:

- La conformación de los grupos es al azar.
- El contenido de los informes del proyecto podrán unirse o separarse, además:
 - **Debe de detallarse la metodología a utilizar**
 - **Debe de incluirse toda la información obtenida en la organización, que sustente el proyecto. La cual debe ser aprobada por la contraparte, antes de ser entregado al docente responsable del proyecto.**
- Es requisito indispensable presentar el informe final del proyecto, el día y hora definida, en presencia de la contraparte, además de entregar la evaluación del proyecto, por el representante de la empresa.
- La primera y tercera semana de cada mes, los estudiantes deben entregar una bitácora que evidencie la asistencia de los estudiantes, las actividades programadas y realizadas. Debe ser firmada por la contraparte. Las bitácoras se evaluarán y se incluirán como parte de la nota del proyecto. **(Ver anexo #1)**
- 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. Además de tener nota promedio de 70 en el proyecto extra clase del curso. 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 #2 evaluaciones parciales)**

Evaluación trabajo en grupo

- 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)**

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.”*

Reposición de evaluaciones:

- 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.

Atención de consultas:

- Con el propósito de ofrecer un servicio equitativo y accesible a todos los estudiantes, los interesados y las interesadas en ser atendidos por los profesores, de manera presencial, deberán solicitarlo, con al menos 3 días de anticipación. Para llevar un registro de estas peticiones, los escritos deben enviarse al correo de cada profesor, indicando el objetivo de la consulta y el tiempo estimado para lograrlo. Se asegura el respeto al orden de ingreso de las peticiones, y se atenderán tantas como el tiempo disponible y la demanda lo permita.



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 10004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y medición
- 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, Provedora 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 , Primerenca, 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 Provedora 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, Maestria EII-UCR, EIIUCR, Laboratorios Cofala S.A. (LACOFA), Plásticos Star.

1999: Industrias Sauter, Manufacturera Júpiter, Skytel, Banco Central de Costa Rica (Proveduría), 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, Tecnodagnóstico, 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, Laboratorio Clínico UCR, Centro de Investigaciones Agronómicas UCR, Oficina de Servicios Generales UCR, Centro de Investigación en Ciencias Atómicas, Nucleares y Moleculares, LUNACA Logística S.A, Restaurante, Cava y Bar Trío

2013: Junta de Ahorro Préstamo de la UCR, Oficina de Salud de la UCR, Oficina de Becas de la UCR, Laboratorio de metrología, normalización y calidad (LABCAL), CICAP Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, Centro de Investigación en Contaminación Ambiental



ANEXOS

Anexo #1
Bitácora

GESTION DE CALIDAD					
BITÁCORA <input checked="" type="checkbox"/>					
ASISTENCIA					
<i>Nombre</i>	<i>Firma</i>	<i>Actividades llevadas a cabo</i>	<i>Día</i>	<i>Hora de inicio</i>	<i>Hora de finalización</i>
ACUERDOS TOMADOS					
1.					
2.					
OBSERVACIONES					
1.					
2.					
APROBACIÓN CONTRAPARTE					
<i>Nombre</i>	<i>Puesto</i>	<i>Firma</i>	<i>Fecha</i>		



Anexo #2
Evaluación parcial

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:



Anexo #3

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

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.

NOMBRE DEL O DE LA INTEGRANTE DEL EQUIPO (inclúyase)	CALIFICACIÓN (de 1 a 5)