

Planificación de la Asignatura: Gestión de la Calidad - Transporte

Fecha: 23/10/2024 13:02

Código: I1543

Carrera: Ingeniería en Transporte

Departamento Académico: Macrosistemas

Docente a cargo:

Correo del docente a cargo: esteban.rossi@uner.edu.ar

Régimen de Dictado: Cuatrimestral doble oferta

Carga Horaria Semanal: 4 horas semanales

Carga Horaria Total: 56 horas

Contenidos Mínimos:

Introducción a la Calidad. Normas para la Gestión de la Calidad. Gestión de calidad para recursos materiales y humanos de una organización. Ciclo PDCA-Mejora Continua. Costos de la Calidad. Indicadores de calidad. Buenas prácticas de manufactura.-

Correlativas Regulares para cursar:

Economía y Organización de Sistemas de Transporte

Correlativas Aprobadas para cursar:

No posee

Correlativas Aprobadas para promocionar o rendir el examen final:

2° Año

Objetivo General:

Construir con los alumnos y alumnas herramientas que les permitan caracterizar, definir y dar respuesta a los requisitos de calidad de organizaciones públicas o privadas.

Establecer e implementar una serie de actividades coordinadas sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Contribuir a la formación de profesionales capaces de gestionar la calidad en las organizaciones para el cumplimiento permanente de los requisitos y las consideraciones de necesidades y expectativas futuras, promoviendo su sustentabilidad en un entorno cada vez más dinámico y complejo.

Desarrollo de la capacidad de enfoque y resolución práctica de problemas en distinto tipo de organizaciones, mediante la realización de un proyecto propuesto para resolver situaciones reales y análisis de casos en organizaciones.

Capacitación en el proceso de toma de decisión. Estimular la creatividad

Objetivos Particulares:

Al finalizar el curso se pretende que los alumnos:

Conozcan y sean capaces de utilizar, comprender, diseñar e implementar Sistemas de Gestión de la Calidad, con énfasis en aplicaciones a la Ingeniería en Transporte.

Conozcan y sean capaces de utilizar diferentes normas de calidad, nacionales e internacionales aplicadas a productos y procesos con énfasis en aplicaciones a la Ingeniería en Transporte.

Sean capaces realizar diagnósticos y definir especificaciones para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Apliquen estrategias eficaces de diseño e implementación de SGC.

Conozcan y desarrollen pensamiento crítico respecto de las normativas y fuentes de información relacionadas a GC.

Programa Analítico:

Unidad TEMÁTICA N° 1: Conceptos básicos, sensibilización y marco general.

Descripción: Gestión de la Calidad: orígenes, tendencias, desafíos del mercado. Situación actual y su impacto económico. Su penetración en toda la organización. Definiciones, sistema, objetivo y medición para obtener calidad. Pensamiento basado en riesgos. Estructura normativa. Criterios y cultura subyacente en las Normas de gestión. Gestión por procesos. Serie de Normas ISO 9000 vigentes, UNE EN 13816 vigente.; Res 669/16 de CNRT IRAM 3810 vigente. ISO 39001 vigente. Estructura y administración de los costos de la calidad. Interacción y estrategias. Resultados económicos de la aplicación de Sistemas de Gestión.

Unidad TEMÁTICA N° 2: Sistema de Gestión de la Calidad.

Descripción: Requisitos generales. Política de gestión, objetivos de gestión y metas. Responsabilidades y autoridades. Requisitos normativos. Requisitos para mantener y conservar la Información documentada.

Unidad TEMÁTICA N° 3: Gestión de los recursos.

Descripción: Proceso de Capacitación. Detección de necesidades; ciclo de aprendizaje. Gestión del mantenimiento de equipos e instalaciones

Unidad TEMÁTICA N° 4: Procesos de realización.

Descripción: Gestión del proceso de ventas. Gestión del proceso de Diseño y Desarrollo. Gestión de Riesgos. ISO 31000 vigente. Gestión de compras y proveedores externos. Gestión de procesos de realización (fabricación y prestación de servicio). Recursos de seguimiento y medición. Almacenamiento y manipulación. Trazabilidad.

Unidad TEMÁTICA N° 5: Medición, análisis y mejora.

Descripción: Plan de Calidad. Certificados de liberación. Tratamiento de productos no conformes. Acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora. Ciclo PDCA. Requisitos normativos. Análisis de causa (Ishikawa y 5 Porqué). Auditorías. Tratamiento de quejas y reclamos de Clientes. Encuestas de satisfacción.

Unidad TEMÁTICA N° 6: Calidad en servicios.

