



PROGRAMA DEL CURSO II-0601 GESTION DE CALIDAD

II SEMESTRE DEL 2018

Docentes:

Ileana Aguilar Mata - Sede Rodrigo Facio (Coordinadora)
Héctor Ocampo - Sede Rodrigo Facio
Ronald Álvarez- Sede Interuniversitaria de Alajuela
Rodolfo Romero -Sede Occidente

GENERALIDADES DEL CURSO

Sede Occidente

GRUPO: 01

CRÉDITOS: 04

HORARIO: miércoles de 5 a 8pm

AULA: 404

HORARIO DE CONSULTA: miércoles de 1 a 4pm

REQUISITOS: II 0502 Ingeniería de Calidad II

CORREQUISITOS: N/A

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso Gestión de Calidad es un curso del sexto semestre de la Licenciatura en Ingeniería Industrial, el cual busca formar a los estudiantes en el campo de la gestión de calidad, ambiente, riesgos laborales y otros sistemas de gestión. Entendiéndose por gestión, las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Se orienta hacia la evaluación, diseño e implementación de modelos integrados de gestión adaptados a la industria costarricense productora de bienes y servicios y basados en normativas reconocidas internacionalmente.

Este curso forma parte del área de conocimiento de Calidad.

Para el correcto aprendizaje de los conocimientos y habilidades esperados al finalizar este curso se requiere que el estudiante posea de previo, conocimientos en control estadísticos de procesos y diagramas de flujo de procesos.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Al finalizar el curso, el estudiante será capaz de evaluar y diseñar los requisitos de los sistemas de gestión, basados en gestión por procesos y normativas de interés. Lo que les permitirá en su



desarrollo profesional, tener la formación necesaria para implementar Sistemas integrales de gestión en empresas productoras de bienes o de servicios.

Objetivos específicos:

Al finalizar el curso, el estudiante será capaz de:

- a. Confrontar las técnicas aprendidas con nuestra realidad a través de proyectos específicos en empresas públicas o privadas.
- b. Implementar metodologías de evaluación integral y diseño de sistemas de gestión, con enfoque de gestión por procesos e incorporando que sean un instrumento de vigilancia, promoción y apoyo para coadyuvar a elevar los niveles de calidad, efectividad y productividad de los organismos y empresas.
- c. Participar y colaborar activamente en las tareas del equipo conformado para llevar a cabo los trabajos en grupo, además de fomentar su confianza, cordialidad y orientación para las tareas conjuntas.
- d. Incorporar estándares, códigos, factores legales y regulatorios apropiados para la toma de decisiones, en el desarrollo del proyecto del curso.
- e. Realizar presentaciones orales claras y bien estructuradas, utilizando vocabulario técnico apropiado a las circunstancias.

ATRIBUTOS DEL PERFIL DEL GRADUADO

La acreditación es un proceso de evaluación voluntario, que busca determinar si un programa formativo cumple los estándares de calidad establecidos. A nivel internacional existe el Acuerdo de Washington, el cual regula a las agencias de acreditación de programas de ingeniería, definiendo aspectos comunes a lograr en todos los programas de esta rama.

El acuerdo de Washington tiene adheridos más de 20 agencias de diferentes países, incluyendo la Canadian Accreditation Board (CEAB) y más recientemente de forma interina, la Agencia de Acreditación de Programas de Ingeniería (AAPIA) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).

El programa de Licenciatura en Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica es reconocido como sustancialmente equivalente desde el año 2000 por la CEAB. Desde el año 2000 se cuenta con la acreditación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) y a partir de 2017 por la AAPIA.

Entre los aspectos comunes definidos por el Acuerdo de Washington, se encuentra el enfoque de formación de atributos y por tanto la definición de los atributos que todo graduado de un programa de ingeniería debe cumplir.

Los atributos de los graduados se definen como: "(...) conjunto de resultados individuales evaluables, que son los componentes indicativos del potencial del graduado para adquirir la competencia para la práctica profesional" (WA, 2015).

