



## Guía docente

# 240ST1024 - 240ST1024 - Gestión de la Calidad en la Cadena de Suministro

Última modificación: 13/03/2025

**Unidad responsable:** Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona

**Unidad que imparte:** 732 - OE - Departamento de Organización de Empresas.

**Titulación:** MÁSTER UNIVERSITARIO EN CADENA DE SUMINISTRO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD (Plan 2014). (Asignatura optativa).

MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL (Plan 2014). (Asignatura optativa).

MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA DE ORGANIZACIÓN (Plan 2021). (Asignatura optativa).

**Curso:** 2025

**Créditos ECTS:** 5.0

**Idiomas:** Inglés

## PROFESORADO

**Profesorado responsable:** Mateo Doll, Manuel

**Otros:** Cuevas Baquero, Daniel

## METODOLOGÍAS DOCENTES

Se emplea una metodología de enseñanza-aprendizaje que combina explicaciones teóricas del profesor con actividades y casos en los que el alumno pone en práctica los conceptos teóricos explicados en el aula.

Además, el alumno preparará exposiciones de algunas partes teóricas con aplicaciones prácticas, de forma individual y en pequeños grupos.

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

Los estudiantes aprenderán los conceptos relacionados con la gestión de la calidad para poder implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, que garantice la satisfacción de los clientes a través de la planificación, el aseguramiento, el control y la mejora de la calidad en la empresa.

Al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

- Comprender el lenguaje y la nomenclatura básica que se utiliza en el ámbito de la calidad.
- Entender los tres niveles de la calidad (producto/servicio, proceso y sistema) y aplicarlos en la cadena de suministro.
- Identificar los requisitos del cliente y trasladarlos a la organización.
- Identificar los procesos necesarios para poder cumplir los requisitos del cliente y redactar los procedimientos asociados.
- Definir los indicadores necesarios para controlar y mejorar un servicio logístico.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad ISO 9001 en un entorno logístico.
- Utilizar el modelo EFQM como herramienta de mejora en la empresa.
- Realizar auditorías de la calidad para controlar y mejorar los procesos de la empresa.
- Comprender el papel del director de calidad y las competencias necesarias.

## HORAS TOTALES DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTADO

Tipo	Horas	Porcentaje
Horas grupo grande	30,0	24.00
Horas grupo pequeño	15,0	12.00
Horas aprendizaje autónomo	80,0	64.00

**Dedicación total:** 125 h



## CONTENIDOS

### Tema 1: Introducción a la calidad

**Descripción:**

Concepto de calidad  
Cliente interno y externo  
No calidad, no conformidad, acciones correctivas, acciones preventivas, los 5 porqués  
Evolución histórica de la calidad  
Gurús de la calidad  
Las cuatro actividades de la gestión de la calidad: planificación, aseguramiento, control y mejora de la calidad  
Los tres niveles de la calidad: producto/servicio, proceso, sistema

**Actividades vinculadas:**

Actividades  
Presentaciones

**Dedicación: 11h**

Grupo grande/Teoría: 8h  
Grupo mediano/Prácticas: 3h

### Tema 2: Calidad en productos/servicios

**Descripción:**

Definición de la calidad de un producto o servicio  
Modelo Kano  
Modelo GAP  
Encuestas a clientes  
Servqual

**Actividades vinculadas:**

Actividades  
Presentaciones

**Dedicación: 11h**

Grupo grande/Teoría: 3h  
Grupo mediano/Prácticas: 8h

### Tema 3: Calidad en procesos

**Descripción:**

Mapa de procesos  
Diagrama de flujo  
Fichas de proceso  
Procedimientos  
Indicadores  
Reuniones diarias lean de revisión de indicadores  
Análisis de riesgos del proceso

**Actividades vinculadas:**

Actividades  
Ejercicio/s práctico/s  
Presentaciones  
Test

**Dedicación: 8h**

Grupo grande/Teoría: 3h  
Grupo mediano/Prácticas: 5h



#### Tema 4: Calidad en sistemas

**Descripción:**

ISO 9001

Comprendión de la organización y de su contexto, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Otros estándares de calidad

EFQM

**Actividades vinculadas:**

Actividades

Presentaciones

**Dedicación:** 5h

Grupo grande/Teoría: 3h

Grupo mediano/Prácticas: 2h

#### Tema 5: Auditorías de calidad

**Descripción:**

Tres tipos de auditoría: de primera parte, de segunda parte, de tercera parte

Auditorías de producto, de proceso, de sistema

Fases para el desarrollo de una auditoría

Informe de auditoría

**Actividades vinculadas:**

Actividades

Presentaciones

**Dedicación:** 5h

Grupo grande/Teoría: 3h

Grupo mediano/Prácticas: 2h

#### Tema 6: El perfil del director de calidad

**Descripción:**

Competencias del director de calidad

Cualificación de los auditores

**Actividades vinculadas:**

Actividades

Ejercicio/s práctico/s

Presentaciones

**Dedicación:** 5h

Grupo grande/Teoría: 3h

Grupo mediano/Prácticas: 2h

### SISTEMA DE CALIFICACIÓN

El sistema de evaluación está formado por:

- (1) Evaluación continua en clase a través de test (15%).
- (2) Presentaciones en clase de temas preparados con anterioridad (20%)
- (3) Trabajo sobre sistemas de gestión de la calidad (40%)
- (4) Examen parcial (25%)



## NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS.

---

- \* Evaluación continua: Durante las clases se presentan los trabajos.
- \* Presentaciones en clase: Cada día, un grupo diferente presenta uno de los trabajos (resumen de libro por temas). Se avisa con antelación. El primer día de clase se explica y se acuerda un calendario.
- \* Trabajo sobre sistemas de gestión de la calidad: Dura todo el curso. Es individual. Durante el curso se van presentando temas y al final del curso se hace una presentación oral.
- \* Examen parcial: Se evalúan los temas 1 al 3, se hace un día de clase y no se puede llevar nada.

## BIBLIOGRAFÍA

---

### Básica:

- Rizzi, Antonio. Supply chain : fundamentals and best practices to compete by leveraging the network [en línea]. Cham: Springer, 2022 [Consulta: 17/09/2025]. Disponible a: [discovery.upc.edu/view/action/uresolver.do?operation=resolveService&package\\_service\\_id=14913702830006711&institutionId=6711&customerId=6705&VE=true](https://discovery.upc.edu/view/action/uresolver.do?operation=resolveService&package_service_id=14913702830006711&institutionId=6711&customerId=6705&VE=true). ISBN 9783030957070.
- Sangüesa, Marta ; Mateo, Ricardo ; Ilzarbe, Laura. Teoría y práctica de la calidad. 2a. Madrid: Paraninfo, 2019. ISBN 9788428340892.
- Ilzarbe, Laura ; Baguer, Angel. Calidad para competir : el poder real del cliente. Madrid: Paraninfo, cop. 2016. ISBN 9788428338943.
- AENOR. Norma española UNE-EN ISO 9001 : sistemas de gestión de la calidad : requisitos (ISO 9001:2015). 2015. Madrid: AENOR, 2015. ISBN 1111164107218.
- AENOR. UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad : Fundamentos y vocabulario. 2015. Madrid: AENOR, 2015.
- AENOR. UNE-EN ISO 9004:2018. Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. (ISO 9004:2018). 2018. Madrid: AENOR, 2018.
- AENOR. UNE-EN ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. (ISO 19011:2018). 2018. Madrid: AENOR, 2018.
- EFQM. Modelo EFQM 2020. 2020. Madrid: EFQM, 2019.