

Guía Docente

Modalidad Semipresencial

CONCEPTOS GENERALES DE LA GESTION DE CALIDAD

Curso 2023/24

Máster Universitario en Calidad, Sostenibilidad y Prevención de Riesgos Laborales



UCAV

www.ucavila.es



Nombre:	CONCEPTOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
Carácter:	FORMACIÓN OBLIGATORIA
Código:	10201MR
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	6
Prerrequisitos:	NINGUNO
Departamento (Área Departamental):	TECNOLÓGICA
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO

1

Profesorado

Profesor de la Asignatura:

Antonio del Bosque García
Doctor en Tecnologías Industriales
Máster Procesado de Materiales
Ingeniero de Materiales
Ingeniero en Organización Industrial

Email:

antonio.bosque@ucavila.es

3

Objetivos y competencias

3.1. COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES

CG1 - Capacidad para el trabajo en equipo interdisciplinar

CG2 - Capacidad de búsqueda, análisis y selección de la información

CG3 - Capacidad para la organización y la planificación

CG4 - Capacidad para resolver problemas y aplicar los conocimientos adquiridos a la resolución de problemas en su campo y área de especialización

CG6 - Capacidad para el diseño e implantación de sistemas de gestión

CG7 - Capacidad para la planificación, realización e interpretación de auditorías

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

3.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1 - Conocer las principales normas de Calidad.

CE4 - Capacidad para diseñar e implementar un sistema de gestión de Calidad de acuerdo a la norma.

CE7 - Capacidad para aplicar las técnicas de formación, comunicación, información y negociación en un entorno laboral, orientada a la gestión de la calidad.

CE11 - Identificar como se realiza una auditoría externa de certificación, y cuáles son las etapas de los procesos de apertura, ejecución, cierre, informe y seguimiento, de acuerdo con las normas de Calidad.

3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al acabar de cursar la asignatura el alumno será capaz de demostrar suficiencia en:

- Ser capaz de planificar e implantar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma.
- Ser capaz de planificar y realizar una auditoría interna o externa de un sistema de gestión de calidad.



4.1. DESCRIPTOR

Conceptos generales de la gestión de calidad. Introducción y evolución histórica a la calidad, definiciones y terminología, costes de calidad y no calidad, ciclo PDCA, gestión por procesos, indicadores de calidad, certificación y acreditación. Auditorías de Calidad. Definiciones y terminología. Introducción a distintos tipos de normas de calidad existentes

4.2. CONTENIDOS

1. **Definiciones y conceptos relacionados con la calidad**, terminología, definiciones y aspectos generales de la calidad
2. **Evolución histórica de la gestión de la calidad**, de la inspección a la gestión total de la calidad, capacidad de procesos
3. **Estándares de gestión**, definición y necesidad de los estándares de gestión, evolución.
4. **Normativa**, distintos tipos de normativa existente
5. **Industria y servicios**, tipos de procesos en los servicios, diferencias y similitudes entre la industria y los servicios
6. **Gestión por procesos**, estudio de la gestión por procesos, indicadores y costes
7. **Certificación, acreditación y auditoría**, el proceso de acreditación y certificación, entidades de acreditación, entidades de certificación, las auditorías internas y externas.
8. **Implantación de sistemas de calidad en la empresa**, recomendaciones generales sobre la implantación de un sistema de calidad, uso de consultoras
9. **Herramientas de calidad**, el ciclo PDCA y las distintas herramientas a utilizar en la gestión de la calidad

4.3. BIBLIOGRAFÍA

La bibliografía que figura a continuación consta de materiales básicos y generales sobre calidad, en la plataforma se incluyen libros electrónicos y material complementario.

