



**IN566 SEMINARIO: LA GESTIÓN DE CALIDAD COMO
HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE COMPETITIVIDAD**

6 U.D.

REQUISITOS : IN 47A

CARACTER : Electivo para la carrera de Ingeniería Civil Industrial

PROFESOR : Sady Enrique Maureria F.

SEMESTRE : Otoño 2006

OBJETIVO GENERAL:

- Evaluar e implementar un sistema de gestión de calidad en una empresa
- Estudiar técnicas y herramientas que permitan mejorar la calidad en una empresa

CONTENIDOS:

Unidad 1 INTRODUCCIÓN GENERAL (semana 1)

- El contexto de negocios actual
- La globalización y las exigencias para los países
- Chile y los Tratados de Libre Comercio : las implicancias para la calidad
- La realidad chilena en cuanto a gestión de calidad
- El cambio cultural asociado a la calidad , en los ejecutivos, las jefaturas y el personal operativo

Unidad 2 EL DESARROLLO DE LA CALIDAD (semana 2)

- Concepto de Calidad
- Evolución de los conceptos de calidad
- La inspección
- Control de Calidad
- Aseguramiento de la Calidad
- Calidad Total

Unidad 3 CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD (semana 3)

- Sistemas de gestión de calidad disponibles y su utilidad específica
- Necesidad de los sistemas de calidad
- Políticas de calidad en un servicio y en producción de tangibles
- Identificación de variables mayores, menores y críticas de calidad
- Control de variables de calidad
- Acciones Correctivas y Preventivas : conceptos y ejemplos
- ¿ Cómo medir y diseñar indicadores de mejoramiento ?
- Pérdidas económicas por calidad

Unidad 4 LOS SISTEMAS DE CALIDAD TOTAL (semanas 4 y 5)

- ¿ Qué es un sistema de calidad total?
- El modelo de cambio cultural asociado
- Clientes internos y su importancia
- Perfil de competencias del gerente
- El liderazgo y el trabajo en equipo : elementos claves
- Fracaso y causas en la implantación de un sistema de calidad total

Unidad 5 ELEMENTOS BÁSICOS DE LA NORMA ISO 9000 (semanas 6 y 7)

- Antecedentes.
- Breve historia
- Los nuevos enfoques.
- Orientación al cliente
- Orientación a procesos
- Mejoramiento continuo.
- Sistemas de documentación usados en el sistema ISO 9000

Unidad 6 OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN (semana 8)

- La norma ISO 14000 para medio ambiente y sus características principales
- Las normas Osas 18.000
- Sistemas integrados de gestión : diseño e implementación
- Control estadístico de procesos y Six Sigma

Unidad 7 LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD (semanas 9 y 10)

- Brainstorming
- Diagramas de afinidad
- Diagramas matriciales
- Diagramas de causa – efecto
- Diagramas de Pareto
- Histogramas
- Diagramas de dispersión
- Cartas de control de procesos
- Diagramas de flujo
- Aplicaciones prácticas

Unidad 8 CLIENTES Y PROVEEDORES (semana 11)

- Cadena logística y cadena productiva
- Calidad, costos y plazos de entrega
- Requerimientos técnicos para los proveedores
- Integración entre clientes y proveedores
- Evaluación y control de proveedores
- Plan de desarrollo de proveedores

Unidad 9 FACTORES CLAVES PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (semana 12)

- Liderazgo de jefaturas
- Capacitación y entrenamiento del personal
- La aplicación de auditorías de calidad
- El desarrollo de una cultura orientada a la calidad

FORMA DE EVALUACION:

- 2 Controles(C), a realizar los días 03.04.2006 y 22.05.2006
- 1 Examen(E), a realizar el 03.07.2006
- 3 Controles de Lectura(CL), a realizar los días 27.03.2006, 24.04.2006 y 29.05.2006
- 1 informe de proyecto (IP), a entregar el día 05.06.2006

La evaluación se hará de la siguiente manera :

Nota Final (NF) = $0,75 \times \text{Nota Presentación Examen (NPE)} + 0,35 \times \text{Nota Examen}$

$\text{NPE} = 0,5 \times \text{Promedio C} + 0,25 \times \text{IP} + 0,15 \times \text{Promedio CL} + 0,10 \times \text{Participación en clases}$

NPE debe ser mayor o igual a 4.0 para poder dar examen.

CALENDARIO DE EVALUACIONES:

Ver punto anterior

BIBLIOGRAFÍA:

Compendio de Normas Chilenas , Serie NCh-ISO 9000

NCh-ISO 9004/4. Of96 , Guía para el mejoramiento de la calidad

NCh 10005.Of97 Guías para los planes de calidad

Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total, Thomas H.Berry, McGraw –Hill

Cómo incrementar la calidad-productividad en su empresa, H.James Harrington, McGraw – Hill

Artículos diversos de las revistas Certificación, Excelencia (Club Gestión de Calidad)