



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

| 1 FICHA DE IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|---|--|--------------------|
| 1.1 Código y Nombre del Curso 004062203 | | | |
| <h2>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</h2> | | | |
| 1.2 Unidad Académica Responsable del Curso | | | |
| Programa de Administración de Empresas | | | |
| 1.3 Ubicación curricular | | | |
| Componente Curricular | Pre-Requisitos | Co-Requisitos | |
| Formación Profesional – Línea de Producción y Operaciones | Teoría de las Organizaciones y de la Administración | N.A | |
| 1.4 Créditos Académicos | | | |
| Créditos | HAD | HTI | Proporción HAD:HTI |
| 3 | 51 | 102 | 1:2 |
| 1.5 Descripción resumida del curso | | | |
| <p>La dinámica de la calidad ha cambiado reglas de juego en los negocios. En la actualidad, los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Muchas empresas buscan diferenciarse mediante el precio, ya que piensan que el cliente comprará siempre el producto más barato; pero lo cierto es que el cliente ahora puede elegir y lo hace primeramente en función de la calidad del producto.</p> <p>La calidad es una prioridad en todas las empresas e instituciones. Las organizaciones deben estar en capacidad de mantener los niveles de calidad y de satisfacción de los clientes de la mano con una adecuada gestión administrativa y operativa que les permita ser sostenibles y rentables.</p> | | | |
| 1.6 Elaboración, Revisión y Aprobación | | | |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | |
| Docente de Área | Edwin Chacón Velásquez Director de Programa | Acta 012 Consejo de programa de Diciembre 2011 | |



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

2 JUSTIFICACIÓN

Esta asignatura permite que el estudiante aprenda los conceptos y desarrolle las competencias a través de la enseñanza y aplicación de la metodología paso a paso para lograr diseños y desarrollo de productos exitosos como respuesta a las necesidades de los consumidores, de las organizaciones y como elemento fundamental para la innovación empresarial. En enfoque de esta asignatura es integral ya que no hace énfasis marcados en corrientes aplicables al diseño y desarrollo de productos

3 COMPETENCIAS A DESARROLLAR

3.1 Competencias Genéricas

Al finalizar este curso los participantes habrán mejorado la comprensión de lo que significa la calidad, como se construye y como impacta dentro de sus organizaciones o grupos de trabajo, igualmente estarán en capacidad conocer cómo funcionan los sistemas de gestión de calidad y como se gestionan y aplican técnicas de calidad a las dimensiones comercial, recursos humanos, financiera, productiva y de servicios, logística, recursos físicos y de información para lograr beneficios en función de la satisfacción de los clientes, la eficiencia en costos y gastos y el incrementos de las utilidades.

3.2 Competencias Específicas

Contextualizar a los estudiantes en lo relacionado al tema de la calidad y sus elementos claves, con el fin que les permita afrontar este tema hoy en día al interior de una empresa.

4 CONTENIDO Y ESTIMACIÓN DE CRÉDITOS ACADÉMICOS

| Unidades Temáticas | | Temas | | Tiempos | | | | Total |
|--------------------|--|-------|---------------------------|---------|---|-----|---|-------|
| N | Nombre | N | Nombre | HAD | | HTI | | |
| | | | | T | P | T | P | |
| 1 | Que es calidad y como se construyen productos y servicios de calidad | 1.1 | Desarrollo de la calidad | 5 | 0 | 10 | 0 | 15 |
| | | 1.2 | Concepto de calidad | | | | | |
| | | 1.3 | Calidad en el diseño | | | | | |
| | | 1.4 | Calidad en la conformidad | | | | | |
| 2 | Contexto y antecedentes de | 2.1 | Mypimes en el mundo | 4 | 0 | 8 | 0 | 9 |



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

| Unidades Temáticas | | Temas | | Tiempos | | | | |
|--------------------|---|-------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| N | Nombre | N | Nombre | HAD | | HTI | | Total |
| | | | | T | P | T | P | |
| | los modelos de gestión de calidad para Mypimes. | 2.2 | Mypimes en Colombia | | | | | |
| | | 2.3 | Fortalezas y debilidades | | | | | |
| 3 | Sistema de Gestión de la Calidad, Principios y enfoques | 3.1 | Que es un sistema, gestión y calidad. | 5 | 5 | 10 | 10 | 30 |
| | | 3.2 | Sistema de gestión de Calidad - Diferencia entre empresa, organización y sistema. | | | | | |
| | | 3.3 | Enfoque por procesos | | | | | |
| | | 3.4 | Ciclo PHVA | | | | | |
| | | 3.5 | 8 Principios del SGC | | | | | |
| | | 3.6 | Mapa de Procesos | | | | | |
| | | 3.7 | Caracterizaciones de Procesos | | | | | |
| 4 | Planificación de la Calidad y Planeación Estratégica | 4.1 | Que es la Planificación de la Calidad | 4 | 3 | 8 | 6 | 21 |
| | | 4.2 | Plan de Calidad | | | | | |
| | | 4.3 | Fases y elementos de la Planeación Estratégica | | | | | |
| 5 | Control y aseguramiento de la calidad | 5.1 | Que es el control de calidad | 4 | 3 | 6 | 6 | 19 |
| | | 5.2 | Que es aseguramiento de la calidad | | | | | |
| | | 5.3 | Como se aplica el control y el aseguramiento de la calidad. | | | | | |
| 6 | Gestión y Mejora de la Calidad | 6.1 | Que es Gestión de la calidad | 4 | 2 | 8 | 4 | 18 |
| | | 6.2 | Que es Mejora de la calidad | | | | | |
| | | 6.3 | Como se aplica la Gestión y la Mejora de la calidad. | | | | | |
| 7 | NTC 6001: Modelo de Gestión de Calidad para Mypimes | 7.1 | Gestión Comercial | 6 | 6 | 12 | 12 | 36 |
| | | 7.2 | Planeación del producto | | | | | |
| | | 7.3 | Diseño y Desarrollo de Productos | | | | | |
| | | 7.4 | Gestión de Compras | | | | | |
| | | 7.4 | Producción y Servicio | | | | | |
| | | 7.5 | Gestión del Recurso Humano | | | | | |
| | | 7.6 | Gestión de la Información | | | | | |
| | | 7.7 | Gestión Financiera | | | | | |
| | | 7.8 | Gestión de Recursos Físicos | | | | | |
| 7.9 | Gestión del Riesgo | | | | | | | |
| Total | | | | 32 | 19 | 64 | 38 | 153 |



