

NOMBRE DEL CENTRO	Instituto de Educación Secundaria FELO MONZÓN GRAU-BASSAS
CURSO	2008 - 2009
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN
CICLO FORMATIVO	C.S. DE SECRETARIADO
NIVEL	1º

Vº Bº Jefe/a Departamento

Firmado: Profesores/as :

Teresa Henríquez Jiménez

PROGRAMACIÓN DE MÓDULO

Denominación del módulo

CALIDAD Y MEJORA EN LA GESTIÓN

ÍNDICE

- 1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.
- 2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.
- 3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)
- 4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).
- 5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
- 6.- METODOLOGÍA
- 7.- RECURSOS DIDÁCTICOS
- 8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.
- 9.- UNIDADES DE TRABAJO: (Conceptuales, Procedimentales y Actitudinales), indicando de cada una de ellas:
 - ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
 - SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS
 - CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.

1. INTERPRETAR EL SIGNIFICADO DE LA CALIDAD EN EL SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DE EMPRESAS.

- Describir de forma clara y precisa la evolución histórica de la calidad asociada primordialmente a los procesos administrativos y a las operaciones y servicios de gestión empresarial.
- Identificar correctamente los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de calidad.

2. IDENTIFICAR Y RELACIONAR NORMAS APLICABLES A LA CONSECUCCIÓN DE LA CALIDAD, EN LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS COMO PROFESIONAL EN LAS EMPRESAS.

- Señalar los objetivos de la consecución de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Identificar a su nivel profesional el contenido de normas para el aseguramiento de la calidad, con especial referencia a las europeas.
- Diferenciar el sistema tradicional del sistema de gestión de calidad.
- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la gestión administrativa.
- Identificar actividades desarrolladas en las que es muy importante la calidad de servicio como estrategia de marketing.

3. UTILIZAR LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE AFECTAN A LA CALIDAD Y A LA RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS ASOCIADOS Y APLICAR LAS PRINCIPALES TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD.

- Describir y aplicar a supuestos prácticos sencillos las técnicas basadas en:
 - Diagramas causa-efecto.
 - Tormenta de ideas.
 - Clasificación.
 - Análisis de Pareto.
 - Análisis modal de fallos y efectos.
- Aplicar en supuestos prácticos, las técnicas anteriormente descritas a una empresa, identificando el circuito de documentación actual relativo al *stock* en almacén y sistematizar adecuadamente el mismo a efectos de obtener cierto grado de fiabilidad en los datos, consiguiendo disponer justo a tiempo y en cantidades óptimas, las materias o productos requeridos .
- Definir los conceptos estadísticos aplicados a la calidad.
- En supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación de servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, u otros relacionados con la actividad de gestión administrativa, aplicar el control necesario que permita obtener:
 - La medición de la calidad.
 - El coste de la no calidad.
 - Sistema de control.

- . Mejoras posibles.

4. ANALIZAR Y PROPONER MEJORAS CONTINUAS EN LOS PROCESOS O FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL QUE INCREMENTEN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

- En supuestos prácticos de una pequeña empresa:
- Formular el documento orientador de su política de calidad.
- Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
- Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total, de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
- Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Analizar y proponer mejoras de calidad en la gestión administrativa, en casos prácticos determinados de empresas simuladas o reales, mediante el trabajo en grupos o equipos en los que se traten de resolver los siguientes aspectos:
- Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
- Manejar las herramientas básicas de calidad.
- Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
- Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.
- Interpretar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua.

2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.

UNIDADES DE TRABAJO Y TIEMPOS ASIGNADOS

UNIDADES DE TRABAJO Y CAPACIDADES TERMINALES	DENOMINACIÓN	HORAS
1 C.T.1	Introducción	4
2 C.T.1-2	Gestión de la Calidad	9
3 C.T.2	Normas de calidad.	9
4 C.T.3	Gestión de la calidad.	9
5 C.T.3	Técnicas básicas de calidad.	11
6 C.T.3	Herramientas avanzadas de calidad	8
7 C.T.3	Costes de la mala Calidad.	6
8 C.T.4	Planes de Calidad en empresas. Casos prácticos.	8
	Total horas.....	64

CONTENIDOS CONCEPTUALES.

