



## FITXA IDENTIFICATIVA

### Dades de l'Assignatura

<b>Codi</b>	43386
<b>Nom</b>	Sistemes de gestió de la qualitat
<b>Cicle</b>	Màster
<b>Crèdits ECTS</b>	5.0
<b>Curs acadèmic</b>	2019 - 2020

### Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

### Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	2 - Sistemes i models de gestió de la qualitat	Obligatòria

### Coordinació

Nom	Departament
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

## RESUM



La implantació de sistemes de gestió de qualitat s'està convertint en una pràctica generalitzada en l'àmbit empresarial. Les raons que poden justificar aquest fet són molt variades, anant des dels aspectes lligats a la disminució de costos i increments en la productivitat, fins a aquelles altres lligades a la necessitat de posseir un conjunt de processos estandarditzats que permetin regular i controlar les activitats i funcions que es realitzen en el si d'una organització. La implantació d'aquests sistemes es realitza dins d'algun marc de treball que pugui servir com a referent perquè la mateixa no es dugui a terme de manera poc estructurada, incompleta o arbitrària, sent les normes de la sèrie ISO 9000 publicades per la International Organization for Standardization les més utilitzades. La importància d'aquest fenomen cada vegada és més gran, tal com posa de manifest el fet que el nombre de companyies que utilitzen les normes de la sèrie ISO 9000 com a guia per implantar i obtenir la certificació del sistema de qualitat va incrementant any rere any. L'aparició d'estàndards de referència ha facilitat l'harmonització dels enfocaments dels sistemes de qualitat dins de l'Europa comunitària. La seva utilització per part de les empreses va orientada en dues línies clarament definides: d'una banda, com a guia o directriu per al desenvolupament, implantació, i avaluació interna o externa del sistema de qualitat; i de l'altra, com a marc de referència per obtenir la certificació d'aquest sistema. La certificació implica l'avaluació i auditoria periòdica del sistema de qualitat d'una companyia per part d'una organització independent -coneguda com certificador- per tal de comprovar l'adequació del sistema als requisits establerts per un estàndard de referència, de manera que quan el sistema és de conformitat amb la interpretació que l'estàndard realitza el certificador, aquest s'estén un certificat de registre a favor de l'empresa sotmesa a la auditoria, la qual cosa garanteix als seus clients, tant actuals com potencials, que el sistema està complet, que funciona, i que és revisat periòdicament. De l'anterior es desprèn que la implantació d'un sistema de qualitat i la seva posterior certificació redundaran en una major confiança dels clients cap a les operacions i productes / serveis d'una organització, raó per la qual la certificació és una necessitat per competir en l'àmbit internacional.



Finalment, hem de considerar que les normes de la sèrie ISO 9000 són genèriques en el seu àmbit d'aplicació ja que pel seu disseny poden ser acoblades a les necessitats de qualsevol organització, tant si aquesta és gran o petita, industrial o de serveis. Aquest fet facilita la utilització del referencial per qualsevol tipus d'organització, la qual cosa constitueix un aspecte positiu de les normes, si bé precisa que les organitzacions que l'utilitzin duguin a terme una interpretació i una adequació prèvia a la seva utilització. Atès el que s'ha exposat anteriorment, aquesta assignatura està orientada a que l'estudiant adquireixi coneixements i habilitats necessàries per poder implantar, certificar i millorar de manera continuada un sistema de qualitat basat en les normes ISO 9000. Així mateix, es pretén amb l'assignatura que l'estudiant sigui capaç d'assimilar i assumir com a principis bàsics de gestió empresarial les recomanacions i directrius que marca la norma ISO 9001: 2015, és a dir, l'orientació al client, la gestió per processos i la millora i aprenentatge continuus a partir de la recollida i anàlisi d'informació tant interna com externa.

## **CONEIXEMENTS 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**

No són necessaris coneixements previs per a cursar aquesta assignatura. No obstant açò, sí que és convenient que l'estudiant haja cursat la matèria Fonaments i Dimensions Organitzatives de la Gestió de la Qualitat ja que aquesta aborda l'estudi de conceptes i termes bàsics que són després ampliat en l'assignatura que ací estem presentant

## **COMPETÈNCIES**

### **2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2**

- 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 DE L'APRENTATGE

- Saber implantar un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001: 2015
- Saber adaptar un sistema de gestió implantat segons la norma ISO 9001: 2008 als requisits de la norma ISO 9001: 2015
- Saber gestionar i controlar de manera sistemàtica i proactiva els processos d'una organització Saber realitzar el traçat de processos Saber mantenir i millorar el sistema de gestió de qualitat d'una organització

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Las normas ISO 9000 como marco de referencia para la implantación de un sistema de calidad

Este tema esta enfocado al conocimiento y estudio de la norma como base para el diseño de un sistema de gestión de la calidad.

### 2. La gestión basada en procesos

A lo largo del tema se estudia este método, eje central de los sistemas de gestión de la calidad. Se analiza el enfoque de gestión de procesos desde la norma ISO 9001. E el tema se contempla, tanto el diseño de procesos, el control y mejora de los mismos.



### 3. Contenido y requisitos de la norma ISO 9001:2015

Estudio de los requisitos que exige la norma y de las técnicas empresariales a aplicar para su cumplimiento.

### 4. Herramientas para analizar el contexto organizativo y los grupos de interés

Estudi de les diferents eines empresarials per l'anàlisi el contexte organitzatiu, a través d'una anàlisi estratègic de l'empresa. A més, estudiarem el eines per l'anàlisi de les parts interessades.

