

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
 INGENIERIA DE EJECUCIÓN MECANICA DE PROCESOS Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

Sigla Asignatura: GCA000 Sigla Carrera: IMPMI Asignatura : GESTION DE CALIDAD Requisito(s): Créditos 2	Hr. Teóricas semana: 2 Hr. Prácticas semana: Hr. Total semana: 2
OBJETIVO(s) Al aprobar la asignatura, el alumno será capaz de:	
<ol style="list-style-type: none"> 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:	
<ol style="list-style-type: none"> 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.
5.	<ul style="list-style-type: none"> • El Método de los Siete Pasos para la Mejora de Procesos.
6.	<p>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.
EVALUACIÓN:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Un certamen final con ponderación 0,4. • Un trabajo con ponderación 0,6.
BIBLIOGRAFÍA:	
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.