Nuestro programa ha definido, a saber, 12 atributos; los cuales han sido desglosados cada uno, en un conjunto de indicadores medibles para demostrar que los estudiantes poseen este atributo.





Como parte del curso Gestión de Calidad, se aporta en la formación de los atributos anteriores. Además, en este curso se realiza la medición del siguiente atributo:

Trabajo individual y en equipo: Trabajar efectivamente ya sea como miembro o como líder en equipos, preferiblemente en un entorno multidisciplinar y multicultural.

En específico con cada atributo se trabajará de tal manera que al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

- Cumple con las responsabilidades establecidas por el equipo, participa activamente y aporta conocimiento que agrega valor a las actividades desarrolladas (TIE-1 – Nivel intermedio).
- Guía al equipo de trabajo en la consecución de los objetivos (TIE-2 – Nivel intermedio).

ACTIVIDADES

Semana 1: Del 13 al 18 de agosto del 2018	
Introducción al curso, entrega de Programas. Formación de Grupos. Fundamentos de aseguramiento y gestión de calidad en la empresa moderna. Generalidades Sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión en salud y seguridad ocupacional. Sistema de Gestión Integrados.	
Semana 2: Del 20 al 25 de agosto del 2018	





Del enfoque funcional al enfoque por procesos al implementar Sistemas de Gestión, Anexo SL ISO 9001:2015 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad - INTE-ISO 10013	
Semana 3: Del 27 de agosto al 1 setiembre del 2018	
Contexto de la organización- INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos Liderazgo- INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	
Semana 4: Del 3 setiembre al 8 de setiembre del 2018	
Planificación- INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos Apoyo-INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	Tarea temas complementarios de Aseguramiento de calidad
Semana 5: Del 10 al 15 de setiembre del 2018	
Operación- INTE-ISO 9001-Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Primer informe del proyecto, 15 setiembre
Semana 6: Del 17 al 22 de setiembre del 2018	
Operación- INTE-ISO 9001-Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	
Semana 7: Del 24 al 29 de setiembre del 2018	
Evaluación del desempeño-INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos- Mejora INTE ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos	
Semana 8: Del 01 al 6 de octubre del 2018	
INTE-ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o Ambiental	
Semana 9: Del 8 al 13 de octubre del 2018	
ISO 31000 Gestión del riesgo. Principios y directrices	<ul style="list-style-type: none"> Primer parcial, 12 octubre de 4 a 7pm o 5 a 8 pm, según la Sede
Semana 10: Del 15 al 20 de octubre del 2018	
INTE-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso	<ul style="list-style-type: none"> Segundo informe del proyecto, 20 octubre
Semana 11: Del 22 al 27 de octubre del 2018	
INTE-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso	<ul style="list-style-type: none"> Presentación caso exitoso/ Norma complementaria
Semana 12: Del 29 de octubre al 3 de noviembre del 2018	
INTE-OHSAS 18001 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional – Requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación caso exitoso/ Norma complementaria
Semana 13: Del 5 al 10 de noviembre del 2018	





INTE-OHSAS 18001 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional – Requisitos. Directrices generales para la aplicación del Sistema de análisis, peligros y puntos críticos de control.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación caso exitoso/ Norma complementaria
Semana 14: Del 12 al 17 de noviembre del 2018	
Directrices generales para la aplicación del Sistema de análisis, peligros y puntos críticos de control. Principios generales de buenas prácticas de manufactura de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Tercer informe del proyecto, 17 noviembre
Semana 15: Del 19 al 24 de noviembre del 2018	
Sistema de Gestión de Control y Seguridad Alianza empresarial para un comercio seguro	
Semana 16: Del 26 de noviembre al 1 diciembre del 2018	
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 lecciones	
Semana 17: Del 03 de diciembre al 8 de diciembre del 2018	
Examen final y presentación del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Examen final 7 diciembre, de 4 a 7pm o 5 a 8 pm, según la Sede Presentación de Proyectos: fecha y horario a definir con estudiantes Aprobación de Proyecto por Representante de la empresa.
Semana 18: Del 10 al 14 de diciembre del 2018	
Examen ampliación	Por definir con estudiantes, el día y la hora

