



PROYECTO FORMATIVO

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD PARA (Tipo y Nombre de la organización)

Fecha de entrega: Jueves 2 de abril de 2015.

Tipo de trabajo: Diseño, observación, recolección, procesamiento, interpretación y presentación.

Instrucciones:

1. Cada grupo deberá diseñar un sistema de gestión y control de la calidad para una organización productiva o de servicios del medio (previamente seleccionada por el mismo grupo); el cual estará documentado en las respectivas etapas de su desarrollo y acompañado de los respectivos requisitos en cuanto a documentación que exija el mencionado sistema. Posterior a la entrega del documento, el grupo en su totalidad, procederá a la presentación del mismo de manera significativa y concisa; haciendo hincapié en las conclusiones y resultados que haya otorgado el desarrollo del mismo.
2. El documento a elaborar constará (además del respectivo índice al inicio del mismo) de las siguientes partes:
 1. **ANTECEDENTES GENERALES** (breve referencia situacional: organización productiva o de servicios escogido y su vinculación a los propósitos del trabajo).
 - 1.1 **Situación real de la organización (organigrama actual).**
 - 1.2 **Situación ideal de la organización (organigrama propuesto).**
 2. **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.**
 - 2.1 **Descripción del Proceso (Productivo ó de Prestación del Servicio).**
 - 2.1.1 **Descripción y desarrollo del proceso (de elaboración de....ó de prestación del servicio de....).**
 - 2.1.2 **Identificación de las operaciones que incluyen mediciones y/o controles.**
 - 2.2 **Mapa de procesos**
 - 2.2.1 **Descripción de los procesos estratégicos, procesos clave u operativo y procesos de apoyo**
 - 2.2.2 **Seguimiento y medición de procesos**
 - 2.3 **Caracterización del (producto ó servicio)**
 - 2.3.1 **Caracterización del (producto o servicio) final.**
 - 2.3.2 **Caracterización de productos (servicios) intermedios.**
 - 2.3.3 **Seguimiento y medición de productos**
 - 2.4 **Definición de indicadores.**
 3. **PROPUESTA DE MEJORA**
 - 3.1 **Análisis de Problemas y detección de causa raíz**
 - 3.2 **Propuesta de plan de acción (acciones correctivas y preventivas)**
 - 3.3 **Análisis de conveniencia de Reingeniería de Procesos**
 - 3.3.1 **Reingeniería del proceso de (escoger uno de los procesos abordados)**
 - a) **Rediseño del proceso**
 - b) **Elementos de cultura**
 - c) **Agente de cambio**
 - 3.3.2 **Análisis de aplicación 5's (del mismo proceso escogido en 3.3.1)**
 4. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
 5. **ANEXOS** (diseño de la documentación generada según los planes de seguimiento y medición)
3. El **formato del documento** será: Hoja bond tamaño carta, Márgenes 2 cm a cada lado, interlineado 1,5 líneas, letra Arial 11, extensión mínima 15 hojas, máxima 25 hojas (sin incluir carátula y anexos)
4. Cada grupo elaborará una **presentación significativa** del modelo diseñado (**en base a los principios, enfoque, herramientas, resultados y conclusiones desarrolladas**) a través de **diapositivas** (15 minutos como máximo). La misma estará a cargo de todos los integrantes de cada grupo y se realizará posteriormente a la entrega del documento. En función al contenido del diseño elaborado, se podrán usar medios audiovisuales (fotos y/o videos generados durante el proceso de investigación), documentación y/o registros varios generados, que mejoren y agreguen valor a su presentación (todos los recursos serán provistos por el grupo).