### 5. Gestió de riscos

Estudio del process de gestió dels riscos. Estudiarem tant el risc operatiu com el risc estratègic i el seu impacte en els processos operatius i estratègics de l'empresa. Presentarem les diferents tècniques i eines que por utilitzar l'empresa per una adequada gestió dels riscos en l'àmbit de l'ISO 9001:2015

### 6. Process d'implantació d'un sistema de gestió de la qualitat

Pasos per el diseny, l'implantació i certificació d'un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001:2015.

### 7. Seminario práctico: La norma Q de calidad turística

## VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Pràctiques en aula informàtica	28.00	100
Tutories reglades	10.00	100
Classes de teoria	8.00	100
Seminaris	4.00	100
<b>TOTAL</b>	<b>50.00</b>	

## METODOLOGIA DOCENT



El desenvolupament de l'assignatura s'estructura en 6 sessions de 4 hores, combinant en cadascuna d'elles la teoria amb la pràctica. La part teòrica de la sessió serà expositiva, tot i que completada amb participació dels estudiants i discussió de punts rellevants que facilitin l'aprenentatge. En aquest últim sentit s'estimularà la discussió en grup (o en grups) dels temes principals, abans de proporcionar el professor la solució definitiva o més actualitzada. El desenvolupament de les sessions pràctiques es basarà en l'aplicació dels conceptes i eines subministrades pels professors en les sessions teòriques. De forma concreta, l'estudiant aplicarà els requisits i recomanacions incloses a la norma ISO 9001: 2015 al cas real d'una empresa. Donada la important aplicabilitat pràctica dels continguts subministrats en aquesta assignatura, la part pràctica de la mateixa tindrà una importància relativa major tant en el temps dedicat com en l'avaluació de l'aprenentatge. Durant les dues primeres sessions, de contingut teòric, el professor presentarà el contingut de les normes ISO 9000, així com els requisits i procés d'aplicació de les normes. La tercera sessió, estarà enfocada a l'estudi de la norma dóna a la gestió dels processos clau de volta de la norma ISO. Pel que fa a les sessions de caràcter pràctic, aquestes estaran orientades a realitzar dos treballs en el marc teòric presentat. Així, l'estudiant haurà de realitzar un exercici pràctic individual relacionat amb la gestió per processos, i un treball en equip on hauran de realitzar el traçat de processos d'una empresa. Tots dos treballs s'han de lliurar per escrit al professor responsable. El material necessari per al seguiment de les sessions teòriques així com per a la realització dels treballs estarà disponible a l'Aula Virtual. L'alumne podrà accedir a l'aula a través de l'adreça [http // aulavirtual.uv.es](http://aulavirtual.uv.es) Mitjançant l'ús d'aquesta eina de treball el professor recollirà els treballs i comunicar tant el resultat dels mateixos com el de les proves d'avaluació. De la mateixa manera l'Aula Virtual servirà com a mitjà de comunicació complementari entre el professor i l'alumne, i entre el grup d'alumnes i el professor. Per al correcte desenvolupament de l'acció formativa no serà necessari que l'estudiant tingui coneixements previs relacionats amb la temàtica del mòdul.

## **AVALUACIÓ**



Pel que fa a l'avaluació de l'aprenentatge de l'assignatura, aquesta es realitzarà a través de dues parts clarament diferenciades: avaluació contínua i avaluació dels coneixements teòrics. Avaluació continuada de la participació i realització de treballs per part de l'estudiant. L'avaluació tindrà en compte, de manera destacada, l'esforç continuat de l'estudiant en aquesta assignatura, amb la seva assistència a classes, la seva activa participació en les mateixes, la realització del treball previ necessari per a les classes pràctiques i el desenvolupament d'activitats complementàries. Avaluació de coneixements teòrics: avaluació dels continguts de l'assignatura recollits en el temari a través d'un examen escrit. La ponderació de cadascuna de les parts en la nota final serà la següent: avaluació contínua representa el 70% i l'avaluació de coneixements teòrics 30%. Donada la configuració i naturalesa de les activitats que integren l'avaluació continuada, aquesta no serà recuperable.

## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- Alexander A.(2005):Calidad.Metodologia para documentar el ISO-9000 versión 2000,Prentice hall,Mexico
- Berger,C.y Guillard.S.(2001):Descripción Gráfica de los procesos,AENOR,Madrid
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Claver, E., Molina, J. F. y Tarí, J. J. (2004): Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones, Pirámide, Madrid
- Jensen, P. B. (2001): ISO 9000. Guía y comentarios, Tercera edición, AENOR, Madrid
- Moreno-Luzón, M., Peris F. y González, T. (2001): Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Marco teórico y estudio de casos, Prentice-Hall, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid
- Gómez Martínez (2016): Guía para la aplicación UNE-EN ISO 2015.Madris. Ed. AENOR
- AENOR (2016): Normas UNE-EN ISO 9001: Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015
- Pardo Álvarez, J.M. (2017): Gestión por procesos y riesgo operativo. Ed. AENOR. Madrid.

### Complementàries

- Dale,B.G(2003)Managing Quality,Prentice Hall,London
- Galgano, A. (1993): Calidad Total, Díaz de Santos, Madrid
- Galgano, A. (1995): Los siete instrumentos de la Calidad Total, Díaz de Santos, Madrid
- Wilkinson, A., Redman, T., Snape, E. y Marchington, M. (1998): Managing with Total Quality Management. Theory and Practice, Macmillan Press, Hong Kong



**ADDENDA COVID-19**