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

| Unidades Temáticas | | Temas | | Tiempos | | | | |
|----------------------------|--------|-------|--------|----------|---|-----|---|-------|
| N | Nombre | N | Nombre | HAD | | HTI | | Total |
| | | | | T | P | T | P | |
| Créditos Académicos | | | | 3 | | | | |

5 PRÁCTICAS ACADÉMICAS (Laboratorio y Salidas de Campo)

| Temática | Actividad | Tema | Recursos | Tiempo (h) |
|----------|-----------|------|----------|------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

6 PROPUESTA METODOLÓGICA

Fase de planteamiento
 Para el docente se iniciará en el momento de la elaboración y preparación de las clases y contenido programático y la preparación del material requerido. Para los estudiantes tiene lugar a partir de la introducción al tema cuando se les motiva hacia el mismo, sin necesidad de enunciarlos.

Fase de orientación

- ✓ Se desarrollaran sesiones de trabajo presenciales guiadas por un tutor experto en la temática de la calidad.
- ✓ Por cada sesión se desarrollara un taller práctico de aplicación de los conceptos que si a bien lo determina la empresa podrá aplicarlo en si misma previa reunión de la información requerida.
- ✓ Se utilizaran videos y estudios de caso sobre los temas a desarrollar.
- ✓ Por cada sesión de trabajo se tomara una calificación integral que se promediara al final para obtener una valoración final del nivel de aprendizaje y dominio de los temas tratados.

Fase de afianzamiento
 Se logra con el desarrollo de talleres, trabajos de investigación.
 Las estrategias señaladas exigen del estudiante:

- ✓ Lectura comprensiva de textos escritos, revistas
- ✓ Consulta permanente de fuentes de información.
- ✓ Actitud analítica y crítica frente a los diversos temas tratados.

Otras metodologías son:

- ✓ Orientación de los temas por parte del docente.
- ✓ Participación activa de los estudiantes.
- ✓ Talleres en clase.
- ✓ Utilización de medios audiovisuales “video beam y/o retro proyector”.

Desarrollo de un proyecto por parte de los estudiantes en el cual aplicarán lo aprendido durante las clases.



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

7 ESTRATEGIAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación se concibe como un proceso permanente y continuo de observaciones críticas y reflexivas que hace posible determinar el estado en que se encuentran los aprendizajes, el desarrollo de habilidades y destrezas, la formación de valores, la toma de decisiones y la adopción de aptitudes. Observe, entonces, apreciado estudiante cual es la verdadera dimensión de su compromiso de autoformación. El proceso evaluativo es un asunto que nos compromete a todos por igual, a ustedes como estudiantes, la estructura curricular del programa académico, la Universidad como institución, el docente asesor, el contexto natural y social, en fin, a todos los actores de esta gestión educativa.

Las estrategias de auto evaluación, y heteroevaluación se constituyen en la materialización de nuestro proceso evaluativo. De la información obtenida a través de ellas surgen los elementos que fundamentan las decisiones de cambiar, permanecer, avanzar, replantear..., en lo referente a auto aprendizaje, crecimiento personal y calificación personal

EVALUACIÓN CUANTITATIVA:

Primer seguimiento: Quiz ----- 40 Pts.

Taller----- 40 Pts.

Parcial 1 --- 70 Pts.

Segundo seguimiento: Quiz ----- 40 Pts.

Taller----- 40 Pts.

Parcial 1 --- 70 Pts.

Final: Trabajo Escrito ----- 100 Pts.
Sustentación -----100 Pts.

8 RECURSOS EDUCATIVOS (Equipos y Software)

| N | Nombre | Justificación |
|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Proyector de acetatos | Para los productos que lo requieran. |
| 2 | vídeo Beam, | |
| 3 | Tableros, Guías, laboratorios y talleres (| |

9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9.1 Libros y materiales impresos disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad

ICONTEC. NTC 6001:2008 Modelo de Gestión de Calidad para Mypes.
ICONTEC. Guía de Implementación de la NTC 6001



Universidad del Magdalena
Vicerrectoría Académica
Microdiseño Sistema de Gestión de la Calidad

| |
|--|
| 9.1 Libros y materiales impresos disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad |
| ICONTEC. NTC ISO 9000: Fundamentos y Vocabulario |
| 9.2 Libros y materiales digitales disponibles en la Biblioteca y Centros de Documentación de la Universidad |
| Bases de Datos de la Universidad del Magdalena |
| ✓ Mejoramiento de procesos de la empresa. H. Jones Harrinton. Mc Graw Hill. |
| ✓ Serna, Gómez, Humberto. Índices de Gestión. Como diseñar un sistema integral de medición. 3R Editores. |
| 9.3 Documentos y Sitios Web de acceso abierto a través de Internet |
| ✓ www.icontec.org.co |
| ✓ www.iso.org |
| ✓ www.ccalidad.org |
| 9.4 Otros Libros, Materiales y Documentos Digitales |
| [1] Summers, Donna. <u>Quality Management (2nd Edition)</u> . 2008 |