Descripción: Ciclo de planificación y estructura del sistema de gestión en una organización de servicios. Ciclo del servicio y momentos de verdad. vigente. Sistemas de gestión de seguridad vial . Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y

mediciones

Listado de Actividades de Formación Práctica:

Existe un único trabajo práctico del tipo Proyecto de Diseño, con entregas verificables Informe de Avances 1 y 2 (IA1 e IA2), a lo largo de todo el cuatrimestre que se denomina Proyecto de Gestión de la Calidad (PGC), otras actividades prácticas sin entrega de verificables y asociadas al PGC se desarrollaran según sea conveniente y con el objetivo de poner en discusión las soluciones del PGC que los grupos de alumnos van proponiendo.

Metodología de Evaluación Durante el cursado:

El seguimiento del aprendizaje de los alumnos se realiza de manera continua a lo largo del desarrollo de la asignatura, y de manera localizada en el tiempo en instancias específicas de evaluación (2 IA y versión definitiva del PGC - CT 1, CT 3, CT5, CE 3.1 y CE 3.2)

En cada clase, los docentes valoran cualitativamente el grado en que los estudiantes avanzan en su aprendizaje, y contribuyen al mejoramiento del proceso de aprendizaje del grupo, proporcionando orientación frente a requerimientos específicos por parte de los alumnos, o si fuera necesario, mediante explicaciones colectivas cuando se detecta una falencia de tipo general.

Las instancias de evaluación localizadas en el tiempo (ver cronograma) son:

las evaluaciones grupales sobre los documentos de IA y

la evaluación grupal al momento de la defensa de la versión definitiva del PGC.

Aprobando estas instancias de evaluación los alumnos promocionan la asignatura sin examen final (CS 1, CS 2, CS 3 y CS 5).

Metodología de Evaluación en Exámenes Finales:

Los alumnos regulares deben presentar el PGC en examen final, donde se realiza una evaluación integradora de la asignatura, los alumnos libres rendirán un examen final que consistirá en la presentación de informe escrito y defensa oral sobre un caso de aplicación acordado previamente con la cátedra.

Condiciones de Regularidad :

Alumno regular:

Para alcanzar la condición de alumno regular, los alumnos deberán:

Asistir a un mínimo de 60 % clases plenarias de alumnos.

Aprobar las 2 entregas de los IA

Cada entrega de IA podrá recuperarse presentando, vía campus virtual, los caminos de mejoras señalados en las devoluciones escritas de los IA y su defensa oral

Para aprobar la asignatura, el alumno en condición de regular deberá presentar el PGC en forma individual.

Alumno Promocional:

Para alcanzar la condición de alumno promocional, los alumnos deberán cumplir las condiciones 1 y 2 de alumno regular, y aprobar el PGC durante las semanas de cursado.

Alumno Libre:

Todo alumno que no alcance la condición de alumno regular. Los alumnos libres rendirán un examen final que consistirá en la presentación de informe escrito y defensa oral sobre un caso de aplicación acordado previamente con la cátedra.

Bibliografía Principal:

Introducción a la Gestión de la Calidad. Franfo Javier Miranda Gonzalez , Delta, Madrid 2007

Serie completa de Normas ISO 9000

ISO 39001:2012 Sistemas de gestión de seguridad vial.

UNE-EN 13816:2003 Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones.

Res 669/16 de Comicion Nacional de Regulacion del Transporte (CNRT)

IRAM 3810:2006 “Seguridad Vial Buenas prácticas en el transporte de pasajeros”

ISO 39001:2012 Sistema de gestión de la seguridad del tráfico en carretera

MANUAL DO LÍDER – Peter R. Scholtes – Edit. Qualitymark – 1999

CALIDAD SIN LÁGRIMAS – Philip Crosby – Edit. Mex. – 1989 (en Biblioteca FIUNER)

LA CALIDAD NO CUESTA – Philip Crosby – Edit. Mex. – 1989 (en Biblioteca FIUNER)

ESPECIFICACIÓN ISO/TS 16949:2002 – International Standard Organization (del Docente)

THE SIX DISCIPLINES OF BREAKTHROUGH LEARNING (del Docente)

GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS – Instituto Andaluz de Tecnología - Gobierno Vasco (del Docente)

Bibliografía Complementaria:

NORMA ISO 19011:2011 – International Standard Organization (en Biblioteca FIUNER)

THE LEAN ENTERPRISE MEMORY JOGGER – Bob Page – Edit. GOAL/QPC – 2002 (del Docente)

SERVICIO AL CLIENTE – Karl Albrecht (del Docente)

COSTOS DE LA CALIDAD – Harrington

Calidad en los Servicios / Karl Albrecht (propiedad del Docente)

CUADERNILLO AMFE – Ford / Chrysler / GMC.