Bibliografía general sobre calidad

- UNE-EN ISO 9001 Septiembre 2015 AENOR
- Sistemas integrados de gestión Mas Alique, Pedro Universidad Católica de Ávila, 2018. ISBN 978-84-9040-488-1
- ISO <https://www.iso.org/home.html>
- ISO 9000:2015 <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- UNE-ISO 31000 Julio 2010 AENOR
- El futuro de la ISO 9001 después de 25 años de éxito Tania Marcos AENOR
- DAFO <https://dafo.ipyme.org/>
- Calidad, Productividad y Competitividad, La salida de la crisis W. Edwards Deming, Diaz de Santos S. A. ISBN 84-87189-22-9
- The Kaizen Pocket Handbook Kenneth W. Dailey ISBN 9780974722160
- Una queja es un regalo: Cómo utilizar la opinión de los clientes para la mejora continua Janelle Barlow, Claus Møller Gestión 2000 ISBN: 978-8480887649[11] <https://www.createch540.com/reflexiones/personas/queremos-salir-de-la-zona-de-confort>
- Manual de la Gestión de la Calidad Marta Sangüesa publicado por la Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra de la Universidad de Navarra
- La administración y el control de la calidad James R. Evans William M. Lindsay International Thomson Editores ISBN 968-7529-67-9
- Estadística I Pedro Mas Alique Sergio Zubelzu Mínguez Universidad Católica de Ávila, 2010. ISBN 978-84-15052-40-1
- COMO SUPERAR A LA COMPETENCIA Guía Práctica de Benchmarking Diaz de Santos ISBN:84-7978-193-9
- Despliegue de funciones de calidad, Yoji Akao, TGP-Hoshin, Marid.
- NTP 679: Análisis modal de fallos y efectos. AMFE Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales España Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo



La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán según las características propias de la asignatura:

- **Exposición:** el profesor desarrollará, mediante clases magistrales y dinámicas los contenidos recogidos en el temario, que podrán haber sido puestas previamente a disposición del alumno.
- **Estudio del alumno:** trabajo individual del alumno en el que estudie la materia teórica.
- **Tutoría on-line y telefónica:** tutoría individual del alumno con el profesor en la que este le oriente en el estudio, le dirija los trabajos que esté realizando y le resuelva las dudas que se le planteen.
- **Ejercicios y problemas prácticos:** consistirán en la resolución por parte del alumno, individualmente, de ejercicios propios de la disciplina correspondiente y que les permita adquirir las consecuentes competencias.
- **Estudio de casos:** consistirán en el estudio de por parte de los alumnos, de casos reales y concreto relacionados con la disciplina correspondiente.
- **Estudios dirigidos:** consistirán en la realización por parte del alumno de un estudio práctico relacionado con la disciplina correspondiente, bajo la dirección del profesor.
- **Actividades de evaluación**

La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final escrito y la evaluación continua, que consta de ejercicios y actividades evaluables.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización de un trabajo obligatorio individual (con valor del 40%).

➤ Examen (60 % de la nota final)

La superación de dicho examen constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

No se guardará la nota del examen, si éste estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

Examen tipo test, 40 preguntas, 1 hora y 30 minutos de tiempo para su ejecución.

Cada pregunta tendrá 4 posibles respuestas y solo 1 será correcta.

➤ Trabajo obligatorio (40% de la nota final)

La superación del trabajo constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el trabajo al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. En el caso de tener el trabajo obligatorio superado y no aprobar el examen, se guardará la nota hasta la segunda convocatoria de examen perteneciente al curso académico correspondiente.

No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega, que será comunicada al alumno con suficiente antelación. Con la no presentación del trabajo obligatorio se considerará suspensa la asignatura, independientemente de la nota obtenida en el examen.

Las instrucciones para la redacción del Trabajo Obligatorio se encuentran en el apartado correspondiente dentro de la ficha de la asignatura en la aplicación Blackboard.

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Trabajo obligatorio (Estudios dirigidos)	40%
Examen final escrito	60%
TOTAL	100%

7



Recursos didácticos

La formación semipresencial es un sistema formativo que combina la formación presencial con la metodología a distancia con las nuevas tecnologías de la comunicación, pretendiendo eliminar las barreras físicas o geográficas y haciendo asequible al alumno la formación a un nivel superior.

Los recursos disponibles que componen el material didáctico para que el alumno pueda acometer el estudio sin dificultad en esta asignatura, son los siguientes:

- La presente Guía Docente.
- Documentación de estudio, a disposición del alumno en la plataforma.
- Documentación varia, a disposición del alumno en la plataforma.

8



Apoyo tutorial

Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las dos personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza

nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.

- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.

El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

Horario de tutorías de la asignatura: En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

Herramientas para la atención tutorial: Plataforma Blackboard, atención telefónica.