

Guía Docente

Modalidad semipresencial

NORMATIVA Y PRÁCTICAS SECTORIALES DE CALIDAD

Curso 2023/24

Máster Universitario en Calidad,
Sostenibilidad y Prevención de
Riesgos Laborales



UCAV

www.ucavila.es



Nombre:	NORMATIVA Y PRÁCTICAS SECTORIALES
Carácter:	FORMACIÓN OBLIGATORIA
Código:	10203MR
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	6
Prerrequisitos:	NINGUNO
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo:	CALIDAD
Materia:	NORMATIVA Y PRÁCTICAS SECTORIALES DE CALIDAD

1

Profesorado

Responsable docente: Dra. Rocío Oliva Molina

Email: rocio.oliva@ucavila.es

Profesores de la Asignatura:

- **Profesor 1:** Alex Barnadas Piquera
 - **Email:** abarnadas@aronte.es
- **Profesor 2:** Mercé Cascallo
 - **Email:** merce.cascallo@bsigroup.com

2

Objetivos y competencias

2.1. 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.

2.2. COMPETENCIAS 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
- CG5 - Conocer los principios de la calidad, respeto al medio ambiente y prevención de riesgos laborales y saber aplicarlos en su trabajo
- CG6 - Capacidad para el diseño e implantación de sistemas de gestión
- CG7 - Capacidad para la planificación, realización e interpretación de auditorías
- CG6 - 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
- CG7 - 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
- CG8 - 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
- CG9 - 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
- CG10 - 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

2.3. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE1 - Conocer las principales normas de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- CE4 - Capacidad para diseñar e implementar un sistema de gestión de Calidad de acuerdo a la norma
- CE10 - Saber identificar la situación general de una empresa determinada, en materia de calidad, medioambiente y seguridad y salud de los trabajadores
- CE12 - Conocer distintas normas sectoriales de calidad (automoción, aeronáutica, servicios, productos y dispositivos médicos, sector agroalimentario)

2.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

- Ser capaz de reconocer una no conformidad de acuerdo con la norma sectorial
- Ser capaz de identificar los puntos clave de gestión de calidad de la empresa según una norma sectorial.
- Ser capaz de diseñar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma sectorial de referencia.



3.1. PROGRAMA

- 1. Definiciones y conceptos , sistemas de calidad específicos, generalidades, definiciones y parámetros**
- 2. Industria y servicios, tipos de procesos en los servicios, , aplicación de la ISO20000**
- 3. Calidad hospitalaria y sanitaria. , Estudio de la gestión en el sector de la salud. Aplicación de la normativa para productos y dispositivos médicos (ISO 13485)**
- 4. Calidad en el sector alimentario. Calidad obligatoria APPCC y trazabilidad. Calidad voluntaria, normativas del sector de la gran distribución IFS, BRC etc.**
- 5. Requisitos generales para la competencia de los laboratorio de ensayo y calibración (ISO 17025) y gestión de la I+D+i (UNE 166002)**

3.2. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS Y ENLACES

BIBLIOGRAFÍA

- UNE 166002 Gestión de la I+D+i: Requisitos del sistema de gestión de la I+D+i
- ISO 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- 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 Díaz de Santos ISBN:84-7978-193-9



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

Estudio personal dirigido: el alumno acometerá de forma individual el estudio de la asignatura de modo que le permita adquirir las competencias de la misma. Para ello contará con la tutorización personalizada del profesor de la asignatura, como principal responsable docente.

- **Ejercicios y problemas prácticos:** Se propondrá al alumno la realización de ejercicios y casos prácticos para que resuelva y lo confronte con las soluciones dadas por el profesor.
- **Prácticas con ordenador:** el alumno realizará individualmente las diferentes prácticas según las competencias y actividades correspondientes que deba trabajar durante el semestre. Para ello contará con la tutorización personalizada del profesor de la asignatura, como principal responsable docente.
- **Preparación y realización de trabajos:** el alumno elaborará los diferentes trabajos según las competencias y actividades correspondientes que deba trabajar durante el semestre.
- **Realización de test de autoevaluación:** El alumno contará con test al término de cada unidad para repasar los contenidos y poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- **Lectura de Libros:** El profesor propondrá la lectura de algún libro que considere útil e interesante para completar los conocimientos de la materia, exigiendo al final un informe crítico de su lectura.
- **Exposición del trabajo y entrevista personal en régimen de tutorías:** El profesor elegirá cuál de los trabajos presentados por el alumno debe ser confrontado con el profesor en una conversación personal e individual a través del teléfono o del skype, pudiendo el profesor cuestionar la línea de trabajo utilizada o procurar un razonamiento más exhaustivo sobre alguno de los puntos del trabajo.