DOCENTES

Sede Occidente

Nombre: Rodolfo Romero

Teléfono: 88416438

Correo electrónico: rodolfo.romero@ucr.ac.cr

Licenciado en Ingeniería Industrial, Máster en Gestión de la Calidad, Instructor de INTECO en Gestión de Calidad. Especialista en Aseguramiento y Gestión de Calidad. 15 años de experiencia como docente universitario, asesor en sistemas de gestión. 20 años de experiencia en proyectos de Desarrollo Organizacional.

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE





Se desarrollarán los diferentes temas a través de exposiciones y trabajos prácticos. En algunos tópicos se desarrollarán casos específicos en donde se pide al estudiante si ha comprendido y asimilado el tema.

Los estudiantes complementan el contenido del curso con un proyecto a realizar en una empresa productora de bienes. Se pedirán avances escritos y orales de acuerdo con el desarrollo del proyecto, por lo que los porcentajes de evaluación indicados para los avances, Informe final y Presentación Oral, pueden estar conformados por varias notas.

También se utilizará la plataforma institucional de mediación virtual (<https://mediacionvirtual.ucr.ac.cr>), en modalidad bajo virtual.

El propósito del entorno virtual es facilitar la comunicación y contar con un espacio, de fácil acceso.

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:

Examen Parcial	22,5%
Proyecto (todos los elementos se ponderan)	35%
Primer Avance (5%)	
Segundo avance (10%)	
Tercer avance (12%)	
Informe final (Validación y todos los informes corregidos) y presentación oral del proyecto final (es requisito para la aprobación final del proyecto) (5%)	
Bitácoras (1%)	
Reuniones de seguimiento del proyecto y/o presentaciones parciales (2%)	
Exámenes cortos: Se harán sin previo aviso, mínimo 5 durante el semestre.	10%
Evaluaciones adicionales: Mínimo 3 tareas/investigaciones Las investigaciones corresponden a otras Normas de interés y el análisis de la ejecutoria de una organización que no sea en donde estén efectuando el proyecto del curso, en un tema de interés a definir.	10%
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

Informe final: Incluye Validación, Costo de propuesta de diseño. Cronograma implementación 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.

INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CURSO

Evaluaciones:

- Todo documento escrito, debe de entregarse 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 del curso:

- La conformación de los grupos es al azar.
- El contenido de los informes del proyecto podrá unirse o separarse, además:
 - **Debe de detallarse la metodología a utilizar**
 - **Debe de incluirse todos los cálculos realizados**
 - **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.**
 - **Debe justificarse detalladamente la escogencia de las herramientas a aplicar.**
- Es requisito indispensable presentar de forma oral, 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 organización.
- La primera y tercera semana de cada mes, los estudiantes deben entregar una bitácora que evidencie su asistencia a la organización y las actividades programadas y realizadas, por el grupo de trabajo. Debe ser firmada por la contraparte. Las bitácoras se evaluarán y se incluirán como parte de la nota del proyecto. **(Ver anexo #1 Bitácora)**
- 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 uno de los avances del proyecto deben ser presentados de manera formal a la empresa, y se debe de entregar la evaluación de la presentación oral y escrita. **(Ver anexo #2 evaluaciones parciales)**
- Para la calificación de la nota final de cada avance, se tomará en cuenta la nota dada por el docente, la cual tiene una ponderación de 80%, la calificación de la contraparte con un 10% y la calificación individual con un 10%.
- La Gerencia General debe remitir una nota de aceptación, de que los estudiantes realicen el proyecto del curso, por medio físico o por el correo oficial de la empresa, indicando de forma explícita el nombre, puesto y correo electrónico de la contraparte, limitaciones si se presentan en relación con días de visita y cantidad de estudiantes a visitar la empresa por día y la aceptación de las condiciones en que se requiere que el proyecto se lleve a cabo tanto en contenido, forma como en tiempo.

