

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 46540**Nombre:** Sistemas de gestión de la calidad**Ciclo:** Máster Universitario Oficial**Créditos ECTS:** 5**Curso académico:** 2026-27**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultat d'Economia	1	Anual

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Sistemas de gestión	OBLIGATORIA

COORDINACIÓN

ESCRIBA MORENO MARIA ANGELES

RESUMEN

El objetivo de la asignatura **Sistemas de gestión de la Calidad** es transmitir y fomentar las competencias y habilidades básicas necesarias para que el estudiante conozca y comprenda con detalle el contenido de la Norma ISO 9001, así como los aspectos relacionados con su implantación y certificación. Además, el alumno aprenderá los conocimientos necesarios para aplicar la gestión basada en procesos y la gestión del riesgo en una organización.

Considerando lo expuesto anteriormente, esta asignatura está orientada a que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades necesarias para poder implantar, certificar y mejorar de manera continuada un sistema de calidad basado en la norma ISO 9000. Así mismo, se pretende con la asignatura que el estudiante sea capaz de asimilar y asumir como principios básicos de gestión empresarial las recomendaciones y directrices que marca la norma ISO 9001:2015, a saber, la orientación al cliente, la gestión por procesos y la mejora y aprendizaje continuos a partir de la recogida y análisis de información tanto interna como externa. Además, dichos principios generan el contexto para el estudio del resto de asignaturas del máster.



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

No son necesarios conocimientos previos para cursar esta asignatura. Cabe destacar que los conocimientos de esta asignatura son imprescindibles para cursar el resto de asignaturas de la materia Sistemas de gestión:

Sistemas de gestión de la calidad, Auditoría de calidad,
Gestión de la calidad en la cadena de suministro y
Sistemas integrados de gestión.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad

Actuar con autonomía en el aprendizaje, tomando decisiones fundamentadas en diferentes contextos, emitiendo juicios en base a la experimentación y el análisis y transfiriendo el conocimiento a nuevas situaciones.

Colaborar eficazmente en equipos de trabajo, asumiendo responsabilidades y funciones de liderazgo y contribuyendo a la mejora y desarrollo colectivo.

Conocer y comprender, desde el propio ámbito de la titulación, las desigualdades por razón de sexo y género en la sociedad; integrar las diferentes necesidades y preferencias por razón de sexo y de género en el diseño de soluciones y resolución de problemas.

Demostrar razonamiento crítico y autocrítico en el ámbito de la titulación, considerando aspectos tales como la ética profesional, los valores morales y las implicaciones sociales de las diferentes actividades realizadas

Diseñar, implantar y gestionar, en cualquier tipo de organización, un sistema de gestión de calidad

Estudiar las principales normas ISO 9001 y los modelos de referencia en gestión de la calidad

Fomentar el compromiso con la calidad en todos los departamentos y en todos los niveles jerárquicos de la organización

Identificar no conformidades en los procesos de organización e implantar una solución

Liderar equipos y potenciar su trabajo

Planificar y organizar todas las actividades relacionadas con la gestión de la calidad

Proponer soluciones creativas e innovadoras a situaciones o problemas complejos, propios del ámbito de conocimiento, para dar respuesta a las diversas necesidades profesionales y sociales.



Saber comunicarse de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, adaptándose a las características de la situación y de la audiencia.

Tomar decisiones estratégicas, tácticas u operativas en el ámbito de la gestión de la calidad

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Introducción a la gestión de la calidad

El tema está diseñado para introducir al alumno en los conceptos básicos y en las herramientas empresariales del ámbito de la gestión de la calidad.

2. Contenido y requisitos de la norma ISO 9001:2015

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

3. La gestión basada en procesos

Estudio de los requisitos que exige la norma sobre los procesos de la organización y las técnicas empresariales disponibles aplicar para su cumplimiento.

4. Herramientas para analizar el contexto organizativo y los grupos de interés (partes interesadas)

Estudio de las diferentes herramientas empresariales para analizar el contexto organizativo, a través de un análisis estratégico de la empresa. Del mismo modo se mostrarán las herramientas para el análisis de las partes interesadas.