- Conceptos fundamentales de Calidad
- Calidad de diseño
- Concepto de productividad. Relación entre productividad y Calidad.
- Política Industrial sobre Calidad.
- Concepto de certificación y homologación.
- Concepto de Registro de Empresa
- Concepto de normalización. Normas referentes a Calidad.
- Conocimiento de los planes nacionales de Calidad vigentes.
- Gestión de la Calidad.
- Planificación, organización y control de la Calidad.
- Instrumentos de control de la Calidad.
- Técnicas básicas de control de Calidad.
- Técnicas estadísticas de control de la Calidad.
- Técnicas avanzadas de control de la Calidad.
- Conceptos de fiabilidad y mantenibilidad.
- Costes de la falta de Calidad.

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

- Análisis de las causas que provocan los fallos. Técnicas de aplicación.
- Utilización de las técnicas básicas de control de Calidad.
- Utilización de las técnicas avanzadas de control de Calidad.
- Análisis de la estructura organizativa de una empresa frente a la implantación de un sistema de Calidad.
- Implicación de los registros de empresa y demás tipos de certificaciones.
- Aplicación de las distintas herramientas al sistema de Calidad de una empresa.

CONTENIDOS ACTITUDINALES:

- No discriminación en la exposición de ideas
- Concienciación en temas de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.
- Puntualidad en la entrega de los trabajos.
- Trabajo constante y asistencia regular a las clases.

3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)

CONTENIDOS CONCEPTUALES

- C1.- Comprende adecuadamente la información que recibe.
- C2.- Repite información recibida elaborándola con sus propias palabras.
- C3.- Escribe con corrección ortográfica.
- C4.- Redacta con precisión mecanográfica.

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

- P1.- Analiza y resuelve correctamente las actividades propuestas
- P2.- Se expresa con claridad y fluidez
- P3.- Utiliza vocabulario preciso y con propiedad.
- P4.- Redacta con claridad y fluidez
- P5.- Utiliza técnicas y procesos adecuados.

P6.- Presenta documentos e informes con orden y limpieza

CONTENIDOS ACTITUDINALES

- A1.- Es puntual en la entrega de trabajos.
- A2.- Es constante en sus tareas.
- A3.- Asiste con puntualidad y regularidad a clase.
- A4.- Muestra satisfacción por el trabajo riguroso y bien hecho.
- A5.- Es respetuoso con las ideas y aportaciones de otros.
- A6.- Es solidario con decisiones del grupo.
- A7.- Se integra bien en diferentes grupos.
- A8.- Anima y estimula a la participación en las actividades propuestas.
- A9.- Es crítico ante información que recibe.
- A10.- Tiene iniciativa ante problemas que se le plantea.
- A11.- Cuida los recursos que utiliza (instalaciones, equipos, bibliografía, etc.), evitando costes innecesarios y perjuicios medioambientales.
- A12.- Autoevalúa las actividades realizadas.

EQUIVALENCIA

1-2: INSUFICIENTE	3-4: INSUFICIENTE	5-6: SUFICIENTE/BIEN	7-8 NOTABLE	9-10: SOBRESALIENTE
-------------------	-------------------	----------------------	-------------	---------------------

De la ponderación de los objetivos anteriores, se obtendrá la calificación trimestral y última que obtenga el alumno. Con ello, el alumno obtendrá información periódica y detallada de lo evaluado, con el fin de que sean capaces de rectificar sus actitudes, métodos de trabajo, conocimientos, etc. necesario para obtener un resultado positivo.

4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).

Teniendo en cuenta que la evaluación es un proceso continuo e integral que informa sobre la marcha del aprendizaje y la aprovecha para plantear sucesivas modificaciones al plan inicialmente diseñado, es importante recoger el mayor número de datos a lo largo del desarrollo de las unidades didácticas.

