



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

PROYECTO DOCENTE CURSO: 2004/05

14745 - CALIDAD INDUSTRIAL

ASIGNATURA: 14745 - CALIDAD INDUSTRIAL

CENTRO: Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles

TITULACIÓN: Ingeniero Técnico Industrial, especialidad en Mecánica

DEPARTAMENTO: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

ÁREA: Organización De Empresas

PLAN: 10 - Año 2001 **ESPECIALIDAD:**

CURSO: Cr. comunes ciclo **IMPARTIDA:** Segundo cuatrimestre **TIPO:** Optativa

CRÉDITOS: 6 **TEÓRICOS:** 4,5 **PRÁCTICOS:** 1,5

Descriptor B.O.E.

Modelos Normalizados. Sistemas de Aseguramiento de la Calidad en la Industria. Normalización, Acreditación y Certificación. Aplicaciones Industriales.

Temario

1. DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1.1. Introducción.

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

1.3. Evolución histórica de la gestión 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.

Bibliografía.

Direcciones en Internet.

(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

2. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y MARCADO CE.

2.1. Infraestructura para la calidad: Real Decreto 2200/1995.

2.2. Normalización.

2.3. Certificación.

2.4. Acreditación.

2.5. Marcado CE.

Caso práctico: Procedimiento de evaluación de la conformidad previsto por la Directiva 89/392/CEE de maquinaria.

Preguntas propuestas.

Direcciones en Internet.

(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA.

3.1. Serie de normas ISO 9000:2000.

3.2. Implantación de la ISO 9001:2000.

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

3.4. Definición y tipos de auditorías de calidad.

3.5. Fases de la auditoría del sistema de calidad.
Caso práctico: Elaboración de informes auditoría.
Preguntas propuestas.
Bibliografía.
Direcciones en Internet.
(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

4. SISTEMA DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES.

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.
Bibliografía.
Direcciones en Internet.
(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

5. EL DISEÑO PARA LA CALIDAD INDUSTRIAL.

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.
Bibliografía.
Direcciones en Internet.
(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

6. GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD.

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.
Bibliografía.
Direcciones en Internet.
(6 horas teóricas y 2 horas prácticas)

7. CONTROL DE CALIDAD.

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.
Bibliografía.
Direcciones en Internet.

(4,5 horas teóricas y 1,5 horas prácticas)

8. COSTES DE LA CALIDAD.

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.

Bibliografía.

Direcciones en Internet.

(4,5 horas teóricas y 1,5 horas prácticas)

Conocimientos Previos a Valorar

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 de la Asignatura

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.

Evaluación

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) Las actividades prácticas, que suponen un 20% de la nota global.

(c) Para obtener la calificación promediando los dos criterios anteriores es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final teórico-práctico.

(d) La nota acumulada durante el curso de las actividades prácticas se mantendrá durante las convocatorias de septiembre y diciembre.

(e) El alumno que participe en el programa ERASMUS y desee examinarse de la asignatura deberá contactar personalmente con el profesor al inicio del curso para indicarle las características del trabajo práctico que debe realizar individualmente.

Descripción de las Prácticas

Las actividades prácticas podrán consistir en la resolución de casos y ejercicios prácticos

Bibliografía

[1] ISO 9000. GUÍA Y COMENTARIOS

AENOR

AENOR - (3º)

[2] SEIS SIGMA

Barba, E., F. Boix y Lluís Cuatrecasas

Gestión 2000 - (1º)

84-8088-610-2

[3] CONTROL DE CALIDAD

Besterfield, D. H.

Prentice Hall - (4º)

968-880-530-0

[4] LOS COSTES DE LA CALIDAD

Campanella, Jack

AENOR - (1º)

84-8143-189-3

[5] Gestión Integral de la Calidad

Cuatrecasas, Luís

Gestión 2000 - (1)

84-8088-282-4

Equipo Docente

MIGUEL ÁNGEL SUÁREZ CABRERA

(COORDINADOR)

Categoría: PROFESOR ASOCIADO

Departamento: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458130

Correo Electrónico: masuarez@dede.ulpgc.es