

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	43387
Nom	Auditories de qualitat
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	3.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	2 - Sistemes i models de gestió de la qualitat	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
AYUSO MOYA, AMPARO	44 - Comptabilitat

RESUM

Las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de la calidad de sus productos y servicios para lograr y mantener una ventaja competitiva sostenible. En este sentido, la calidad se ha convertido en una fuente fundamental de esta ventaja competitiva para aquellas empresas que se han identificado con ella y en donde la gerencia se encuentra plenamente identificada con su alcance y posibles repercusiones relacionadas con su gestión. Una vez implementada en la organización, la gestión de calidad obliga a la gerencia a estar atenta a su comportamiento, cuidando de su alcance, su gestión diaria, y de sus logros y debilidades.

Por otro lado, los escenarios donde actualmente operan las empresas requieren de sistemas eficientes, para que éstas puedan ofrecer los productos y servicios adecuados, logrando con ello satisfacer la demanda de sus clientes acorde con los estándares internos predefinidos y a las normativas de calidad tanto nacionales como internacionales demandadas.



Para poder satisfacer estos requerimientos tanto desde el punto de vista de la dirección como desde el punto de vista de los clientes, se define el concepto de Auditoría de Calidad como el examen metódico independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar si estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos previos.

En el transcurso de esta asignatura, se pretende por un lado mostrar las diferentes herramientas tanto teóricas como prácticas que permitan al alumno ser capaz de analizar el sistema de control interno y de gestión de una organización, así como informar del mismo con veracidad y concisión, y por otro lado, que el alumno desarrolle la capacidad suficiente para poder recomendar mejoras tanto en el control como en la gestión de su organización.

CONEXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

Los conocimientos previos requeridos para cursar esta asignatura son los mismos que con carácter general se exigen para superar la selección previa a la realización de estos estudios.

COMPETÈNCIES (RD 1393/2007) // RESULTATS DE L'APRENENTATGE (RD 822/2021)

2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants siguen capaços d'integrar coneixements i afrontar la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.



- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber com adaptar i integrar la política de qualitat amb l'estratègia de negocis de l'organització.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.
- Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.
- Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.
- Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.
- Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.
- Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.
- Adaptar a les característiques peculiars d'una organització els requisits i recomanacions dels models de referència per a la implantació d'un sistema de gestió de qualitat.
- Aplicar la gestió basada en processos usant el disseny d'indicadors, l'anàlisi de la informació, i ferramentes per a la presa de decisions i millora contínua.
- Comprendre el procés de desenrotllament d'auditories de qualitat tant internes com de tercera part.
- Conèixer el Model EFQM d'Excel·lència i utilitzar diverses ferramentes per a aplicar l'autoavaluació basada en el dit model.

RESULTATS D'APRENENTATGE (RD 1393/2007) // SENSE CONTINGUT (RD 822/2021)

En la asignatura de Auditorías de Calidad se pretende que el alumno conozca los conceptos y tipos de auditorías que se aplican al sistema de gestión de calidad, así como el comportamiento, habilidades y destrezas que requiere el auditor de acuerdo con la normativa emitida por la ISO en este sentido.

En definitiva, el objetivo de esta asignatura es que el alumno sea capaz de analizar el sistema de control interno y de gestión de una organización, así como informar del mismo con veracidad y concisión.

Por otro lado, se pretende que el alumno tenga la capacidad suficiente para poder recomendar mejoras tanto en el control como en la gestión de las actividades de la organización analizada.



DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Las auditorías de calidad. Tipos y principios fundamentales

En este tema se analizan los objetivos de las auditorías, principios y así los agentes que intervienen en las mismas.

2. Requisitos de la norma ISO 9001 desde el punto de vista del auditor

El tema aborda los aspectos técnicos que necesita conocer y aplicar para una adecuada realización de la auditoría conforme a lo establecido en la norma.

3. Normas ISO 9001: Alcance y principios de auditoría.

El tema está enfocado a identificar los aspectos básicos de auditoría que son contemplados en la norma concretamente en lo referente a: la documentación del sistema de calidad y las competencias y evaluación de los auditores.

4. ISO 19011: Directrices para la auditoría de SGC

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Pràctiques en aula informàtica	26,00	100
Seminaris	4,00	100
TOTAL	30,00	

METODOLOGIA DOCENT

El desarrollo presencial de la asignatura se estructura en 6 sesiones de 4 horas, combinando en cada una de ellas las sesiones teóricas con las prácticas (4 sesiones). Además de dichas sesiones se dedicará 1 sesión a tutorías y 1 sesión a la realización de un examen final. Existe la posibilidad de la impartición de conferencias por parte de profesionales (pendiente de su disponibilidad), conferencias realizadas dentro de las 4 sesiones teórico-prácticas.

El método didáctico predominante en la impartición de los **créditos teóricos** de esta asignatura será el de la clase magistral participativa, fomentando la participación en el aula a través de la discusión experiencia reales, lecturas, ejercicios o casos aportados por los profesores. Para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje los profesores prepararán unos esquemas-transparencias de cada tema para un mejor seguimiento de la clase. El contenido de estas transparencias debe ampliarse a partir de la bibliografía recomendada.



El desarrollo de los **créditos prácticos** pretende ampliar y aplicar los conceptos recibidos en las clases teóricas, así como fomentar en el alumno las capacidades críticas, analíticas y sintéticas a través la realización de actividades prácticas, tales como la lectura y resolución de casos prácticos, la búsqueda de información, etc. Los estudiantes trabajarán individualmente o en equipo estas actividades, realizarán el trabajo especificado en cada una de las prácticas, y entregarán un informe con la resolución de la actividad. Asimismo, la resolución de todas estas actividades se discutirá en las sesiones prácticas.

AVALUACIÓ

Por lo que respecta a la evaluación del aprendizaje de la asignatura, ésta se realizará de la siguiente forma:

- No es necesario tener conocimientos previos sobre los contenidos, por dicho motivo, no se realizará ninguna evaluación inicial para valorar el nivel formativo previo.
- La evaluación de la asignatura no estará basada en la realización de ninguna prueba (examen) escrita u oral.
- Dicha evaluación estará basada en tres criterios distintos:
 - la realización y presentación de los trabajos prácticos a desarrollar durante las clases y en trabajo autónomo: 80%
 - la asistencia a las clases: 5%. Dado que el trabajo práctico se realizará en un elevado porcentaje en el aula la asistencia por parte del estudiante es obligatoria. En este sentido, consideraremos que el estudiante deberá asistir al menos al 80% de las sesiones. El incumplimiento del requisito anterior hará que la calificación en este criterio sea de 0 puntos. Por el contrario, su cumplimiento implicará la obtención del total de puntos asignados a este criterio (1 puntos). No obstante lo anterior, si la inasistencia del alumno es elevada los profesores podrán penalizar esta actitud con la consideración de 'SUSPENSO' en la calificación final de la asignatura.
- la participación de los estudiantes durante las mismas: 15%
- La evaluación de la asignatura es individual, no siendo compartida con ninguna otra asignatura.
- La asignatura se aprobará con al menos 5 puntos.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Con independencia de las referencias bibliográficas que se irán proporcionando para cada tema del programa, así como de las lecturas y casos prácticos que se proporcionarán a los estudiantes durante el transcurso del curso, a continuación se reseña la bibliografía básica que permite el seguimiento de la asignatura.

Hoyle, D.; Thompson, J. (2009) ISO 9000. Las preguntas del auditor. AENOR Ediciones. Madrid. ISBN 9788481436433

ISO 9000 (2005): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR. Madrid.



ISO 9001 (2008): Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR. Madrid.

ISO 9004 (2009): Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. AENOR. Madrid

ISO 19011:(2018): Directrices para la auditoria de Sistemas de Gestión de calidad. AENOR. Madrid.

UNE-EN-ISO/IEC 17021 (2011): Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. AENOR. Madrid.

Complementàries

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

Si a lo largo del primer cuatrimestre, por motivos excepcionales de carácter sanitario se suspendieran las clases, se dispensaría la asistencia presencial.

Las clases y los exámenes pasarían a realizarse por vía telemática, según dispongan las autoridades académicas y sanitarias competentes.