Es muy importante ir realizando una evaluación a lo largo del proceso de algunas actividades concretas que nos informen del desarrollo de las unidades de trabajo.

En cada una de las unidades puede ser significativo elegir algunas actividades de las propuestas que representen una gran capacidad de síntesis al aplicar conocimientos y utilizar procedimientos instrumentales.

También es aconsejable comentar con los alumnos la evaluación de estas actividades en cada situación, ya que se trata de un momento muy adecuado para programar un refuerzo o replantearse total o parcialmente la programación.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Se trata de recoger el mayor número de datos que tienen que ver con el comportamiento del alumno a lo largo de todo el proceso de aprendizaje.

- Actitudes ante la iniciativa e interés por el trabajo.

- Hábitos de trabajo: si finaliza las tareas encomendadas en el tiempo previsto.

- Habilidades y destrezas en el trabajo: cumplimentación de las actividades con orden y limpieza, conocimiento del uso y utilidad del material de trabajo.

- Actividades desarrolladas (individualmente y en pequeños grupos): En clase y/o en casa (en algunos casos).

- Las pruebas escritas que se realicen serán de carácter teórico y/o práctico

Actividades que se llevarán a cabo para evaluar:

En cada unidad de trabajo se especifica los criterios de evaluación a realizar por el alumnado, observándose un gran porcentaje de contenidos procedimentales.

La calificación se establecerá en función de la dificultad que presente la U.D. o actividad, de forma que los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales tengan un porcentaje de calificación en un momento u otro.

Con carácter general se evaluarán objetivos referidos a:

- Expresión oral y escrita
- Compresión
- Puntualidad y formalización en la entrega de trabajos
- Asistencia
- Participación.

SISTEMA DE RECUPERACIÓN:

Se establecerá un sistema de recuperación para aquellos alumnos que no alcancen el 50% de los puntos totales en cada trimestre.

1ª Acudirán a recuperación los alumnos suspendidos y los no presentados sin justificación

2º Podrán realizar una recuperación antes de que finalice la evaluación.

3ª Tendrán una segunda oportunidad en junio para todas las partes pendientes.

4ª Las calificaciones obtenidas en las recuperaciones se atenderán a los siguientes criterios:

- Primera recuperación: Nota máxima un 7
- Segunda recuperación: Nota máxima un 6

NOTA: Los alumnos que no asistan a los controles y actividades previstas por causa mayor (certificado médico, asistencia a juicio, muerte de un familiar directo etc.) tendrá derecho a la repetición de la prueba.



5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1. Contenidos actitudinales: 1 punto

- Asistencia y puntualidad

- ❖ Asistencia: 0,5 puntos (hasta 4 faltas: 100%; de 4 a 6: 50% ; >6: 0)
- ❖ Puntualidad: 2 faltas de puntualidad : 1 falta

- Iniciativa e interés por el trabajo. 0,25 puntos

- Entrega puntual de los trabajos 0,25 puntos

2. Contenidos Procedimentales : 40%

3. Contenidos Conceptuales: 50 %

6.- METODOLOGÍA

Según las capacidades terminales del Módulo Profesional y los elementos de capacidades se deduce que el aprendizaje debe basarse en el saber hacer.

El enunciado del contenido organizador coincide con el nombre de la unidad de competencia a la que el Módulo profesional está asociado: Realizar el control y gestión de la calidad en cuanto a productos y servicios..

Para desarrollar estas actividades es necesario que el alumno adquiera conocimientos y desarrolle habilidades diferentes; normas legales, confección de documentos, registro y manipulación de datos en soportes informáticos, etc.

Estas tareas se presentan de forma integrada a través de un proceso donde todos los elementos que intervienen están relacionados.

