



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2007/08

15306 - GESTIÓN CALIDAD

ASIGNATURA: 15306 - GESTIÓN CALIDAD

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

1052-Ingen. de Organización Industrial (sólo - 15762-GESTIÓN DE LA CALIDAD - 00

CENTRO: Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles

TITULACIÓN: Ingeniero Industrial

DEPARTAMENTO: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

ÁREA: Organización De Empresas

PLAN: 10 - Año 200 **ESPECIALIDAD:**

CURSO: Cr. comunes cic **IMPARTIDA:** Segundo semestre **TIPO:** Optativa

CRÉDITOS: 7,5

TEÓRICOS: 4,5

PRÁCTICOS: 3

Descriptorios B.O.E.

Diferentes enfoques sobre la calidad total. Normas de aseguramiento de la calidad y su influencia en la competitividad. Herramientas para la gestión total de la calidad.

Temario

1. DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (8 horas).

1.1. Introducción.

1.2. Definiciones de términos relacionados con la calidad: Norma ISO 9000:2000.

1.3. Evolución histórica de la gggggestión de la calidad.

1.4. Principios de la gestión de la calidad.

1.5. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

Caso práctico: Autoevaluación siguiendo el Modelo Europeo.

Preguntas propuestas.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA (10 horas)

2.1. Infraestructura de Normalización, Certificación y Acreditación.

2.2. Serie de normas ISO 9000:2000.

2.3. Documentación del sistema de gestión de la calidad: modelos normalizados.

2.4. Fases de la auditoría del sistema de calidad.

Caso práctico: Elaboración de informes auditoría.

Preguntas propuestas.

3. NORMAS DE CALIDAD DE PRODUCTOS: MARCADO CE (10 horas).

3.1. Introducción: las barreras técnicas.

3.2. Antiguo Enfoque.

3.3. Nuevo Enfoque.

3.4. Enfoque Global.

Caso práctico: Procedimientos de evaluación de la conformidad.

Preguntas propuestas.

4. SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES (8 horas).

- 4.1. Objetivos del sistema de retroalimentación de los clientes.
- 4.2. Canales para obtener la retroalimentación de los clientes.
- 4.3. Tipología de la información que se obtiene.
- 4.4. Requisitos para que el sistema de retroalimentación de los clientes sea eficaz.
- 4.5. Diseño y explotación de una encuesta de satisfacción.

Caso práctico: Análisis de los resultados de una encuesta de satisfacción de los clientes.

Preguntas propuestas.

5. EL DISEÑO PARA LA CALIDAD INDUSTRIAL (10 horas).

- 5.1. Gestión de la calidad en el diseño.
- 5.2. Modelo secuencial y concurrente del diseño
- 5.3. El Despliegue Funcional de la Calidad: QFD.
- 5.4. Análisis Modal de Fallos y Efectos: AMFE.
- 5.5. Diseño estadístico de experimentos: DEE.

Caso práctico: Realización de un AMFE.

Preguntas propuestas.

6. GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD (10 horas).

- 6.1. La metodología de los proyectos de mejora continua.
- 6.2. El recorrido de diagnóstico.
- 6.3. El recorrido de corrección.
- 6.4. El recorrido de mantenimiento.
- 6.5. La reingeniería de procesos y el benchmarking.

Ejercicios prácticos: Herramientas de mejora (prácticas en el aula de informática).

Preguntas propuestas.

7. CONTROL DE CALIDAD (10 horas).

- 7.1. Proceso del control de la calidad.
- 7.2. Gráficos de control de la calidad.
- 7.3. Medidas de la capacidad del proceso.
- 7.4. Muestreo de aceptación.
- 7.5. Nuevo enfoque: Seis Sigma.

Ejercicios prácticos: Herramientas de control (prácticas en el aula de informática).

Preguntas propuestas.

8. COSTES DE LA CALIDAD (9 horas).

- 8.1. Tipos de costes de la calidad.
- 8.2. ISO 9000 y los costes de la calidad.
- 8.3. Comportamiento de la función de costes de la calidad.
- 8.4. Costes de la calidad y sistemas de contabilidad.
- 8.5. Implantación de un sistema de costes de la calidad.