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 Valoración del desempeño individual**)

Reglamento de orden y disciplina:

- De acuerdo con 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:

- Cuando el estudiante se vea **imposibilitado por razones justificadas** (muerte de un pariente hasta de segundo grado, la enfermedad del estudiante u otra situación de fuerza mayor o caso fortuito) para efectuar una evaluación en la fecha fijada, debe presentar la solicitud de reposición a más tardar en cinco días hábiles a partir del momento en que se reintegre normalmente a sus estudios, adjuntando la documentación respectiva. (artículo 24 del Reglamento del Régimen Académico Estudiantil)

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.

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

2000: Banco Nacional (Cuentas Corrientes), More Plástico, 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, Súper 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, Tecno diagnóstico, AMECSA, Pedregal, Torneca S.A., Tele plus S.A., Plywood costarricense, Comercial Súper 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, Rafyfica, 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., 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 y 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, Oficina de Recursos Humanos de la UCR, Industrias Crujipan, CASCO Safety, Instituto Clodomiro Picado, Iluminación Tecnolite S.A, Fusionet Corporation.

2014: Grupo Empresarial del Este, Dow Agro Sciences S.A, Times Square Travel Agency, Oficina de Servicios Generales, Seguridad y Tránsito- UCR, Centro Nacional de Control de Dolor y Cuidados Paliativos, Instituto de Investigaciones en Ingeniería -UCR, Centro de Información y Servicios Técnicos del Consejo Universitario UCR. Servicios de Pintura y Metalmecánica, Serpimetal S.A,

2015: Laboratorio de Ensayos Biológicos, Laboratorio de Análisis y Asesoría Farmacéutica, Redbridge de Centroamérica Inc. S.A, Centro de Investigación en Electroquímica y Energía Química, Soluciones en Automatización Industrial, Centro de Investigación en Nutrición Animal (CINA), Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, Oficina de Servicios Generales UCR-Área de Construcción y Mantenimiento, Sección Ebanistería, CALOX de Costa Rica, Tech Shop

2016: Oficina de Administración financiera Universidad de Costa Rica, Editorial de la Universidad Estatal a Distancia (EUNED), Sistema Editorial y de Difusión Científica de la Investigación de la Universidad de Costa Rica, Grupo CESA, Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET).

2017: Oficina de Administración Financiera (UCR), Oficina de Servicios Generales (UCR), Centro de Investigaciones Geofísicas(UCR), Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública(UCR), Sistema Editorial y de Difusión Científica de la Investigación de la Universidad de





Costa Rica (SIEDIN), Centro de Investigación en Ciencias del Mar y Limnología(UCR), Organo de Normalización Técnica- Ministerio de Hacienda

2018: Oficina de Recursos Humanos-UCR, Oficina de Servicios Generales/Unidad de Correos - UCR, Laboratorio Costarricense de Metrología- UCR, Laboratorios Clínicos Echandi, COPROLAC S.A

BIBLIOGRAFÍA

Libros de texto o Referencia principal de consulta

- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses (2015), *INTE-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Costa Rica
- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses, *INTE-ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso*
- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses, *INTE-OHSAS 18001 Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional – Requisitos*.
- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses, *INTE ISO 22000 Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos- Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*
- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses, *ISO 31000 Gestión del riesgo. Principios y directrices*
- World BASC (Business Alliance por Secure Commerce) Organization , *Norma Internacional BASC-Sistema de Gestión de Control y Seguridad*. Costa Rica
- Instituto de Normas Técnicas Costarricenses, *INTE-ISO 28000 Seguridad en la Cadena de Suministros*

Referencias adicionales de consulta

- 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 10013 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad
- INTE ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social/INTE ISO 350101.2012
- INTE 35-01-01-12 Sistema de responsabilidad social
- 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
- INTE 01-01-10-08 Gestión del riesgo
- ADAPTACIÓN DE LAS NORMAS AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (APA) EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS
- Entre otras que se indicarán según se requiera





ANEXOS

Anexo #1 Bitácora

GESTION DE CALIDAD BITÁCORA <input checked="" type="checkbox"/>					
ASISTENCIA					
<i>Nombre</i>	<i>Firma</i>	<i>Actividades llevadas a cabo (tanto en la organización, como en el trabajo en grupo)</i>	<i>Día</i>	<i>Hora inicio</i>	<i>de</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 (remitirla al profesor 2 semanas después de entregado el informe corregido)

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: Cumple con el horario establecido para todas las actividades programadas	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Capacidad de comunicación: logra transmitir sus requerimientos y propuestas de forma clara y concisa.	
	Normativa institucional: conoce y aplica las normas, leyes y reglamentos de la organización atinentes al proyecto en cuestión.	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad: Cumple con el horario establecido para todas las actividades programadas	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Capacidad de comunicación: logra transmitir sus requerimientos y propuestas de forma clara y concisa.	
	Normativa institucional: conoce y aplica las normas, leyes y reglamentos de la organización atinentes al proyecto en cuestión.	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad: Cumple con el horario establecido para todas las actividades programadas	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Capacidad de comunicación: logra transmitir sus requerimientos y propuestas de forma clara y concisa.	





	Normativa institucional: conoce y aplica las normas, leyes y reglamentos de la organización atinentes al proyecto en cuestión.	
	Involucramiento: muestra que da seguimiento al proyecto y constancia en la realización de éste. Interés y compromiso	
	Puntualidad: Cumple con el horario establecido para todas las actividades programadas	
	Desenvolvimiento: muestra un trato respetuoso y amable con quienes se entrevista	
	Capacidad de comunicación: logra transmitir sus requerimientos y propuestas de forma clara y concisa.	
	Normativa institucional: conoce y aplica las normas, leyes y reglamentos de la organización atinentes al proyecto en cuestión.	

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 Cumple con la tarea asignada, participa activamente en las actividades, su aporte de conocimiento agrega valor a las actividades desarrolladas, se desempeña adecuadamente como líder cuando le corresponde. 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) por estudiante				
	Yo	Integrante	Integrante	Integrante	Integrante
Colabora activamente en la planificación y distribución de las tareas del equipo					
Participa de forma activa en los espacios de encuentro del equipo, compartiendo información, sus conocimientos y experiencias					
Actúa constructivamente para afrontar los conflictos del grupo					
Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes y se compromete con ellos					
Actúa constructivamente para afrontar y cumplir con los objetivos del grupo					
EVALUACION PARA EL QUE DESEMPEÑA LA FUNCION DE LIDER					



Dirige reuniones con eficacia para la consecución de los objetivos					
Observaciones:					

Escala de evaluación:

Criterio	1	2	3	4	5
Organización de tareas: Colabora activamente en la planificación y distribución de las tareas del equipo	No colabora en la planificación y distribución de las tareas del equipo	Se limita a aceptar la planificación y distribución de las tareas, propuestas por otros miembros del equipo	Colabora activamente en la planificación y distribución de las tareas del equipo	Es organizado y distribuye el trabajo con eficacia	Fomenta la planificación y distribución del trabajo aprovechando los recursos de los miembros del equipo
Participación en actividades: Participa de forma activa en los espacios de encuentro del equipo, compartiendo información, sus conocimientos y experiencias	En los trabajos del equipo se ausenta con frecuencia y su presencia es irrelevante	Interviene poco, más bien a requerimiento de los demás	Se muestra activo y participativo en los encuentros del equipo	Con sus intervenciones fomenta la participación y mejora la calidad de los resultados del equipo	Sus aportaciones son fundamentales tanto para el proceso grupal como para la calidad del resultado
Desempeño en trabajo en equipo: Actúa constructivamente para afrontar los conflictos del grupo	Provoca conflictos en el equipo sin aportar soluciones	Evita abordar los conflictos	Actúa positivamente en la resolución de los conflictos que surgen en el equipo	Capta los primeros síntomas del conflicto y actúa con rapidez	Con su actuación aporta salidas constructivas a los conflictos, evitando su prolongación o deterioro
Consecución de objetivos: Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes y se compromete con ellos	No se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes y se compromete con ellos	Se orienta ocasionalmente a la consecución de acuerdos y objetivos comunes y se compromete con ellos	Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes y se compromete con ellos	Promueve la definición clara de objetivos y la integración del grupo en torno a los mismos	Moviliza y cohesionan al grupo en aras a objetivos más exigentes. Los grupos en que participa, sobresalen en su rendimiento y calidad
Actuación ante objetivos: Actúa constructivamente para afrontar y cumplir con los objetivos del grupo	No actúa constructivamente para afrontar y cumplir con los objetivos del grupo	Ocasionalmente actúa constructivamente para afrontar y cumplir con los objetivos del grupo	Actúa constructivamente para afrontar y cumplir con los objetivos del grupo	Capta los primeros síntomas de conflicto y actúa con rapidez	Aporta salidas constructivas a los conflictos, evitando su prolongación o deterioro
EVALUACION PARA EL QUE DESEMPEÑA LA FUNCION DE LIDER					
Dirección de reuniones: Dirige	No dirige las reuniones con eficacia	Ocasionalmente dirige reuniones con	Dirige reuniones con eficacia para la	Dirige las reuniones con	Logra una participación





reuniones con eficacia para la consecución de los objetivos	para la consecución de los objetivos	eficacia para la consecución de los objetivos	consecución de los objetivos	eficacia logrado la participación equilibrada y la integración de todos los asistentes	equilibrada y el compromiso de todos los miembros
---	--------------------------------------	---	------------------------------	--	---





Anexo #4

Evaluación presentación final del proyecto por parte del docente y la contraparte

Para las exposiciones orales debe considerarse:

La profesora, el profesor, seleccionará al o los expositores, y posteriormente formulará preguntas de atención individual.

Los tiempos de preparación (colocación de equipo audiovisual, etc.) deberán ser consideradas PREVIO a la actividad.

El día de las exposiciones, cada grupo deberá facilitar una copia del esquema de evaluación correspondiente, indicando al pie el nombre de cada uno de los integrantes del equipo.

Evaluación de la exposición en general					
Aspecto	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
Presentación ayudas audiovisuales					
Orden lógico de la presentación					
Aporte a la empresa					
Utilización del tiempo de presentación					

Evaluación de la exposición por estudiante					
Aspecto	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
Nombre del estudiante:					
Presentación personal del expositor					
Utilización de ayudas audiovisuales					
Se expresa de tal forma que facilita el entendimiento de los resultados obtenidos en el trabajo realizado					
Respuesta a preguntas					
Dominio de temática					
Dominio de realidad de organización					
Nombre del estudiante:					
Presentación personal del expositor					
Utilización de ayudas audiovisuales					
Se expresa de tal forma que facilita el entendimiento de los resultados obtenidos en el trabajo realizado					
Respuesta a preguntas					
Dominio de temática					
Dominio de realidad de organización					
Nombre del estudiante:					
Presentación personal del expositor					
Utilización de ayudas audiovisuales					





