



GESTIÓN DE CALIDAD	
SIGLA: IND – 844	HORAS TEORICAS SEMANALES: 4
PRE REQUISITO: IND-721, IND-734	HORAS PRACTICAS SEMANALES: 0
NIVEL: OCTAVO SEMESTRE	HORAS LABORATORIO SEMANALES: 0

OBJETIVOS DE LA MATERIA

El objetivo general de la materia es dotar a todos los alumnos de los conocimientos, habilidades y competencias necesarias, de la aplicación e interpretación de la norma para identificar, implementar, gestionar y mejorar los procesos, para una satisfacción de los clientes en la industria manufacturera y de servicios.

Es importante para el mercado laboral actual, que exige la Calidad como factor de competitividad; todo ello, contribuirá de forma decisiva a su inserción laboral y desarrollo profesional futuro. Debido a esto, las empresas bolivianas deben poner toda su atención en proporcionar un producto y/o servicio de calidad y a precio competitivo, que satisfaga plenamente la demanda de necesidades del cliente o consumidor, caso contrario su crecimiento y desarrollo ingresaran en un riesgoso statu quo.

COMPETENCIAS

Al culminar el curso, el estudiante será capaz de adquirir una formación, para proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas, legales, enfocada a la mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente. Relevante para las necesidades y realidades del país, como en la nueva malla curricular, como base para la maestría como fase terminal.

MÉTODOS Y MEDIOS

Métodos:

Clase magistral expositiva de ejemplos de casos
Prácticas de estudio de casos con diseño del SGC, con seguimiento semanales a la teoría, de la Organización ejemplo. Lecturas de control, disertaciones de los alumnos y evaluaciones.

Medios:

Con anterioridad al inicio de la materia se dotará a cada participante del material didáctico correspondiente (Guía de la materia, Normas, Fotocopias).

Los elementos físicos directos utilizados serán: Equipo audiovisual, Data show, y pizarra de acrílico).

CONTENIDO ANALÍTICO

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN.

- 1.1 Origen, historia y evolución de los sistemas de gestión
- 1.2 El Sistema de Gestión de la Calidad versión 2008 y lo que viene para el 2015
- 1.3 El SGC como factor de competitividad

CAPITULO 2: LOS SISTEMAS DE CALIDAD DE ACUERDO A LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000.

- 2.1 ISO 9000 2005 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos vocabulario
- 2.2 ISO 9004 2009 Gestión para el Éxito Sostenido de una organización – Enfoque de Gestión de la Calidad
- 2.3 ISO 9001 2008 Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos
- 2.4 ISO 19011 2009 Directrices para Auditorias de sistemas de gestión.
- 2.5 ISO 9001 2015 DIS Sistema de Gestión de la Calidad

CAPITULO 3: ISO 9000 VOCABULARIO FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 3.1 Conceptos y terminología según ISO 9000 2005
- 3.2 Principios De Gestión De La Calidad
 - 3.2.1. Enfoque al cliente
 - 3.2.2. Liderazgo



- 3.2.3. Participación del personal
- 3.2.4. Enfoque de sistema para la gestión
- 3.2.5. Mejora continua
- 3.2.6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- 3.2.7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- 3.2.8. Enfoque basado en procesos
- 3.3 Fundamentos de la ISO 9000

CAPITULO 4: ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC ISO 9001

- 4.1 Enfoque basado en procesos P,H,V,A
- 4.2 Decisión
- 4.3 Diagnostico
- 4.4 Alcance
- 4.5 Exclusiones
- 4.6 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

CAPITULO 5 : DESCRIPCIÓN DE LA ISO 9001

- 5.1 (4) Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- 5.2 (5) Responsabilidad de la dirección
- 5.3 (6) Gestión de los recursos
- 5.4 (7) Realización del producto
- 5.5 (8) Medición, análisis y mejora.

CAPITULO 6: (4) SISTEMA DE LA CALIDAD Y REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

- 6.1 (4.1) Requisitos Generales de un sistema de gestión de la calidad
- 6.2 (4.2.1) Generalidades
- 6.3 (4.2.2) Manual de la calidad
- 6.4 (4.2.3) Control de los documentos
- 6.5 (4.2.4) Control de los registros

CAPITULO 7: (5) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 7.1 (5.1) Compromiso de la dirección
- 7.2 (5.2) Enfoque al cliente
- 7.3 (5.3) Política de la calidad

- 7.4 (5.4) Planificación (Objetivos de la calidad, planificación del sistema de gestión de la calidad)
- 7.5 (5.5) Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 7.6 (5.6) Revisión por la dirección (Generalidades, información para la revisión, resultados de la revisión)

CAPITULO 8: (6) GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 8.1 (6.1) Provisión de recursos
- 8.2 (6.2) Recursos humanos (generalidades, competencia, toma de conciencia y formación)
- 8.3 (6.3) Infraestructura
- 8.4 (6.4) Ambiente de trabajo

CAPITULO 9: (7) REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

- 9.1 (7.1) Planificación De La Realización Del Producto/servicio
- 9.2 (7.2) Procesos Relacionados Con El Cliente (Determinación de los requisitos relacionados con el producto, Revisión de los requisitos relacionados con el producto, Comunicación con el cliente)
- 9.3 (7.3) Diseño Y Desarrollo (planificación del diseño, resultados del diseño, revisión del diseño, verificación del diseño, validación, y control de los cambios en diseño y desarrollo)
- 9.4 (7.4) Compras (Proceso de compras, información de las compras, verificación de los productos comprados)
- 9.5 (7.5) Producción Y Prestación Del Servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 identificación y trazabilidad, 7.5.4 propiedad del cliente, 7.5.5 preservación del producto)
- 9.6 (7.6) Control De Los equipos De Seguimiento Y Medición



CAPITULO 10: (8) MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

- 10.1 (8.1) Generalidades
- 10.2 (8.2) Seguimiento Y Medición (8.2.1 Satisfacción al cliente, 8.2.2 auditoría interna, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 seguimiento y medición del producto)
- 10.3 (8.3) Control Del Producto/ Servicio No Conforme
- 10.4 (8.4) Análisis De Datos
- 10.5 (8.5) Mejora (8.5.1, mejora continua, 8.5.2 acción correctiva, 8.5.3 acción preventiva)

CAPITULO 11: AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN DEL SGC

**ESTRUCTURA REFERENCIAL DE EVALUACIÓN**

1er Exámenes Parcial	20%
2do Examen Parcial	20%
Trabajos Individuales y Grupales	25%
Asistencia	5%
Examen Final	30%
	100%

BIBLIOGRAFÍA

- Guía de la materia (Gabriela Torrico)
- Norma ISO 9000 2005
- Norma ISO 9004 2009
- Norma ISO 9001 2008
- Norma ISO 1911 2011
- Norma DIS ISO 9001 2015
- Guía De Apoyo Conceptos Y Orientación Para ISO 9001 2008 (Jorge Bravo)
- Estrategias Para Implantar La Norma Para La Mejora Continua (Nava. Jiménez editorial LIMUSA)
- Desarrollo De Una Cultura De Calidad (Cantu Delgado, editorial MC GRAW HILL)
- Guía Para La Planificación De La Calidad (Francisco López C)
- ISO 9000 Guía para las Pequeñas Empresas (ICONTEC)