Para alcanzar los objetivos del módulo es necesario utilizar dos métodos distintos:

- a) Las unidades de trabajo están estructuradas en bloque homogéneos. Se plantea el estudio de cada unidad por separado.
- b) Crear un hilo conductor para ligar todas las unidades entre sí, para mostrar al alumno todo el proceso y sea capaz de integrar en él los conocimientos adquiridos por el método anterior.

7.- RECURSOS DIDÁCTICOS

A nivel de recursos didácticos utilizaremos:

Equipos informáticos, uso de las aplicaciones: Word, Excel y Power Point, biblioteca de clase (diccionarios de la lengua española, de términos económicos, etc.), Internet. Cañón, etc.

Bibliografía:

- Calidad. Editorial McGrawHill.

8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

9.- UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO nº 1

Título de la unidad de trabajo

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

CONCEPTOS:

- Conceptos fundamentales de Calidad.
- Política Industrial sobre Calidad.
- Concepto de certificación y homologación.
- Concepto de registro de empresa.
- Concepto de normalización. Normas referentes a la Calidad.
- Conocimientos de los planes nacionales de Calidad vigentes.

PROCEDIMIENTOS:

- Identificación de los beneficios que supone para la industria la existencia de planes nacionales de Calidad.
- Implicación de los registros de empresa y demás tipos de certificaciones.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de Calidad.
- Concienciación de la importancia de algunos conceptos de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

• **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
- Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
- Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
- Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad.
- Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Power Point; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

• **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Describir la infraestructura de Calidad en el estado español.
- Analizar los planes nacionales de Calidad vigentes.
- Describir algunos conceptos básicos de Calidad.
- Diferenciar los conceptos de certificación, registro de empresa, etc. Y su forma de obtención.
- Identificar los diferentes organismos que elaboran normas, realizan ensayos, etc.

• **TEMPORALIZACIÓN:** 4 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 2

Título de la unidad de trabajo

GESTIÓN DE LA CALIDAD

• **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

COCEPTOS:

- Concepto de productividad. Relación entre productividad y Calidad.

- Gestión de la Calidad.
- Planificación, organización y control de la Calidad.
- Concepto de fiabilidad y mantenibilidad.

PROCEDIMIENTOS:

- Análisis de las causas que provocan los fallos. Técnicas de aplicación.
- Análisis de la implantación de un plan de Calidad en una empresa.
- Análisis de la estructura organizativa de una empresa frente a la implantación de un sistema de Calidad.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de Calidad.
- Concienciación de la importancia de algunos conceptos de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
- Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
- Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
- Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad.
- Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad. Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Describir correctamente los componentes de sus sistema de Calidad.
- Asignar las funciones de Calidad a cada departamento de la empresa.
- Definir el concepto de productividad y su relación con la Calidad.
- Definir el concepto de fiabilidad.

- **TEMPORALIZACIÓN:** 9 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 3

Título de la unidad de trabajo

NORMAS UNE-EN ISO 9000. SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN DE LA CALIDAD



- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

CONCEPTOS:

- Concepto de normalización. Normas referentes a Calidad.
- Conceptos de auditoría interna.
- Concepto de auditoría externa. Realización de auditorías externas.
- Conocimientos de la documentación asociada a la implantación de sistemas de aseguramiento de la Calidad.

PROCEDIMIENTOS:

- Utilización de los distintos tipos de normas en función del tipo de empresa a las que las queramos aplicar.
- Realización básica de la documentación asociada al sistema de Calidad de una empresa.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de Calidad.
- Concienciación de la importancia de algunos conceptos de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
- Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
- Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
- Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad.
- Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad. Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Describir la estructura y contenidos de un manual de Calidad y otros documentos necesarios para la implantación de un sistema de Calidad.
- Describir el procedimiento y objeto de las auditorías de Calidad.
- Aplicar a un supuesto práctico de una pequeña empresa todos los conocimientos sobre elaboración de documentación asociada a un sistema de aseguramiento de la Calidad.



