

| | |
|--|------------------------------|
| Asignatura: GESTIÓN DE LA CALIDAD | Código: 12727 |
| | Tipo: OBLIGATORIA |
| Titulación I.T.A. (plan 97) | Curso: 3º CURSO |
| Equipo docente: AURELIO HERNÁNDEZ | Duración: 1 ° CTRE. |
| Departamento: INGENIERÍA MECÁNICA | Créditos (T+P): 3+1,5 |
| Área de conocimiento: INGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN | |

OBJETIVOS

W. Edward Deming, en el Prefacio de su obra **Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis** (1989 Ediciones Díaz de Santos) se expresa de forma contundente:

“... La causa fundamental de la enfermedad de la industria americana y el consecuente desempleo es el fracaso de la dirección, que no dirige...”

... Las causas que normalmente se mencionan del fracaso de una compañía son los costes de la puesta en marcha, sobrepasar los costes, devaluación del exceso de existencias, la competencia... cualquier cosa excepto la causa real: **simple y llanamente la mala gestión**”

Aldabonazos como este y otros similares de diferentes autores (Juran, Crosby, etc.) han llevado a una gran cantidad de empresas de todos los sectores productivos y de servicios (estimuladas frecuentemente por los gobiernos) a intentar nuevos métodos de gestión inspirados, en buena parte, en técnicas y actuaciones aplicadas en el Japón después de la 2ª Guerra Mundial. Estos métodos establecen una prioridad clara para la compañía que trata de seguirlos: **el cliente** (captación del cliente, satisfacción del cliente, fidelización del cliente,...) y eligen la vía de la **CALIDAD** para llegar a él.

El objetivo general de esta asignatura es hacer ver al alumno la importancia que la CALIDAD tiene actualmente dentro de la estrategia empresarial (particularmente en lo concerniente a las del sector agroalimentario) y proporcionarle una sólida base de las técnicas de aplicación en este campo.

PLAN DE TRABAJO Y EVALUACIÓN

Se proporcionará a los alumnos documentación y material suficiente para la realización de trabajos y ejercicios (individuales o colectivos) de forma que, junto con la información adquirida en las clases teóricas y prácticas y, en su caso, en las horas de tutoría, puedan conseguir un nivel significativo de conocimientos sobre el tema.

Mediante un examen presencial al final del período lectivo, sintetizador de la asignatura, deberán acreditar que han alcanzado suficientemente dicho nivel.

Eventualmente, el profesor valorará otros aspectos tales como la participación activa en las clases, la resolución de trabajos propuestos, etc.

PROGRAMA

Tema 1. CONCEPTOS GENERALES SOBRE CALIDAD.

Introducción. Definiciones de calidad. Vocabulario de la calidad. Evolución histórica de la calidad. Gestión de la calidad. Bucle de la calidad. Calidad integral. Organización para la calidad. El responsable de la calidad.

Tema 2. COSTES DE LA CALIDAD.

Contabilidad analítica o de costes. Costes de la calidad. Costes de la no calidad. Calidad óptima.

Tema 3. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.

Objetivos de las herramientas básicas. Otras herramientas de calidad. Aplicación de las herramientas. Las siete herramientas básicas. Las otras herramientas.

Tema 4. LEGISLACIÓN GENERAL ALIMENTARIA.

Repaso a las legislaciones que afectan a todo el sector alimentario.

Tema 5. ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO.

Introducción. Principios del ARCP. Implantación.

Tema 6. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN.

Normalización. Organismos de normalización. Certificación. Ventajas de la certificación. Proceso de certificación del registro de empresa.

Tema 7. NORMATIVA SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD.

Introducción. Normas de la serie UNE – EN – ISO 9000. Elementos básicos del sistema de calidad.

Tema 8. ESTABLECIMIENTO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD.

Acciones previas. Diagnóstico de la situación. Implantación . Documentación básica de un sistema de calidad.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA (para el seguimiento de las clases)

RIVERA VILAS, L.M.: “Gestión de la Calidad Agroalimentaria”, Ed. Mundi-Prensa.

DE DOMINGO, J./ARRANZ, A.: “Calidad y Mejora Continua”, Ed. Donostiarra

KAORU ISHIKAWA: “Introducción al Control de Calidad”, Ed. Díaz de Santos.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

GALGANO, A.: “Calidad Total”, Ed. Díaz de Santos.

HANSEN, B.L.: “Control de Calidad. Teoría y aplicaciones”, Ed. Díaz de Santos.

SENLE, A.: “Calidad Total y Normalización.”, Ed. Gestión 2000.

HOYLE, D.: “ISO 9000. Manual de Sistemas de Calidad”, Ed. Paraninfo.

DEMING, W.E.: “Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis”, Ed. Díaz de Santos.