Supuesto práctico: Determinación de los costes de calidad de una empresa industrial.

Preguntas propuestas.

Requisitos Previos

No se requieren.

Objetivos

Se pretende formar profesionales con un conocimiento sólido y actualizado de las prácticas de la gestión de la calidad en las industrias, con capacidad para aplicar las herramientas necesarias para desarrollar sistemas de calidad en empresas de cualquier tamaño. Asimismo, estos profesionales deberán ser capaces de realizar auditorías de productos y procesos, actuar como auditores internos y ser corresponsables de las auditorías de certificación.

Metodología

En la impartición de los contenidos del programa se adoptará un enfoque práctico mediante el empleo de métodos como la discusión de casos, la utilización de paquetes informáticos, la realización de trabajos en grupos y la proyección de vídeos.

Criterios de Evaluación

Los elementos utilizados para la evaluación final del alumno son:

(a) Examen 80%.

(b) Actividades en clase 20% (tal como recoge el apartado a) y f) del artículo 14 del Reglamento de docencia y evaluación del aprendizaje de la ULPGC).

(a) Examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de test, cuestiones de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc.: 80% de la nota final.

(b) El profesor realizará a lo largo del curso varias pruebas o actividades. Estas pruebas consistirán en trabajos realizados por el alumno en el desarrollo de las sesiones de clase, tales como resolución de problemas, discusión de casos, comentarios de texto, test sobre temas, resúmenes y comentarios sobre conferencias y profesionales invitados, trabajos realizados en el aula de informática, etc.: 20% de la nota.

- Para obtener la calificación final promediando los dos criterios anteriores es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final teórico-práctico, distribuidos estos cinco puntos según las Normas que rigen la realización de la prueba.

- La nota acumulada durante el curso de las actividades de clase se mantendrá durante las convocatorias de septiembre del presente curso y de diciembre del curso siguiente.

- El profesor recogerá las firmas de los alumnos asistentes a las clases en una lista. Los alumnos que por razones de trabajo no puedan asistir regularmente a clase tendrán que entregar al profesor, a principio del cuatrimestre en que comienza la asignatura (las dos primeras semanas), justificación acreditativa de la empresa en la que prestan sus servicios (justificante de alta en la Seguridad Social), y se les eximirá del criterio de evaluación expuesto en el apartado (b), siendo su nota final el 100% de la obtenida en el examen teórico práctico. Este mismo criterio se plicará a los alumnos del programa ERASMUS que durante el curso académico se desplacen a universidades extranjeras y deseen presentarse a esta asignatura.

Nota aclaratoria: Las actividades de clase no constituyen exámenes parciales

Descripción de las Prácticas

Consistirán en trabajos realizados por el alumno en el desarrollo de las sesiones de clase, tales como resolución de problemas, discusión de casos, comentarios de texto, test sobre temas, resúmenes y comentarios sobre conferencias y profesionales invitados, trabajos realizados en el aula de informática, etc.

Bibliografía

[1 Básico] Sistemas de gestión de la calidad: requisitos (ISO 9001:2000) : UNE-EN ISO 9001 /

Asociación Española de Normalización y Certificación.

..T260:

(2000)

[2 Recomendado] Quality control /

Dale H. Besterfield.

Prentice Hall,, Upper Saddle River [etc.] : (2001) - (6th. ed.)

0130256684

[3 Recomendado] Seis Sigma :una iniciativa de calidad total /

Enric Barba, Francesc Boix, Lluís Cuatrecasas ; prólogo de Joaquim Agut.

Gestión 2000,, Barcelona : (2001)

8480886102

[4 Recomendado] Los costes de la calidad: principios, implantación y uso /

Jack Campanella.

AENOR,, Madrid : (2000)

8481431893

[5 Recomendado] Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación

/

Lluís Cuatrecasas.

Gestión 2000,, Barcelona :

8480882824

Equipo Docente

VÍCTOR IGNACIO PADRÓN ROBAINA

(COORDINADOR)

Categoría: TITULAR DE UNIVERSIDAD

Departamento: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458646 **Correo Electrónico:** victor.padron@ulpgc.es