- TEMPORALIZACIÓN: 9 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 4

Título de la unidad de trabajo

TÉCNICAS BÁSICAS DE CALIDAD

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

CONCEPTOS:

- Instrumentos De control de la Calidad.
- Técnicas básicas de control de Calidad.

PROCEDIMIENTOS:

- Análisis de las causas que provocan los fallos. Técnicas de aplicación.
- Utilización de las técnicas básicas de control de Calidad.

ACTITUDES

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
- Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
- Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
- Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad utilizando la aplicación Excel.
- Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad. Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Describir y aplicar a supuestos prácticos sencillos las técnicas basadas en los diagramas causa-efecto, tormenta de ideas, análisis de Pareto, etc.
- Aplicar estas técnicas a casos prácticos de una empresa.
- Definir los conceptos estadísticos básicos aplicados a la Calidad.
- Aplicar estos conceptos estadísticos básicos en casos prácticos.

--

- TEMPORALIZACIÓN: 9 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 5

Título de la unidad de trabajo

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS APLICADAS A LA CALIDAD.

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

CONCEPTOS:

- Conceptos fundamentales de estadística.
- Medidas de tendencia central de un conjunto de datos.
- Medidas de dispersión de un conjunto de datos.
- Función de distribución normal
- Estimación por intervalos de confianza.
- Planes de muestro.

PROCEDIMIENTOS:

- Obtención de medidas de tendencia central de un conjunto de datos.
- Obtención de medidas de dispersión de un conjunto de datos.
- Estimación por intervalos de confianza.
- Realización y aplicación de planes de muestreo.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de estadística aplicada a la Calidad.
- Concienciación de la importancia de la estadística para mejorar la Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad. • Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula. • Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto. • Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad utilizando la aplicación Excel. • Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad. Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en |
|--|



las actividades anteriores.

• **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Definir los conceptos estadísticos aplicados a la Calidad.
- Describir y aplicar a supuestos prácticos sencillos el análisis de un conjunto de datos.
- Analizar la dispersión de los productos fabricados por una empresa.
- Diferenciar los conceptos de población y muestra.
- En un supuesto práctico, utilizar la función de distribución normal.
- Identificar los diferentes pasos a realizar en una estimación por intervalos de confianza.
- Describir algunos conceptos básicos de muestreo.
- En un supuesto práctico, realizar un proceso de aceptación o rechazo de lotes por muestreo.

• **TEMPORALIZACIÓN:** 11 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 6

Título de la unidad de trabajo

HERRAMIENTAS AVANZADAS DE CALIDAD

• **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

CONCEPTOS:

- Conceptos fundamentales de QDF.
- Concepto de Círculo de Calidad.
- Concepto de poka joke.
- Concepto de AMFE.
- Conceptos de AMFEC.

PROCEDIMIENTOS:

- Identificación de los beneficios que supone para las empresas la utilización de las técnicas avanzadas de la calidad.
- Completar la matriz de relaciones del QFD.
- Mejorar un proceso mediante la aplicación de un poka-joke.
- Realizar un AMFEC.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de mejora de la Calidad..
- Concienciación de la importancia de las herramientas avanzadas de Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.



- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
 - Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
 - Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
 - Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad utilizando la aplicación Excel.
 - Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad.
- Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- En un supuesto práctico de una pequeña empresa, idear la implantación de un círculo de calidad.
- Utilizar poka-yoke para mejorar un proceso productivo.
- Analizar una tabla de QFD.
- Describir las fases de trabajo a realizar en un círculo de Calidad.
- Realizar un AMFE de producto.
- Realizar un AMFEC de producto.

- **TEMPORALIZACIÓN:** 8 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 7

Título de la unidad de trabajo

COSTES DE LA MALA CALIDAD

- **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

CONCEPTOS:

- Conceptos fundamentales de los costes de mala Calidad.
- Costes directos de mala Calidad.
- Costes de mala calidad controlables.
- Costes de la mala Calidad resultantes.
- Curvas de Costes directos de la mala Calidad.
- Costes indirectos de mala Calidad.
- Costes de mala Calidad del cliente. Coste de mala Calidad de la insatisfacción del cliente.
- El coste de mala Calidad por la pérdida de reputación.

