

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	43386
Nombre	Sistemas de gestión de la calidad
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	5.0
Curso académico	2023 - 2024

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	Facultad de Economía	1	Primer cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	2 - Sistemas y modelos de gestión de la calidad	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'

RESUMEN

La implantación de sistemas de gestión de calidad se está convirtiendo en una práctica generalizada en el ámbito empresarial. Las razones que pueden justificar este hecho son muy variadas, yendo desde los aspectos ligados a la disminución de costes e incrementos en la productividad, hasta aquellas otras ligadas a la necesidad de poseer un conjunto de procesos estandarizados que permitan regular y controlar las actividades y funciones que se realizan en el seno de una organización. La implantación de dichos sistemas se realiza dentro de algún marco de trabajo que pueda servir como referente para que la misma no se lleve a cabo de manera poco estructurada, incompleta o arbitraria, siendo las normas de la serie ISO 9000 publicadas por la International Organization for Standardization las más utilizadas.

La importancia de este fenómeno cada vez es mayor, tal y como pone de manifiesto el hecho de que el número de compañías que utilizan las normas de la serie ISO 9000 como guía para implantar y obtener la certificación del sistema de calidad va incrementándose año tras año.



La aparición de estándares de referencia ha facilitado la armonización de los enfoques de los sistemas de calidad dentro de la Europa comunitaria. Su utilización por parte de las empresas va orientada en dos líneas claramente definidas: por un lado, como guía o directriz para el desarrollo, implantación, y evaluación interna o externa del sistema de calidad; y por otro, como marco de referencia para obtener la certificación de dicho sistema.

La certificación implica la evaluación y auditoria periódica del sistema de calidad de una compañía por parte de una organización independiente —conocida como *certificador*— con el fin de comprobar la adecuación del sistema a los requisitos establecidos por un estándar de referencia, de modo que cuando el sistema es de conformidad con la interpretación que del estándar realiza el certificador, éste extiende un certificado de registro a favor de la empresa sometida a dicha auditoria, lo cual garantiza a sus clientes, tanto actuales como potenciales, que el sistema está completo, que funciona, y que es revisado periódicamente. De lo anterior se desprende que la implantación de un sistema de calidad y su posterior certificación van a redundar en una mayor confianza de los clientes hacia las operaciones y productos/servicios de una organización, razón por la cual la certificación es una necesidad para competir en el ámbito internacional.

Por último, debemos considerar que las normas de la serie ISO 9000 son genéricas en su ámbito de aplicación ya que por su diseño pueden ser acopladas a las necesidades de cualquier organización, tanto si ésta es grande o pequeña, industrial o de servicios. Este hecho facilita la utilización del referencial por cualquier tipo de organización, lo cual constituye un aspecto positivo de las normas, si bien precisa que las organizaciones que lo utilicen lleven a cabo una interpretación y una adecuación previa a su utilización.

En este contexto hay que añadir que en los últimos años las empresas en la gestión de sus recursos persiguen además de objetivos de calidad otros de carácter medioambiental, energéticos, de seguridad en el trabajo y seguridad de la información, entre otros, que pueden ser gestionados, también, a través de sistemas específicos para cada objetivo. En este marco, es la gestión de la calidad el sistema que actúa como eje sobre el cual se añaden los nuevos sistemas, dando lugar a los sistemas integrados.

Considerando lo expuesto anteriormente, esta asignatura está orientada a que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades necesarias para poder implantar, certificar y mejorar de manera continuada un sistema de calidad basado en la normas ISO 9000. Así mismo, se pretende con la asignatura que el estudiante sea capaz de asimilar y asumir como principios básicos de gestión empresarial las recomendaciones y directrices que marca la norma ISO 9001:2015, a saber, la orientación al cliente, la gestión por procesos y la mejora y aprendizaje continuos a partir de la recogida y análisis de información tanto interna como externa.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

**Otros tipos de requisitos**

No son necesarios conocimientos previos para cursar esta asignatura. No obstante, sí que es conveniente que el estudiante haya cursado la materia Fundamentos y Dimensiones Organizativas de la Gestión de la Calidad ya que ésta aborda el estudio de conceptos y términos básicos que son después ampliados en la asignatura que aquí estamos presentando.

COMPETENCIAS**2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2**

- Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo
- Capacidad para diseñar, implantar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, ya sea en una empresa de producción como en una organización del sector servicios.
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.
- Saber cómo adaptar e integrar la política de calidad con la estrategia de negocios de la organización.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.



- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Adaptar a las características peculiares de una organización los requisitos y recomendaciones de los modelos de referencia para la implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Aplicar la gestión basada en procesos usando el diseño de indicadores, el análisis de la información, y herramientas para la toma de decisiones y mejora continua.
- Comprender el proceso de desarrollo de auditorías de calidad tanto internas como de tercera parte.
- Conocer el Modelo EFQM de Excelencia y utilizar diversas herramientas para aplicar la autoevaluación basada en dicho modelo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Saber implantar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- Saber adaptar un sistema de gestión de calidad implantado según la norma ISO 9001:2008 a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Saber gestionar y controlar de manera sistemática y proactiva los procesos de una organización.
- Saber realizar el trazado de procesos.
- Saber mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad de una organización

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Las normas ISO 9000 como marco de referencia para la implantación de un sistema de calidad

Este tema esta enfocado al conocimiento y estudio de la norma como base para el diseño de un sistema de gestión de la calidad.

2. Contenido y requisitos de la norma ISO 9001:2015

Estudio de los requisitos que exige la norma y de las técnicas empresariales aplicar para su cumplimiento.

