

## **GESTION DE CALIDAD 3º MEN**

### **NORMATIVA**

#### **1. OBJETIVOS**

El objeto de esta asignatura es hacer ver al alumno:

- La importancia que tiene la calidad en una empresa.
- La incidencia que tiene en las diversas áreas de la empresa.

#### **2. METODOLOGÍA**

Esta asignatura se enlaza con los conocimientos dados en la asignatura de 3º curso “*Control Estadístico de Procesos y Fiabilidad*” y se extiende las ideas estadísticas a las áreas de gestión siguiendo las ideas promulgadas por W. E. Deming.

El primer tema presenta la idea de calidad como “*satisfacción de expectativas de clientes*”. En el segundo tema se presenta lo que es un sistema de calidad y concretamente, el sistema de calidad según ISO 9000. En el tercer tema se describen los documentos que soportan el sistema de calidad. En el cuarto tema se describe una metodología para la implantación de un sistema de calidad. En el quinto tema se expone el sistema de auditorías internas de la empresa con las implicaciones que conlleva. En el sexto tema se exponen los conceptos de costes de calidad haciendo especial énfasis en los costes ocultos y su importancia relativa. En el séptimo tema se presentan los indicadores de calidad y su importancia en la medida de la calidad. En el octavo tema se hace una exposición de los sistemas de certificación de tercera parte de sistemas de calidad y de productos. En el noveno tema se presenta la influencia del factor humano en la calidad. En los temas décimo y undécimo se exponen los conceptos de calidad total, las diferentes escuelas existentes y algunas herramientas eficaces para alcanzarla. Finalmente, en el tema duodécimo se presenta el caso de las empresas de servicios.

La metodología didáctica se basa en la realización de una presentación de cada uno de los temas, seguido de un caso de empresa a trabajar en grupos por los alumnos.

#### **3. EVALUACIÓN DEL CURSO**

La calificación de los alumnos consta de dos partes:

- exámenes cuatrimestrales: 60% de la nota
- Casos prácticos realizados durante el curso: 40% de la nota.

El alumno debe ser considerado apto en ambas partes.

El examen extraordinario de septiembre constará de un ejercicio, constituyendo el mismo el 100% de la nota.

#### **4. PRÁCTICAS DE LABORATORIO**

Las clases prácticas consisten en el planteamiento y resolución de casos prácticos. Entre estos casos prácticos se incluye la preparación de parte de la documentación del sistema de calidad de una empresa y aplicación de herramientas de gestión de calidad.

#### **5. TEMARIO**

1. **INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD** (2 horas teóricas).
  - 1.1. ¿QUÉ QUIERE DECIR "CALIDAD".
  - 1.2. CONCEPTOS DE POLÍTICA, GESTIÓN Y SISTEMA DE CALIDAD".
  - 1.3. CONCEPTO DE "CONTROL DE CALIDAD" Y "GARANTÍA O ASEGURAMIENTO DE CALIDAD".
2. **EL SISTEMA ISO 9000** (2 horas teóricas).
  - 2.1. ¿QUÉ ES ISO 9000?
  - 2.2. BENEFICIOS QUE PUEDE APORTAR A UNA EMPRESA.
  - 2.3. NORMAS DE LA SERIE ISO 9000.
  - 2.4. ANÁLISIS RESUMIDO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001.
3. **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD** (2 horas teóricas + 4 horas prácticas = horas)
  - 3.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.
  - 3.2. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.
  - 3.3. PREPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE CALIDAD.
  - 3.4. PREPARACIÓN DE LA INSTRUCCIONES DE TRABAJO.
  - 3.5. PREPARACIÓN DE PLANES DE CALIDAD.
  - 3.6. DISEÑO DE LOS FORMULARIOS DE CALIDAD.
4. **IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD** (2 horas teóricas + 2 horas prácticas = horas).
  - 4.1. DECISIÓN INICIAL.
  - 4.2. PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA.
  - 4.3. NOMBRAMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO.
  - 4.4. SELECCIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE CALIDAD A IMPLANTAR.
  - 4.5. DIAGNÓSTICO.
  - 4.6. PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.
  - 4.7. IMPLANTACIÓN.
  - 4.8. VERIFICACIÓN DE RESULTADOS.
5. **AUDITORÍAS DE CALIDAD** (1 hora teórica + 1 hora práctica = horas).
  - 5.1. INTRODUCCION.
  - 5.2. ¿QUE ES UNA AUDITORIA DE LA CALIDAD?
  - 5.3. PRINCIPIO DE LAS AUDITORIAS DE LA CALIDAD.
  - 5.4. RAZONES PARA EFECTUAR UNA AUDITORÍA DE LA CALIDAD.
  - 5.5. TIPOS DE AUDITORIAS DE LA CALIDAD.
  - 5.6. REQUISITOS DE UNA AUDITORIA.
  - 5.7. FASES DEL PROCESO AUDITOR.
  - 5.8. CUALIFICACION DEL AUDITOR.
  - 5.9. VENTAJAS Y EFICACIA DE LAS AUDITORIAS DE LA CALIDAD.
6. **COSTES DE CALIDAD** (1 hora teórica + 1 hora práctica = 2 horas).
  - 6.1. DEFINICIÓN DE LOS COSTES DE CALIDAD.
  - 6.2. COSTES DE CALIDAD TANGIBLES E INTANGIBLES.
  - 6.3. CLASISIFICACIÓN DE LOS COSTES DE CALIDAD.
  - 6.4. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA DE COSTES DE CALIDAD.
7. **INDICADORES DE LA CALIDAD** (1 hora teórica + 1 hora práctica = 2 horas).
  - 7.1. CONCEPTO DE INDICADOR DE LA CALIDAD.
  - 7.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.