PROCEDIMIENTOS:

- Obtención de los costes de mala Calidad controlables.
- Obtención de los costes de mala Calidad resultantes.
- Análisis de los costes de mala Calidad del cliente.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación de la relación existente entre la mala Calidad y su coste.
- Concienciación de la importancia de la prevención para mejorar la Calidad y reducir su coste.
- Concienciación del impacto de la reducción del coste de la mala Calidad sobre los beneficios.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
 - Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
 - Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad utilizando la aplicación Excel.
 - Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad.
- Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Describir los componentes del coste de la mala Calidad y analizar la influencia de cada uno de ellos en el mismo.
- Analizar el coste de mala Calidad controlable de una empresa.
- Analizar el coste de mala Calidad resultante de una empresa.
- Diferenciar los conceptos de coste directo y coste indirecto de mala Calidad.
- En un supuesto práctico, analizar el coste de mala Calidad del cliente.
- Describir algunos conceptos básicos de costes de mala Calidad.
- En un supuesto práctico, realizar un proceso de análisis de costes de mala Calidad.

- **TEMPORALIZACIÓN:** 6 sesiones.

UNIDAD DE TRABAJO nº 8

Título de la unidad de trabajo

PLANES DE CALIDAD EN EMPRESAS. CASOS PRÁCTICOS.

- **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

CONCEPTOS:



- Conceptos fundamentales de Calidad.
- Organización del manual de Calidad y el manual de procedimientos.

PROCEDIMIENTOS:

- Realización de parte de un manual de Calidad.
- Realización de algún procedimiento del manual de procedimientos.
- Realización y aplicación de planes de muestreo.

ACTITUDES:

- No discriminación en la exposición de ideas.
- Concienciación en temas de Calidad en la empresa.
- Concienciación de la importancia de la actitud del personal para mejorar la Calidad.
- Orden y disciplina en la realización de las prácticas y los ejercicios propuestos.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Lectura comprensiva de la unidad en el aula. Resumen de la unidad.
- Vocabulario. Buscar la definición más precisa en los diccionarios del aula.
- Resolución de cuestionarios de preguntas sobre los conceptos básicos estudiados, utilizando el procesador de texto.
- Resolución de ejercicios prácticos relacionados con la unidad.
- Búsqueda y comentarios de artículos de Calidad en Internet o en revistas de actualidad. Realización de debates; exposición de las UT por los grupos de alumnos, utilizando el Powerpoint; puestas en común sobre las observaciones realizadas y conclusiones obtenidas en las actividades anteriores.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Describir la estructura y contenidos de un manual de Calidad.
- A partir de una estructura organizativa de una empresa:
 - Identificar los elementos del sistema de Calidad aplicables a la estructura organizativa y actividad productiva.
 - Asignar las funciones específicas de Calidad que podrían estar distribuidas en la organización de la empresa.
- Describir y plicar a supuestos prácticos sencillos las técnicas basadas en:
 - Diagrama causa-efecto.
 - Tormenta de ideas.
 - Análisis de Pareto.
 - Análisis modal de fallos y efectos.
- En un supuesto práctico, aplicar las técnicas anteriormente descritas a una empresa con parte de fabricación propia y parte subcontratada a proveedores, analizar el circuito de documentación actual relativo al stock en almacén de productos acabados y sistematizar adecuadamente el mismo a efectos de obtener cierto grado de fiabilidad en los datos.
- En un supuesto práctico de una pequeña empresa:
 - Formular el documento orientador de la política de Calidad.
 - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de Calidad de la empresa.
 - Definir el sistema de Calidad contemplando de una manera integradora las etapas de



inspección, control del proceso, control integral de la Calidad y Calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.

- Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de Calidad descrito.

- TEMPORALIZACIÓN: 8 sesiones.