3. La gestión basada en procesos

A lo largo del tema se estudia este método, eje central de los sistemas de gestión de la calidad. Se analiza el enfoque de gestión de procesos desde la norma ISO 9001. En el tema se contempla, tanto el diseño de procesos, el control y mejora de los mismos.



4. Herramientas para analizar el contexto organizativo y los grupos de interés (partes interesadas)

Estudio de las diferentes herramientas empresariales para analizar el contexto organizativo, a través de un análisis estratégico de la empresa. Del mismo modo se mostrarán las herramientas para el análisis de las partes interesadas.

5. Gestión de riesgos

Estudio del proceso de gestión de los riesgos. Estudiaremos tanto el riesgo operativo como el riesgo estratégico y su impacto en los procesos operativos y estratégicos de la empresa. Presentaremos las distintas técnicas y herramientas que puede utilizar la empresa para una adecuada gestión de los riesgos en el ámbito de la ISO 9001:2015 .

6. Proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad

Pasos para el diseño, la implantación y certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015

7. Seminari pràctic: Normes sectorials

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Prácticas en aula informática	28,00	100
Tutorías regladas	10,00	100
Clases de teoría	8,00	100
Seminarios	4,00	100
TOTAL	50,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo de la asignatura se estructura en 6 sesiones de 4 horas, combinando en cada una de ellas la teoría con la práctica.

La parte teórica de la sesión será expositiva, aunque completada con participación de los estudiantes y discusión de puntos relevantes que faciliten el aprendizaje. En este último sentido se estimulará la discusión en grupo (o en grupos) de los temas principales, antes de proporcionar el profesor la solución definitiva o más actualizada.



El desarrollo de las sesiones prácticas se basará en la aplicación de los conceptos y herramientas suministrados por los profesores en las sesiones teóricas. De forma concreta, el estudiante aplicará los requisitos y recomendaciones recogidos en la norma ISO 9001:2008 al caso real de una empresa. Dada la importante aplicabilidad práctica de los contenidos suministrados en esta asignatura, la parte práctica de la misma tendrá una importancia relativa mayor tanto en el tiempo dedicado como en la evaluación del aprendizaje.

Durante las dos primeras sesiones, de contenido teórico, el profesor presentará el contenido de las normas ISO 9000, así como los requisitos y proceso de aplicación de las normas. La tercera sesión, estará enfocada al estudio de la norma da a la gestión de los procesos piedra angular de la norma ISO. En cuanto a las sesiones de carácter práctico, estas estarán orientadas a realizar dos trabajos en el marco teórico presentado. Así, el estudiante deberá realizar un ejercicio práctico individual relacionado con la gestión por procesos, y un trabajo en equipo donde deberán realizar el trazado de procesos de una empresa. Ambos trabajos deberán ser entregados por escrito el profesor responsable.

El material necesario para el seguimiento de las sesiones teóricas así como para la realización de los trabajos estará disponible en el Aula Virtual. El alumno podrá acceder al aula a través de la dirección <http://aulavirtual.uv.es> Mediante el uso de esta herramienta de trabajo el profesor recogerá los trabajos y comunicará tanto el resultado de los mismos como el de las pruebas de evaluación. Del mismo modo el Aula Virtual servirá como medio de comunicación complementario entre el profesor y el alumno, y entre el grupo de alumnos y el profesor.

Para el correcto desarrollo de la acción formativa no será necesario que el estudiante posea conocimientos previos relacionados con la temática del módulo.

EVALUACIÓN

Por lo que respecta a la evaluación del aprendizaje de la asignatura, ésta se realizará a través de dos partes claramente diferenciadas: evaluación continua y evaluación de los conocimientos teóricos.

- Evaluación continua de la participación y realización de trabajos por parte del estudiante. La evaluación tendrá en cuenta, de manera destacada, el esfuerzo continuado del estudiante en esta asignatura, con su asistencia a clases, su activa participación en las mismas, la realización del trabajo previo necesario para las clases prácticas y el desarrollo de actividades complementarias.
- Evaluación conocimientos teóricos: Se realizará un examen consistente en una prueba escrita.
- La ponderación de cada una de las partes en la nota final será la siguiente: 70% evaluación continua y 30% prueba escrita.
- Dada la naturaleza y configuración de las actividades que integran la evaluación continua, ésta no será recuperable.



REFERENCIAS

Básicas

- Alexander A.(2005):Calidad.Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000,Prentice hall,Mexico
- Berger,C.y Guillard.S.(2001):Descripción Gráfica de los procesos,AENOR,Madrid
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Claver, E., Molina, J. F. y Tarí, J. J. (2004): Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones, Pirámide, Madrid
- Jensen, P. B. (2001): ISO 9000. Guía y comentarios, Tercera edición, AENOR, Madrid
- Moreno-Luzón, M., Peris F. y González, T. (2001): Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Marco teórico y estudio de casos, Prentice-Hall, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid
- Gómez Martínez (2016): Guía para la aplicación UNE-EN ISO 2015.Madrid. Ed. AENOR
- AENOR (2016): Normas UNE-EN ISO 9001: Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015
- Pardo Álvarez, J.M. (2017): Gestión por procesos y riesgo operativo. Ed. AENOR. Madrid.

Complementarias

- Dale,B.G(2003)Managing Quality,Prentice Hall,London
- Galgano, A. (1993): Calidad Total, Díaz de Santos, Madrid
- Galgano, A. (1995): Los siete instrumentos de la Calidad Total, Díaz de Santos, Madrid
- Wilkinson, A., Redman, T., Snape, E. y Marchington, M. (1998): Managing with Total Quality Management. Theory and Practice, Macmillan Press, Hong Kong