



A. IDENTIFICACIÓN

CARRERA:	INGENIERÍA DE SISTEMAS
ASIGNATURA:	GESTIÓN DE CALIDAD
SIGLA:	SIS 2830
DURACIÓN	Un semestre académico (20 semanas)
HORAS SEMANALES:	Teóricas: 4, Prácticas: 1, TOTAL: 5
PLAN DE ESTUDIOS:	2011

B. CONTRIBUCIÓN AL PERFIL

Objetivos:

Desarrollar estrategias para manejar la organización como un sistema.
Clasificar las empresas según diferentes criterios
Manejar la filosofía de calidad total en los procesos y servicios.
Desarrollar políticas de incorporación de tecnologías CAD.
Diseñar estrategias de políticas de trabajo eficiente.
Establecer políticas de Manufactura integrada por computador CIM
Desarrollar políticas de calidad total, bajo normas ISO
Desarrollar políticas de mantenimiento organizacional.

Unidades de competencia:

- Desarrollar modelos de optimización de recursos y procesos.
- Generar estrategias para la toma de decisiones
- Desarrollar políticas de implementación de tecnologías de información y comunicación para el cumplimiento de la misión de la organización.
- Desarrollar procesos de reingeniería de gestión administrativa
- Analizar, diseñar e implementar estrategias para mejorar la calidad, en procesos de gestión y producción.

C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

Contenido mínimo:

Calidad total en las Organizaciones.- Gestión y productividad.- Infraestructura para la calidad industrial.- La gestión de calidad en la organización de la empresa.- Características de calidad evaluación de factores.- Características del sistema de gestión de calidad.-

Contenido analítico:

Tema 1: Calidad total en las Organizaciones

- 1.1. Perfiles de la calidad.
- 1.2. Definición de la Calidad moderna.
- 1.3. La calidad como marco de referencia para la administración.
- 1.4. Calidad y ventaja competitiva.



- 1.5. Tres niveles de Calidad
- 1.6. Calidad y Valores Personales.

Tema 2: Gestión y productividad

- 2.1 calidad definición según la ISO
- 2.2. Principios de la calidad.
- 2.3. Mejora de la productividad
- 2.4 sistema de gestión de calidad
- 2.5. Aseguramiento de la calidad.
- 2.6. Normativas sobre sistemas de gestión de calidad
- 2.7 requisitos del sistema de calidad
- 2.8 estructura documental del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001-2008
- 2.9 proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad

Tema 3: Infraestructura para la calidad industrial

- 3.1 Introducción.
- 3.2. Agentes.
- 3.3. La normalización.
- 3.4. La certificación.
- 3.5. Calibración y ensayos.
- 3.6. La acreditación.

Tema 4: La gestión de calidad en la organización de la empresa

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Organización de la empresa.
 - 4.2.1. La función calidad.
- 4.3. Planificación de calidad.
 - 4.3.1. Etapas para la planificación de la calidad.
- 4.4. Gestión interna de la calidad. (Calidad en el diseño y el producto)
 - 4.4.1. Calidad en el diseño.
 - 4.4.2. Calidad del producto.
- 4.5. Calidad de compras.
 - 4.5.1. Evaluación y selección de proveedores.
 - 4.5.2. Control de calidad de los suministros.
- 4.6. Calidad en la Producción.
 - 4.6.1. Planificación del control de la producción.
 - 4.6.2. Control de la producción.
 - 4.6.3. La verificación del producto.
 - 4.6.4 Control de los equipos de medición y ensayo.
- 4.7. Gestión de calidad en los servicios y atención al cliente.
 - 4.7.1. Calidad de servicio y asistencia al cliente.
 - 4.7.2. La atención al cliente.



Tema 5: Características de calidad evaluación de factores

- 5.1. Identificación de las características de la calidad.
- 5.2. La medida de la calidad.
 - 5.2.1. La necesidad de medir.
 - 5.2.2. Tipos de medidas.
- 5.3. Indicadores de medida de la calidad.
 - 5.3.1. Medir la calidad de la empresa.
 - 5.3.2. Tipos de requisitos de indicadores de la calidad.
- 5.4. Identificación de los factores y problemas de la calidad.
 - 5.4.1. Herramientas básicas de gestión de calidad
 - 5.4.2. Técnicas de análisis de problemas.
- 5.5. Círculos de calidad.

Tema 6: Características del sistema de gestión de calidad

- 6.1. Herramientas.
- 6.2. Requisitos.
- 6.3. Implementación de un SGC ISO 9001 - 2008 según IBNORCA

D. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Serie Cae (S.A.). **Ingeniería de Control de Calidad**, SNT.
- [2] Juran, J.M. (1996). **Análisis y planeación de la Calidad del desarrollo** (3ra. Ed.). México: McGraw-Hill.
- [3] Ishikawa, Kaoru (1997). **¿Qué es el Control total de Calidad?: La Modalidad japonesa**. Colombia: Editorial Norma
- [4] Prat, Bartes Albert (2000). **Métodos Estadísticos, Control de la Calidad**. México: Alfaomega.