

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Curso: Tercero **Cuatrimestre:** Segundo **Nº de Créditos:** 3+1.5 **Código:** 2305

Departamento: Administración de Empresas

Profesor Responsable: Martín Vega Uribarri

Otros Profesores:

Asignaturas previas recomendadas:

Asignaturas recomendadas del mismo curso:

PROGRAMA

CAPÍTULO I.- LA CALIDAD

- Introducción. - Concepto de la Calidad. - Definiciones de Calidad. - La Calidad como Conformidad con los requisitos. - El Control de la Calidad. - Calidad y productividad. - Ciclo de Calidad de un Producto. - Cadena de Deming. - Otros conceptos generales.

CAPÍTULO II.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

- Descripción General. - Definiciones y su evolución. - La garantía de la Calidad. - La Calidad Total y sus conceptos básicos.

CAPÍTULO III.- LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- El control de la Calidad. - Políticas de Calidad. - La Gestión de la Calidad. - La Planificación de la Calidad. - El Control retroalimentado y adaptativo. - La Dirección y el Departamento de Calidad. - La Organización de la Calidad. - La Organización para la mejora continua de la Calidad. - Funciones del Departamento de calidad.

CAPÍTULO IV.- ECONOMÍA DE LA CALIDAD

- Generalidades. - Clasificación de los Costes de Calidad. - Evolución de los Costes de la Calidad. - Coste de Calidad y Costes de No Calidad. - Magnitud de los Costes de la Calidad. - El Índice Calidad/Precio. - Los Costes de la Calidad como medida contra el despilfarro. - Ventaja de la utilización de los Costes de la Calidad.

CAPÍTULO V.- COSTES DE CALIDAD

- Nociones generales de costes. - Elementos Tangibles del coste. - Costes Intangibles. - Forma de utilización de los Costes Intangibles. Costes polémicos. - Modelos Teóricos. Interrelación de costes. - Optimización de los Costes de Calidad y excepciones.

CAPÍTULO VI.- NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La Normalización. - Concepto y ventajas. - Normas de Calidad, aplicabilidad. La Certificación. Su aplicación. - Organismos y procedimientos de certificación.

CAPÍTULO VII.- SISTEMAS DE CALIDAD

- Definición e instrumentos. - La Implantación de un Sistema. - Seguimiento y revisión del Sistema.

CAPÍTULO VIII.- EL MANUAL DE CALIDAD

- Concepto general. - Procedimientos e Instrucciones. - Registros de Calidad. - Objetivos del Manual de Calidad. - Requisitos y Contenidos del Manual. - Elaboración del Manual.

CAPÍTULO IX.- LA CALIDAD TOTAL

La Calidad Total, objetivo. - Programa de Calidad Total. - Importancia de los Recursos Humanos.

CAPÍTULO X.- LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

- Reflexiones para la mejora continua. - Procesos de mejora de la Calidad. - Programas de Mejora. - Los principios para la Mejora. - Las vías del proceso de mejora de la Calidad. - Implantación de los Procesos de Mejora.

CAPÍTULO XI.- EL TRABAJO EN GRUPO

La incorporación del personal a la mejora de la Calidad. - Los Grupos en la Empresa. - Figuras del Grupo y ventajas. - Los Grupos de la Calidad. - Los Círculos de Calidad, sus principios y condiciones. - Organización e implantación de los Círculos de Calidad.

CAPÍTULO XII.- TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Introducción. - La Metodología. - Herramientas, su clasificación y tipología. - Herramientas de Creatividad. - Herramientas de selección. - Herramientas de Análisis. - Herramientas de Medición, de Actuación y de Comunicación.

CAPÍTULO XIII.- EL AMFE

El análisis Modal de Fallos y Efectos, concepción general. Tipos y metodología Amfe. Modelos. La capacidad del Proceso.

CAPÍTULO XIV.- CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD

- Introducción y conceptos generales. - Histogramas. - Medidas estadísticas. Combinatoria. - Gráficos de Control Estadístico. - Tipos de Gráficos. - Utilización de Gráficos.

CAPÍTULO XV.- PLANES DE MUESTREO

- El Muestreo y el Control de la Calidad. Clasificación de las Técnicas de Control. Tipos de Muestreo. - Planes de aceptación por variables y por atributos. - Elección de un Plan de Muestreo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: