

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA

INGENIERIA DE EJECUCIÓN MECANICA DE PROCESOS Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

Sigla Asignatura:	GCA000	Sigla Carrera:	IMPPI	Hr. Teóricas semana:	2
Asignatura :	GESTION DE CALIDAD			Hr. Prácticas semana:	
Requisito(s):				Hr. Total semana:	2
Créditos	2				
OBJETIVO(s)	Al aprobar la asignatura, el alumno será capaz de:				
1.	Elaborar y analizar un sistema de mejoramiento de la calidad de procesos en función de la realidad de la empresa.				
2.	Identificar y aplicar las herramientas para el análisis de datos.				
3.	Describir y analizar los métodos utilizados en el mejoramiento de procesos.				
4.	Determinar los costos de la no calidad que se originan en una empresa				
CONTENIDOS:					
1.	Calidad.				
	<ul style="list-style-type: none">• Introducción.• Historia de la calidad.• Definición: Calidad, Calidad Total.• Mejoramiento continuo.				
2.	Gestión de la Calidad.				
	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de calidad.<ul style="list-style-type: none">• Definición.• Sistema de calidad en la empresa.• Aseguramiento de la calidad, elementos de un sistema de aseguramiento de calidad.• Calidad en la organización de la empresa.<ul style="list-style-type: none">• Organización en la empresa.• Planificación de la calidad.• Calidad en el diseño y en el producto.• Calidad de compras.• Calidad en la producción.<ul style="list-style-type: none">• Control de producción.• Verificación del producto.• Control de equipamientos de medición y ensayo.• Gestión de la calidad en los servicios y atención al cliente.• Satisfacción al cliente.				
3.	Herramientas de Análisis de Datos.				
	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas de gestión de calidad.• Diagrama de flujo.• Recolección de datos y lista de chequeo.• Histograma.• Diagrama de causa y efecto.• Diagrama de Pareto.• Diagrama de dispersión.• Gráficas de control.• Por atributos.• Por variables.				
4.	Análisis y Medición de Procesos.				
	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo y desperdicio.• Eficiencia del trabajo.• Proceso de trabajo.• Características del proceso.• Diagramas de flujo de procesos.• Análisis de proceso.				

<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de productos de procesos. • Análisis de tareas de proceso. <p>5. • El Método de los Siete Pasos para la Mejora de Procesos.</p> <p>6. Costos de la Mala Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de los costos de la mala calidad. • Componentes de un sistema de medición de los costos de la mala calidad. • Costos totales de la mala calidad. 	<p>EVALUACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un certamen final con ponderación 0,4. • Un trabajo con ponderación 0,6.
<p>BIBLIOGRAFÍA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Serie de Normas NCh-ISO 9000. Instituto Nacional de Normalización. 1995. 2. GARY K. GRIFFITH. Manual de Técnico de Control de Calidad. Tomos 1 y 2. Editorial Printice-Hall. 3. JURAN. Manual de Control de Calidad. Tomos 1 y 2. Editorial McGraw-Hill. 4. DUNCAN. Control de Calidad Estadística Industrial. Alfaomega Grupo Editor. 1996. 	