



## GUÍA DOCENTE 2023-2024

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
<b>PLAN ESTUDIOS:</b>	<b>DE</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN INTEGRADA: PREVENCIÓN, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD	
<b>MATERIA:</b>	CALIDAD		
<b>FACULTAD:</b>	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR		
<b>CARÁCTER ASIGNATURA:</b>	<b>DE</b>	<b>LA</b>	OBLIGATORIA
<b>ECTS:</b>	3		
<b>CURSO:</b>	PRIMERO		
<b>SEMESTRE:</b>	PRIMERO		
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	<b>EN</b>	<b>QUE</b>	CASTELLANO
<b>PROFESORADO:</b>	Dra. Susana E. de León Aldaco		
<b>DIRECCIÓN DE ELECTRÓNICO:</b>	<b>DE</b>	<b>CORREO</b>	susana.deleon@uneatlantico.es

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica
<b>CONTENIDOS:</b>
1. Contexto general de la calidad 1.1. Utilidad de los sistemas de gestión de la calidad 1.2. Breve historia de los sistemas de gestión de la calidad 1.3. La familia de normas ISO 9000 1.4. La norma ISO 9001

- 1.5. El comité técnico ISO / TC 176
- 1.6. El anexo SL
- 1.7. Correspondencia entre la ISO 9001:2015 y la ISO 9001:2008
- 1.8. Los 8 principios de gestión de la calidad
- 1.9. Normas de sistemas de gestión de la calidad vs. normas de productos
- 1.10. Sistemas de gestión de la calidad en sectores específicos
- 1.11. Balance mundial de implantación de la norma ISO 9001
2. Gestión y control de procesos
  - 2.1. Definición de proceso
  - 2.2. Enfoque a procesos
  - 2.3. Tipos de procesos
  - 2.4. Modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### COMPETENCIAS BÁSICAS:

- CB6. 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.
- CB7. Que los 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.
- CB8. Que los 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.
- CB9. Que los 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.
- CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### COMPETENCIAS GENERALES:

- CG1. Analizar y sintetizar información sobre temas relacionados con la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG2. Comunicar de forma idónea a través del medio oral y escrito en lengua nativa y lenguaje técnico propio de la disciplina de gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.

- CG3: Tomar decisiones ante situaciones que puedan plantearse en el ámbito de la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG4. Aplicar las tecnologías de la información y comunicación relativas a la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG5. Trabajar en equipo y colaborar de forma efectiva en el cumplimiento y solución de tareas relacionadas con la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG6: Trabajar en un contexto internacional e interdisciplinar en el ámbito de la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG8. Aprender de forma autónoma la gestión y aprendizaje de la aplicación de herramientas comprendidas en el marco de la disciplina de la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y de la calidad de los productos y/o servicios.
- CG9. Resolver problemas de forma creativa e innovadora en el ámbito de la gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.
- CG10. Realizar funciones de liderazgo en diferentes escenarios y situaciones relacionados con la disciplina de gestión integrada de la prevención de riesgos laborales, medio ambiente y calidad.

#### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

- CE15: Interpretar los principales modelos de excelencia en calidad como referencias para desarrollar planes de mejora en la organización y diferenciar la autoevaluación de la certificación en base a las normas o estándares existentes.
- CE16: Relacionar los ocho principios de la gestión de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001.
- CE17: Explicar la importancia del enfoque por procesos en la planificación del sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, así como en el plan de auditorías basado en ISO 19011.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

Al finalizar la asignatura, el estudiante tendrá conocimiento de:

- Los sistemas de gestión de la calidad, haciendo énfasis en la implantación por la norma ISO 9001.
- Las bases para la implantación de la ISO 9001 en cualquier tipo de empresa.
- Algunos aspectos logísticos y de certificación, necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

## METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

### METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Resolución de ejercicios
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje cooperativo/trabajo en grupo
- Trabajo autónomo

### ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno llevará a cabo las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas		Horas
<b>Actividades supervisadas</b>	Actividades de foro	11,25
	Realización y corrección de ejercicios	2,25
	Tutorías (individual / en grupo)	6
<b>Actividades autónomas</b>	Sesiones expositivas virtuales	6
	Preparación de las actividades de foro	11,25
	Estudio personal y lecturas	18,75
	Elaboración de trabajos / tareas en grupo	3,75
	Elaboración de trabajos / tareas de forma individual	11,25
	Realización de actividades de autoevaluación	2,25
<b>Actividades de evaluación</b>	Actividades de evaluación	2,25

El día de inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Resolución de un caso práctico	25%

Actividad de debate	15%
Examen final	60%

Para más información, consúltese [aquí](#).

**CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:**

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Calificación obtenida en la actividad de debate de la convocatoria ordinaria	15%
Elaboración de un trabajo individual	25%
Examen final	60%

Para más información, consúltese [aquí](#).

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- [1]. AENOR. (2015). UNE-EN-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- [2]. AENOR.(2015). UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- [3]. AENOR.(2015). UNE-EN-ISO 9004:2018. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- [4]. AENOR. (2015). Norma UNE-EN ISO 9001. Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015. Editorial AENOR.
- [5]. AENOR. (2018). ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:

- [1]. Amasifén, A. G., Sánchez, L. M., Valles, M. A., Navarro, J. R., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su

influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16–21. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>

- [2]. Bris, P., Yousaf, M., & Cermakova, M. (2020). Quality Management of Production Organizations under the Standard Iso 9001. *Journal of Sustainable Development (1857-8519)*, 10(24), 14–29.
- [3]. Ikram, M., Zhang, Q., & Sroufe, R. (2021). Future of quality management system (ISO 9001) certification: novel grey forecasting approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(15/16), 1666–1693. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1768062>
- [4]. Mathrani, A., Wickramasinghe, S., & Jayamaha, N. P. (2022). An evaluation of documentation requirements for ISO 9001 compliance in scrum projects. *TQM Journal*, 34(5), 901–921. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0177>
- [5]. Rincón Rodríguez, O. O., & Aldana Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Signos*, 13(2), 363–388. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- [6]. Sfreddo, L. S., Vieira, G. B. B., Vidor, G., & Santos, C. H. S. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organisational performance: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3/4), 389–409. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>

#### **OTRAS FUENTES DE CONSULTA:**

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.