- 7.3. TIPOS DE INDICADORES DE CALIDAD.
- 7.4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD.
- 8. **CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000** (2 horas teóricas).
  - 8.1. INTRODUCCIÓN.
  - 8.2. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD.
  - 8.3. CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.
  - 8.4. PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN.
  - 8.5. PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPRESA.
  - 8.6. RAZONES PARA LA CERTIFICACIÓN.
- 9. **MOTIVACION HACIA LA CALIDAD** (2 horas teóricas).
  - 9.1. PROBLEMAS DE CALIDAD ATRIBUIBLES AL OPERARIO.
  - 9.2. PROBLEMAS DE CALIDAD ATRIBUIBLES AL SISTEMA.
  - 9.3. TIPOS DE ERRORES.
  - 9.4. NOCIONES DE CIRCULOS DE CALIDAD.
- 10. **CALIDAD TOTAL** (2 horas teóricas).
  - 10.1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.
  - 10.2. DEMING.
  - 10.3. JURAN.
  - 10.4. ISHIKAWA.
  - 10.5. MODELO DE LA EOQM.
- 11. **DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD** (1 hora teórica + 1 hora práctica = 2 horas).
- 12. **CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS** (2 horas teóricas).
  - 12.1. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.
  - 12.2. TIPOS DE SERVICIOS.

## 6. **BIBLIOGRAFÍA**

Las clases no siguen un libro de texto concreto. Existen apuntes cuya misión es liberar al alumno de la tarea de tomar notas exhaustivas de lo expuesto en clase. Los alumnos pueden consultar los textos relacionados a continuación:

- **CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS**. W.E. DEMING  
EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, S.A. (1989).
- **¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD? LA MODALIDAD JAPONESA**. K. ISHIKAWA  
EDITORIAL NORMA (1.986).
- **QUALITY CONTROL HANDBOOK**. J.M. JURAN Y OTROS  
ED. Mc GRAW HILL
- **INTRODUCCIÓN AL CONTROL DE CALIDAD**. K. ISHIKAWA  
EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS (1.994).
- **TOTAL QUALITY CONTROL**. A.V. FEIGENBAUM  
MC. GRAW HILL (1986)
- **LA CALIDAD NO CUESTA. EL ARTE DE CERCIORARSE DE LA CALIDAD**. P. H. CROSBY  
EDITORIAL CECSA 1.987
- **CALIDAD TOTAL**. A. GALGANO  
EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS (1.993)
- **PRONTUARIO DE GESTION DE LA CALIDAD**. GRUPO INI

\*\*\*\*\*