

Guia docent

240ST1024 - 240ST1024 - Gestió de la Qualitat a la Cadena de Subministrament

Última modificació: 13/03/2025

Unitat responsable: Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona

Unitat que imparteix: 732 - OE - Departament d'Organització d'Empreses.

Titulació: MÀSTER UNIVERSITARI EN CADENA DE SUBMINISTRAMENT, TRANSPORT I MOBILITAT (Pla 2014).
(Assignatura optativa).

MÀSTER UNIVERSITARI EN ENGINYERIA INDUSTRIAL (Pla 2014). (Assignatura optativa).

MÀSTER UNIVERSITARI EN ENGINYERIA D'ORGANITZACIÓ (Pla 2021). (Assignatura optativa).

Curs: 2025

Crèdits ECTS: 5.0

Idiomes: Anglès

PROFESSORAT

Professorat responsable: Mateo Doll, Manuel

Altres: Cuevas Baquero, Daniel

METODOLOGIES DOCENTS

S'empra una metodologia d'ensenyament-aprenentatge que combina explicacions teòriques del professor amb activitats i casos en els que l'alumne posa en pràctica els conceptes teòrics explicats a l'aula.

A més, l'alumne prepararà exposicions d'algunes parts teòriques amb aplicacions pràctiques, de forma individual i en petits grups.

OBJECTIUS D'APRENTATGE DE L'ASSIGNATURA

Els estudiants aprenen els conceptes relacionats amb la gestió de la qualitat per poder implementar un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001, que garanteix la satisfacció dels clients a través de la planificació, l'assegurament, el control i la millora de la qualitat en l'empresa.

Al finalitzar el curs l'estudiant serà capaç de:

- Comprendre el llenguatge i la nomenclatura bàsica que s'utilitza en l'àmbit de la qualitat.
- Entendre els tres nivells de la qualitat (producte/servicio, procés i sistema) i aplicar-los a la cadena de subministrament.
- Identificar els requisits del client i traslladarlos a l'organització.
- Identificar els processos necessaris per poder complir els requisits del client i redactar els procediments associats.
- Definir els indicadors necessaris per controlar i millorar un servei logístic.
- Aplicar el model de gestió de la qualitat ISO 9001 en un entorn logístic.
- Utilitzar el model EFQM com a eina de millora en l'empresa.
- Realitzar auditories de la qualitat per controlar i millorar els processos de l'empresa.
- Comprendre el paper del director de qualitat i les competències necessàries.

HORES TOTALS DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANT

Tipus	Hores	Percentatge
Hores grup gran	30,0	24.00
Hores grup petit	15,0	12.00
Hores aprenentatge autònom	80,0	64.00

Dedicació total: 125 h

CONTINGUTS

Tema 1: Introducció a la qualitat

Descripció:

Concepte de qualitat

Client intern i extern

No qualitat, no conformitat, accions correctives, accions preventives, els 5 per què

Evolució històrica de la qualitat

Gurus de la qualitat

Les quatre activitats de la gestió de la qualitat: planificació, assegurament, control i millora de la qualitat

Els tres nivells de la qualitat: producte/servei, procés, sistema

Activitats vinculades:

Activitats

Presentacions

Dedicació: 11h

Grup gran/Teoria: 8h

Grup mitjà/Pràctiques: 3h

Tema 2: Qualitat en productes/serveis

Descripció:

Definició de la qualitat d'un producte o servei

Model Kano

Model GAP

Enquestes a clients

Servqual

Activitats vinculades:

Activitats

Presentacions

Dedicació: 11h

Grup gran/Teoria: 3h

Grup mitjà/Pràctiques: 8h

Tema 3: Qualitat en processos

Descripció:

Mapa de processos

Diagrama de flux

Fitxes de procés

Procediments

Indicadors

Reunions diàries lean de revisió d'indicadors

Anàlisi de riscos del procés

Activitats vinculades:

Activitats

Exercici/s pràctic/s

Presentacions

Test

Dedicació: 8h

Grup gran/Teoria: 3h

Grup mitjà/Pràctiques: 5h

Tema 4: Qualitat en sistemes

Descripció:

ISO 9001

Comprensió de l'organització i del seu context, comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades

Altres estàndards de qualitat

EFQM

Activitats vinculades:

Activitats

Presentacions

Dedicació: 5h

Grup gran/Teoria: 3h

Grup mitjà/Pràctiques: 2h

Tema 5: Auditories de qualitat

Descripció:

Tres tipus d'auditoria: de primera part, de segona part, de tercera part

Auditories de producte, de procés, de sistema

Fases per al desenvolupament d'una auditoria

Informe d'auditoria

Activitats vinculades:

Activitats

Presentacions

Dedicació: 5h

Grup gran/Teoria: 3h

Grup mitjà/Pràctiques: 2h

Tema 6: El perfil del director de qualitat

Descripció:

Competències del director de qualitat

Qualificació dels auditors

Activitats vinculades:

Activitats

Exercici/s pràctic/s

Presentacions

Dedicació: 5h

Grup gran/Teoria: 3h

Grup mitjà/Pràctiques: 2h

SISTEMA DE QUALIFICACIÓ

El sistema d'avaluació està format per:

- (1) Avaluació continuada a classe a través de test (15%).
- (2) Presentacions a classe de temes preparats amb anterioritat (20%)
- (3) Treball sobre sistemes de gestió de la qualitat (40%)
- (4) Examen parcial (25%)

NORMES PER A LA REALITZACIÓ DE LES PROVES.

- * Avaluació continuada: Durant les classes es presenten els treballs.
- * Presentacions a classe: Cada dia, un grup diferent presenta un dels treballs (resum de llibre per temes). S'avisarà amb antelació. El primer dia de classe s'explica i s'acorda un calendari.
- * Treball sobre sistemes de gestió de la qualitat: Dura tot el curs. És individual. Durant el curs es va presentant temes i al final del curs es fa una presentació oral.
- * Examen parcial: S'avaluen els temes 1 al 3, es fa un dia de classe i no es pot portar res.

BIBLIOGRAFIA

Bàsica:

- Rizzi, Antonio. Supply chain : fundamentals and best practices to compete by leveraging the network [en línia]. 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. 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.