5. La gestión del riesgo

Estudio del proceso de gestión de los riesgos. Estudiaremos tanto el riesgo operativo como el riesgo estratégico y su impacto en los procesos operativos y estratégicos de la empresa. Presentaremos las distintas técnicas y herramientas que puede utilizar la empresa para una adecuada gestión de los riesgos en el ámbito de la ISO 9001:2015

6. La medición de los procesos

En este tema estudiamos de los conceptos básicos y aplicación de la medición de los procesos; la aplicación del cálculo de indicadores y sistemas de gestión, las recomendaciones de la norma UNE 66175.

7. El proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015

En este tema estudiaremos las etapas a seguir para diseñar, implantar y solicitar la certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

8. Seminario práctico: Gestión del sistema de indicadores

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones del seminario.

VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
Teoría	50,00
Total horas	50,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
-----------	-------



Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	40,00
Estudio y trabajo autónomo	20,00
Preparación de clases	10,00
Preparación de actividades de evaluación	20,00
Resolución de casos prácticos	20,00
Total horas	110,00

METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo de la asignatura se estructura en 10 sesiones de 5 horas, combinando en cada una de ellas la teoría con la práctica. Las dos primeras sesiones tendrán un marcado carácter teórico a fin de poder exponer y definir los principales conceptos que el estudiante tendrá que manejar. Por su parte, las ocho sesiones siguientes estarán dedicadas fundamentalmente a la aplicación práctica de los conceptos y técnicas explicados en las sesiones teóricas y a la realización de un test final de evaluación de la asignatura.

La parte teórica de la sesión será expositiva, aunque completada con participación de los estudiantes y discusión de puntos relevantes que faciliten el aprendizaje. En este último sentido, se estimulará la discusión en grupo (o en grupos) de los temas principales antes de proporcionar al profesor la solución definitiva o más actualizada.

En las sesiones prácticas, los alumnos diseñarán el sistema de gestión de la calidad de una empresa, que ellos elegirán de un listado que ofrecerá el profesor, aplicando la norma ISO 9001: 2015. Dada la importante aplicabilidad práctica de los contenidos suministrados en esta asignatura, la parte práctica de la misma tendrá una importancia relativa mayor tanto en el tiempo dedicado como en la evaluación del aprendizaje. La plataforma que se utilizará para el intercambio de información, la comunicación, o la entrega de materiales, será el Aula Virtual (<http://aulavirtual.uv.es>).

Para el tratamiento de información a través del uso de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa (IAG), habrá que seguir las siguientes consideraciones:

- Como norma general, no está permitido utilizar herramientas de IAG para conseguir el objetivo principal de las actividades de evaluación.
- El profesorado indicará explícitamente en qué condiciones y para qué tipo de actividades está permitido o limitado el uso del IAG.
- En caso de que la/el estudiante use alguna herramienta de IAG, debe indicarlo en el trabajo entregado.

EVALUACIÓN

Por lo que respecta a la evaluación del aprendizaje de la asignatura, ésta se realizará a través de dos partes claramente diferenciadas: evaluación continua y evaluación de los conocimientos teóricos.



- Evaluación continua de la participación y realización de trabajos por parte del estudiante. La evaluación tendrá en cuenta, de manera destacada, el esfuerzo continuado del estudiante en esta asignatura, con su asistencia a clases, su activa participación en las mismas, la realización del trabajo previo necesario para las clases prácticas y el desarrollo de actividades complementarias.
- Evaluación conocimientos teóricos: Se realizará un examen consistente en una prueba escrita.
- La ponderación de cada una de las partes en la nota final será la siguiente: 70% evaluación continua y 30% prueba escrita.
- Dada la naturaleza y configuración de las actividades que integran la evaluación continua, ésta no será recuperable.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR (2005) UNE 66175. Sistemas de gestión, Guía para la integración de sistemas
- AENOR (2011) UNE-EN 31010. Técnicas de apreciación del riesgo.
- AENOR (2015) UNE-EN ISO 90012015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- AENOR (2016): Normas UNE-EN ISO 9001: Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015
- Alexander A. (2005): Calidad. Metodología 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.
- Dale, B. G. (2003) Managing Quality, Prentice Hall, London.
- Galgano, A. (1993): ¿Calidad Total?, Díaz de Santos, Madrid
- Gómez Martínez (2016): Guía para la aplicación UNE-EN ISO 2015. Madrid. Ed. AENOR
- 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
- Pardo Álvarez, J. M. (2017): Gestión por procesos y riesgo operativo. Ed. AENOR. Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, 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