- **Debates:** A través de los foros dirigidos y moderados por el profesor, se propondrá algún tema de actualidad y que se encuentre relacionado estrechamente con el temario, también para contrastar el enfoque y la visión del pensamiento de diversos autores, de modo que el alumno pueda intervenir con sus aportaciones personales, valorando el profesor que los argumentos utilizados sean procedentes e ilustrativos para el resto de los compañeros. Se valorará positivamente la frecuencia de la intervención y la calidad del texto publicado en el foro.
- **Trabajo sobre material audiovisual:** El profesor podrá facilitar a los alumnos la audición de alguna conferencia de expertos o fragmentos de algún reportaje filmográfico para facilitar la comprensión de la materia a través del correspondiente enlace en la plataforma virtual. Sobre el mismo requerirá un breve resumen o una valoración personal del asunto que se trata.
- **Estudio y resolución de supuestos prácticos:** Al alumno se le presentarán una serie de casos prácticos para su resolución. La elaboración de los mismos dependerá del trabajo individual del alumno acompañado en todo momento por las orientaciones del profesor en la comunicación por teléfono, a través de la mensajería instantánea y audio de skype o la mensajería interna del campus virtual.
- **Prácticas de laboratorio:** Se habilitará un periodo de una semana a finales de cada cuatrimestre, para la realización de prácticas presenciales obligatorias en la universidad, para todas aquellas asignaturas que lo requieran a juicio del profesor.
- **Prácticas de campo y visitas a empresas e instituciones:** el alumno podrá acudir a empresas por iniciativa propia o tras previa indicación del profesor para completar su formación en la materia.
- **Colecciones:** Se pedirá al alumno que recoja una muestra de elementos o insectos que sean objeto de la materia de estudio.
- **Tutorías personalizadas:** El profesor pondrá a disposición del alumno un tiempo para que éste pueda plantear cuantas dudas le surjan en el estudio de la materia, pudiendo el docente ilustrar sus explicaciones por medio de ejemplos y cualquier otra orientación de interés para el alumno.

- **Prácticas de seguimiento mediante fotos y video:** consiste en el seguimiento de procesos biológicos que el alumno puede plasmar mediante fotos o videos realizados por él, que posteriormente hará llegar al profesor con un informe.
- **Visualización de videos:** el alumno a distancia dispondrá en la plataforma virtual de los medios audiovisuales que precise.
- **Actividades de evaluación**

5

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. Cada pregunta tendrá 3 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 su nota hasta la segunda convocatoria de examen perteneciente al curso académico actual.

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. El trabajo deberá estructurarse en los siguientes apartados y con el orden señalado:

- Objeto
- Alcance
- Metodología
- Conclusiones
- Desarrollo
- Fuentes y Bibliografía

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Trabajo obligatorio	40%
Examen final escrito	60%
TOTAL	100%

Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación del trabajo obligatorio se presentan en la siguiente tabla, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

COMPONENTES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Contenidos generales	10%
Temas de especialidad	75%

Otras aportaciones	15%
TOTAL	100%

Los criterios para la evaluación de la evaluación continua son los siguientes:

ASPECTO DEL TEXTO	CARACT. POSTIVAS	1	0,75	0,5	0,25	0	CARACT. NEGATIVAS
Estructura (orden lógico)	Bien organizado						Sin orden, índice o esquema
Formato	Adecuado						Inadecuado
Objetivos	Fundamentados y claros						No se especifican
Expresión escrita	Corrección gramatical y ortografía						Incorrección y faltas
Metodología	Bien expuesta						Mal o no se explica
Bibliografía	Se utiliza la necesaria						No hay indicios de ello
Terminología	Adecuado uso						Uso inadecuado
Análisis	Corrección						Incorrección
Interpretación	Rigurosa						Defectuosa o inexistente
Conclusión	Existe, clara y correcta						Confusa, errada o ausente
Argumentación	Coherente y acertada						Afirmaciones poco coherentes



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 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: Email, Plataforma Blackboard, atención telefónica.

7



Horario de la asignatura y Calendario de temas

Horario de la asignatura: El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

Las sesiones se desarrollarán según la siguiente tabla, en la que se recogen el calendario de temas y las actividades de evaluación:

CONTENIDOS	ACTIVIDADES Y EVALUACIÓN
1ª y 2ª semana	
Presentación y Tema 1	Al final de la segunda semana, test

3 ^a -4 ^a semana	
Temas 4 y 5	Al final de la quinta semana, test
6 ^a -7 ^a	
Tema 3	Al final de la séptima semana, test
8 ^a -9 ^a	
Tema 4	Al final de la cuarta semana, test

El peso de cada unidad formativa dentro de cada asignatura queda determinado en el cronograma por el tiempo dedicado a la misma. El alumno deberá acometer el estudio marcado por la herramienta de planificación utilizada en el campus virtual, después de la planificación realizada con su tutor. A continuación, se muestra una tabla con las unidades didácticas que componen la asignatura y las unidades de tiempo que se requieren para su estudio.

UNIDADES DIDÁCTICAS	UNIDAD DE TIEMPO	HORAS DEDICACIÓN
Unidad 1	7	3.5 HORAS
Unidad 2	3	1.5 HORAS
Unidad 3	10	5 HORAS
Unidad 4	10	5 HORAS
Unidad 5	3	1.5 HORAS
TOTAL	13	16.5

El plan de trabajo y las semanas son orientativos, pudiendo variar ligeramente, dependiendo de la evolución del alumno durante las distintas sesiones