Evaluación de la exposición por estudiante					
Aspecto	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)
Nombre del estudiante:					
Se expresa de tal forma que facilita el entendimiento de los resultados obtenidos en el trabajo realizado					
Respuesta a preguntas					
Dominio de temática					
Dominio de realidad de organización					
Nombre del estudiante:					
Presentación personal del expositor					
Utilización de ayudas audiovisuales					
Se expresa de tal forma que facilita el entendimiento de los resultados obtenidos en el trabajo realizado					
Respuesta a preguntas					
Dominio de temática					
Dominio de realidad de organización					
Nombre del estudiante:					
Presentación personal del expositor					
Utilización de ayudas audiovisuales					
Se expresa de tal forma que facilita el entendimiento de los resultados obtenidos en el trabajo realizado					
Respuesta a preguntas					
Dominio de temática					
Dominio de realidad de organización					





Anexo #5
Evaluación para acreditación

EVALUACIÓN DE LA CONTRAPARTE

Con el fin de monitorear el desempeño y el resultado de los proyectos que se aplican en las empresas que, como su representada, apoyan las prácticas y el desarrollo de los estudiantes y futuros profesionales, deseamos solicitarle su colaboración brindándonos la información respectiva.

DATOS DEL CURSO

NOMBRE	DEL	CURSO:	SIGLA:
_____	_____	_____	_____
CICLO: _____			

DATOS DE LA EMPRESA

SECTOR	INDUSTRIAL	AL	QUE	PERTENECE:
_____	_____	_____	_____	_____
NOMBRE	DE	LA	ENTIDAD:	
_____	_____	_____	_____	
CÉDULA				JURÍDICA:
_____				_____
TELÉFONO:	_____	FAX:	_____	
E-MAIL:	_____			
NOMBRE	DEL		CONTACTO:	
_____	_____		_____	
PUESTO	QUE	OCUPA:	TELÉFONO:	
_____	_____	_____	_____	
DIRECCIÓN	DE	LA	EMPRESA:	
_____	_____	_____	_____	

DATOS DE LOS ESTUDIANTES

--





TÍTULO	DEL	PROYECTO:
NOMBRE:		CARNE
NOMBRE:		CARNE
NOMBRE:		CARNE
NOMBRE:		CARNE
NOMBRE:		CARNE
NOMBRE:		CARNE

EVALUACIÓN

Con el fin de mejorar la capacitación de los estudiantes, y brindarle un mejor aporte, queremos conocer su opinión. Por favor indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con respecto al proyecto realizado por los estudiantes de Ingeniería Industrial. Marque con una (X) el número correspondiente, utilizando la escala que encontrará a continuación:

1. Totalmente en Desacuerdo (**TD**)
2. En Desacuerdo (**D**)
3. En Desacuerdo ni de Acuerdo (**N**)
4. De Acuerdo (**A**)
5. Totalmente de Acuerdo (**TA**)
6. No Se / No Respondo (**NS/NR**)

GRACIAS POR SU SINCERIDAD

ITEM	TD	D	N	A	TA	NS-NR
Los estudiantes trabajaron con constancia en el proyecto						
El proyecto realizado responde a la problemática correcta						
El proyecto, tal como fue realizado, puede aplicarse en la organización						
Se optimizaron los recursos propios disponibles						
Se hizo conciencia en la empresa sobre la situación bajo estudio						





Los estudiantes se desarrollaron con iniciativa en este proyecto						
Siempre estuvieron claros los objetivos del proyecto						
Se cumplieron los objetivos del proyecto en el tiempo definido						
El proyecto desarrollado en la empresa es relevante						
Los estudiantes visitaron la organización numerosas veces durante la realización del proyecto						
Se siente satisfecho con el proyecto realizado						
Realizaría nuevamente otro proyecto con estudiantes de Ing. Industrial						

Observaciones Generales:

Con relación a la Escuela de Ingeniería Industrial:

Con respecto a los Estudiantes:

Evaluado por:

Nombre:

Firma

Puesto:

Fecha: _____

Gracias por permitirnos conocer su opinión sobre la formación de nuestros estudiantes

