

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: Olivella Nadal, Jorge
 Rua Costa, Carlos

Metodologías docentes

Las enseñanzas teóricas se desarrollan fundamentalmente a través de clases magistrales mediante el uso de transparencias y el apoyo de la pizarra para breves ejercicios , esquemas complementarios, etc.

Por su parte, las enseñanzas prácticas de laboratorio se desarrollan en la propia aula, a través de casos prácticos en que los estudiantes, habitualmente en pequeños grupos juegan un papel más activo resolviendo , con la asistencia del profesorado , una situación propuesta.

Las clases teóricas y prácticas convivirán a lo largo del curso de manera que los ejercicios prácticos se intentarán insertar en medio de las sesiones teóricas.

Objetivos de aprendizaje de la asignatura

Los estudiantes deberán conocer los conceptos , modelos , métodos y herramientas de la calidad y su aplicación en la cadena de suministro, identificando los elementos necesarios para definir , controlar y asegurar la calidad de los servicios logísticos.

Al finalizar el curso , el estudiante debe ser capaz de:

- Entender el lenguaje y la nomenclatura básica que se utiliza en el ámbito de la calidad.
- Identificar y aplicar los principios de la calidad total en una cadena de suministro.
- Se capaz de identificar los indicadores necesarios para definir , medir y controlar un servicio logístico.
- Utilizar las herramientas básicas de la calidad.
- Identificar los principales modelos de calidad existentes (incluyendo el modelo EFQM e ISO 9000) y ser capaz de aplicarlos en el entorno logístico.
- Ser capaz de mejorar la calidad de una cadena de aprovisionamiento.

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:

BLOQUE I: Introducción a la calidad

Introducción a la gestión de la calidad. Calidad total. Evolución del concepto de la calidad. Defectos de calidad y sus causas. La importancia del cliente. Necesidades y expectativas. Costes de la calidad. El concepto de servicio en logística. Características específicas de los servicios y su calidad. Calidad en las operaciones logísticas. Medida de la calidad. Indicadores de la calidad (KPI). KPI en la cadena de aprovisionamiento. Salpicadero. Mapas de indicadores.

BLOQUE II: Herramientas de la calidad

Mejora de la calidad. La mejora continua (kaizen). El ciclo PDCA de Deming. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Creatividad y resolución de problemas. Metodología y herramientas de la mejora continua. Otras técnicas y herramientas: Mejora continua, Reingeniería de procesos, benchmarking, AMFE, QFD, SPC, Análisis del valor, Six Sigma y Lean management.

BLOQUE III: Implantación de un modelo de gestión de la calidad

Modelos de gestión de la calidad. El sistema europeo EFQM. Criterios de excelencia. La lógica REDER. El proceso de autoevaluación. La norma certificable ISO 9000. Apartados de la Norma. Gestión por procesos. Elaboración de procedimientos. Otros modelos de calidad. Benchmarking. Marcas de calidad. Cartas de servicios. Implantación de sistemas de calidad. Auditorías y mantenimiento de los sistemas de calidad. El proceso de certificación. Normas y organismos para la normalización.

Sistema de calificación

La evaluación se realiza mediante diversos procedimientos :

(1) un examen final (EF) consistente en preguntas cortas donde el estudiante deberá mostrar los conocimientos aprendidos durante el desarrollo de la asignatura.

(2) una conjunto de ejercicios y trabajos a realizar a lo largo del curso (TR)

La Nota final (NF) será

$$NF = 0,7 \cdot TR + 0,3 \cdot EF$$

Bibliografía