

CARRERA: TEC. SUP. EN MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

ÁREA: DISCIPLINAS COMPLEMENTARIAS

MATERIA: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

CURSADO: CUATRIMESTRAL

HORAS/SEMANA: 3

HORAS/ AÑO: 48

DOCENTE: ING. SILVIA ROSANA ROLDÁN

AÑO: 2019

FUNDAMENTACIÓN

Hoy en día, los fabricantes de todo el mundo emplean normas y especificaciones precisas. Las especificaciones se aplican de manera estandarizada a todos los componentes, materias primas, procesos y productos terminados. Los compradores de materiales, componentes y productos terminados exigen estas especificaciones a los fabricantes.

El aseguramiento de la calidad está dirigido a los proveedores, contrario a los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000 en donde son los compradores que lo exigen de los fabricantes. En consecuencia, se enfoca desde el punto de vista de los vendedores, sobre cómo lograr la satisfacción del cliente desde la investigación de mercados, a lo largo de la planeación, del diseño, la producción, las ventas y los servicios; lo que también se conoce como aseguramiento ofensivo de la calidad.

El aseguramiento es el enfoque de calidad que se centra en proporcionar la confianza derivada del sistema de calidad, para que internamente la gerencia y los integrantes de la organización y externamente los clientes y las partes interesadas puedan desempeñarse con la tranquilidad resultante de seguir una Gestión por Procesos de manera tal que se tiene una actitud preventiva frente a los problemas y se garantice la conformidad de los productos y servicios.

Este enfoque tiene sus raíces en la Normalización y desde luego tiene una cobertura desde el contacto con el cliente en el Mercadeo, pasa luego a la determinación de especificaciones detalladas en el Diseño, posteriormente lleva sus técnicas y normas a la adquisición de Suministros o compras, se aplica también durante la Producción, mantiene su vigencia en las actividades de Post-producción para cerrar el ciclo con el enfoque al cliente durante el servicio.

El Aseguramiento abarca el sistema de calidad, particularmente en la documentación de los procesos, los procedimientos y en el Manual de Calidad.

La gestión de la calidad es un enfoque global, que incorpora la formulación de la política, los objetivos y las responsabilidades de calidad. Asimismo el control, el aseguramiento, el mejoramiento del sistema de calidad, mediante la participación del personal y su trabajo en equipo, el aprendizaje y mejoramiento continuos y el enfoque al cliente.

La filosofía y herramientas básicas de gestión las formula el TQM (Gestión total de la calidad) y existen diversos modelos como el ISO 9000, el Modelo integral ISO y el modelo de excelencia FQM.

La fase más avanzada de la gestión de calidad se acerca a la administración de empresas, para llegar al diseño de la empresa, a partir de los principios de calidad.

Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la Calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este marco, la Norma ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS

- Instruir a los alumnos sobre las normas ISO 9000 a través del desarrollo teórico y la aplicación práctica para que puedan ayudar en la implementación de las mismas.
- Conocer el Control Estadístico de Procesos por medio del estudio de las técnicas y la experimentación práctica para consolidar el uso de esta herramienta en todos los planos del control de gestión.
- Fortalecer el concepto de la relación Cliente-Proveedor, tanto externa como interna, para establecer lo esencial que es el trabajo en equipo para la gestión eficiente de una empresa.
- Concientizar a los alumnos de la influencia de un sistema de gestión de la calidad en el cuidado del medio ambiente y en la seguridad en el trabajo.

CONTENIDOS CONCEPTUALES

Tema 1

Evolución e historia reciente del movimiento por la calidad

Etapas de la Calidad.

Competitividad y mejora de la calidad

Análisis de la competitividad

Calidad y productividad

Costos de calidad

Tema 2

Los maestros de la calidad. Aportes.

Círculos de la Calidad.

Managment japonés

Tema 2

Antecedentes e introducción a ISO-9000

Historia de la serie ISO-9000

La familia de normas ISO-9000

Principios de gestión de la calidad

Enfoque cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Tema 4

Introducción a ISO-9001:2015

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

Objeto y campo de aplicación

Referencias normativas

Términos y definiciones

Sistema de gestión de la calidad

Responsabilidad de la dirección

Gestión de los recursos

Realización del producto

Medición, análisis y mejora

Tema 5

Las 5 S

Seiri (seleccionar)

Seiton (ordenar)

Seiso (limpiar)

Seiketsu (estandarizar)

Shitsuke (disciplina)

Importancia de su implementación.

Tema 6

Diagrama de causa-efecto (Ishikawa) y diagramas de procesos

Método de las 6M

Método de flujo del proceso

Tema 7

Implementación de las Normas IRAM, ISO 14001, OSHAS. Generalidades.

Buenas prácticas de manufactura.

Análisis de riesgos y puntos críticos de control.

Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES).

Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) y Procedimientos Operativos Estandarizados.

Manejo integrado de plagas (MIP).

BIBLIOGRAFÍA

- Senlle Andrés*. Calidad total y normalización. ISO 9000. Ediciones Gestión 2000. Sistemas de Gestión de la calidad en la industria alimentaria. Ed. Acribia, S.A. España, 1997.
- Ángel Paola, Maseda*. Tratado de la calidad total. Tomo 1. Limusa Noriega Editores. *Gutiérrez Pulido, Humberto* (1997). "Calidad Total y Productividad", Editorial McGraw-Hill.
- Besterfield, Dale H.* Control de calidad. Cuarta edición. Prentice Hall Hispanoamericano, S.A. 1994.
- Juran, J.M. Juran*. La planeación de la calidad. Madrid, Diaz de Santos 1990. Material de curso de posgrado en Alta dirección en Agronegocios y Alimentos. Facultad de Agronomía de UBA.
- Feigenbaum, Armand V.* Control total de la calidad, 2 Ed México, Compañía Editorial Continental, 1986.