

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

<b>Código</b>	43387
<b>Nombre</b>	Auditorías de calidad
<b>Ciclo</b>	Máster
<b>Créditos ECTS</b>	3.0
<b>Curso académico</b>	2023 - 2024

**Titulación(es)**

<b>Titulación</b>	<b>Centro</b>	<b>Curso</b>	<b>Periodo</b>
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultad de Economía	1	Primer cuatrimestre

**Materias**

<b>Titulación</b>	<b>Materia</b>	<b>Carácter</b>
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	2 - Sistemas y modelos de gestión de la calidad	Obligatoria

**Coordinación**

<b>Nombre</b>	<b>Departamento</b>
AYUSO MOYA, AMPARO	44 - Contabilidad
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'

**RESUMEN**

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.

## 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

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.

## COMPETENCIAS (RD 1393/2007) // RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (RD 822/2021)

### 2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad

- 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 (RD 1393/2007) // SIN CONTENIDO (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.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 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 normss 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 auditoria de SGC"

En el tema se estudia el proceso de una correcta auditoría, destacando las distiintas etapas del mismo y los elemetos que intervienen.

## VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Prácticas en aula informática	26,00	100
Seminarios	4,00	100
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>	

## METODOLOGÍA DOCENTE

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.

## EVALUACIÓN

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: 85%
    - 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: 10%
- La evaluación de la asignatura es individual, no siendo compartida con ninguna otra asignatura.
  - La asignatura se aprobará con al menos 5 puntos.

## REFERENCIAS



### **Básicas**

- 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 (2015): Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR. Madrid.

ISO 9001 (2015): Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. AENOR. Madrid.

ISO 9004 (2018): 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.

### **Complementarias**

-