

## 240ST1024 - Calidad de los Servicios en la Cadena de Suministro

Unidad responsable: 240 - ETSEIB - Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona  
Unidad que imparte: 732 - OE - Departamento de Organización de Empresas  
Curso: 2019  
Titulación: MÁSTER UNIVERSITARIO EN CADENA DE SUMINISTRO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD (Plan 2014).  
(Unidad docente Optativa)  
Créditos ECTS: 5 Idiomas docencia: Castellano

### Profesorado

Responsable: Imma Ribas  
Otros: Ilzarbe Izquierdo, Laura

### Horario de atención

Horario: Se concertará cita previa por email

### 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.



## 240ST1024 - Calidad de los Servicios en la Cadena de Suministro

### Horas totales de dedicación del estudiantado

Dedicación total: 125h	Horas grupo grande:	30h	24.00%
	Horas grupo pequeño:	15h	12.00%
	Horas aprendizaje autónomo:	80h	64.00%

## 240ST1024 - Calidad de los Servicios en la Cadena de Suministro

### Contenidos

#### CALIDAD EN LOS SERVICIOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Dedicación: 45h

Grupo grande/Teoría: 45h

##### Descripción:

Tema 1: Introducción a la calidad

Concepto de calidad

Cliente interno y externo

No calidad, no conformidad, acciones correctivas, acciones preventivas, los 5 por qué

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

Tema 2: Calidad en productos/servicios

Definición de la calidad de un producto o servicio

Modelo Kano

Modelo GAP

Encuestas a clientes

Servqual

Tema 3: Calidad en procesos

Mapa de procesos

Diagrama de flujo

Fichas de proceso

Prodedimientos

Indicadores

Reuniones diarias lean de revisión de indicadores

Análisis de riesgos del proceso

Tema 4: Calidad en sistemas

ISO 9001

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

Otro estándares de calidad

EFQM

Tema 5: Auditorías de calidad

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

Tema 6: El perfil del director de calidad

Competencias del director de calidad

Cualificación de los auditores

## 240ST1024 - Calidad de los Servicios en la Cadena de Suministro

### Sistema de calificación

El sistema de evaluación combina:

- (1) Evaluación continuada 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%)

### Bibliografía

Básica:

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. 1a. Madrid: Paraninfo, 2016. ISBN 9788428338943.

AENOR. UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos. 2015. Madrid: AENOR, 2015.

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. 2018. Madrid: AENOR, 2018.

AENOR. UNE-EN ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. 2018. Madrid: AENOR, 2018.

EFQM. Modelo EFQM 2020. 2020. Madrid: EFQM, 2019.