

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

Codi: 46540
Nom: Sistemes de Gestió de la Qualitat
Cicle: Màster Universitari Oficial
Crèdits ECTS: 5
Curs acadèmic: 2025-26

TITULACIONS

Titulació	Centre	Curs	Període
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Anual

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Sistemes de gestió	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

ESCRIBA MORENO MARIA ANGELES

RESUM

The objective of the subject Quality Management Systems is to transmit and promote the basic skills and abilities necessary for the student to know and understand in detail the content of the ISO 9001 Standard, as well as the aspects related to its implementation and certification. In addition, the student will learn the knowledge necessary to apply process-based management and risk management in an organization. A més, aquests principis generen el context per a l'estudi de la resta d'assignatures del màster.

Atès el que s'ha exposat anteriorment, aquesta assignatura està orientada al que l'estudiant adquireixi coneixements i habilitats necessàries per poder implantar, certificar i millorar de manera continuada un sistema de qualitat basat en la norma 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, a saber, l'orientació al client, la gestió per processos i la millora i aprenentatge continu a partir de la recollida i anàlisi d'informació tant interna com externa.

ant interna com externa.



CONEXEMENTS PREVIS

RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

No són necessaris coneixements previs per cursar aquesta assignatura. Cal destacar que els coneixements d' aquesta assignatura són imprescindibles per a curses la resta d' assignatures de la matèria Sistemes de gestió:

Sistemes de gestió de la qualitat, Auditoria de qualitat,
Gestió de la qualitat en la cadena de subministrament i
Sistemes integrats de gestió.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

-

Actuar amb autonomia en l'aprenentatge, prenent decisions fonamentades en diferents contextos, emetent judicis sobre la base de l'experimentació i l'anàlisi, i transferint el coneixement a noves situacions.

Col·laborar eficaçment amb equips de treball, assumint responsabilitats i funcions de lideratge i contribuint a la millora i al desenvolupament col·lectiu.

Conèixer i comprendre, des del mateix àmbit de la titulació, les desigualtats per raó de sexe i gènere en la societat; integrar les diferents necessitats i preferències per raó de sexe i de gènere en el disseny de solucions i la resolució de problemes.

Demostrar raonament crític i autocrític en l'àmbit de la titulació, considerant aspectes com ara l'ètica professional, els valors morals i les implicacions socials de les diferents activitats realitzades.

Dissenyar, implantar i gestionar, en qualsevol tipus d'organització, un sistema de gestió de qualitat.

Estudiar les principals normes ISO 9001 i els models de referència en gestió de la qualitat.

Fomentar el compromís amb la qualitat en tots els departaments i en tots els nivells jeràrquics de l'organització.

Identificar no conformitats en els processos d'organització i implantar-hi una solució.

Liderar equips i potenciar-ne el treball.

Planificar i organitzar totes les activitats relacionades amb la gestió de la qualitat.

Prendre decisions estratègiques, tàctiques o operatives en l'àmbit de la gestió de la qualitat.

Proposar solucions creatives i innovadores a situacions o problemes complexos, propis de l'àmbit de coneixement, per a donar resposta a les diverses necessitats professionals i socials.



Saber comunicar-se de manera efectiva, tant oralment com per escrit, adaptant-se a les característiques de la situació i de l'audiència.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Introducció a la gestió de la qualitat

El tema està dissenyat per introduir l' alumne en els conceptes bàsics i en les eines empresarials de l' àmbit de la gestió de la qualitat.

2. Contingut i requisits de la norma ISO 9001:2015

Aquest tema està enfocat al coneixement i estudi de la norma com a base per al disseny d' un sistema de gestió de la qualitat.

3. La gestió basada en processos

Estudi dels requisits que exigeix la norma sobre els processos de l' organització i les tècniques empresarials disponibles aplicar per al seu compliment.

4. Eines per analitzar el context organitzatiu i els grups d'interès (parts interessades)

En aquest tema estudiem les diferents eines empresarials per analitzar el context organitzatiu, a través d' una anàlisi estratègica de l' empresa. De la mateixa manera es mostraran les eines per a l' anàlisi de les parts interessades.



5. La gestió del risc

Estudi del procés 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 pot utilitzar l'empresa per a una adequada gestió dels riscos en l'àmbit de la ISO 9001:2015

6. El mesurament dels processos

En aquest tema estudiem dels conceptes bàsics i aplicació del mesurament dels processos; l' aplicació del càlcul d' indicadors i sistemes de gestió, les recomanacions de la norma UNE 66175.

7. El procés d'implantació d'un sistema de gestió de la qualitat segons la norma ISO 9001:2015

En aquest tema estudiem les etapes a seguir per dissenyar, implantar i sol·licitar la certificació d'un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001:2015

8. Seminari pràctic: Gestió del sistema d' indicadors

Desenvolupament dels conceptes bàsics i aplicacions del seminari.

VOLUM DE TREBALL (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria	50,00
Total hores	50,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00



Elaboració de treballs individuals o en grup	40,00
Estudi i treball autònom	20,00
Preparació de classes	10,00
Preparació d'activitats d'avaluació	20,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	90,00

METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament del curs és estructurat en 10 sessions de 5 hores, combinant teoria i pràctica en l'hora de l'horari.

Per al tractament d'informació a través de l'ús de ferramentes d'Intel·ligència Artificial Generativa (IAG),

caldrà seguir les següents consideracions:

¿ Com a norma general, no està permès utilitzar ferramentes d'IAG per a aconseguir l'objectiu principal de les activitats d'avaluació

¿ El professorat indicarà explícitament en quines condicions i per a quin tipus d'activitats està permès o limitat l'ús de l'IAG.

¿ En cas que la/l'estudiant use alguna ferramenta d'IAG, ha d'indicar-ho en el treball entregat.

Presentarà una nota al peu de pàgina o un annex on s'inclourà l'entrada (prompt) utilitzada així com les seues diferents modificacions i un fragment del text més rellevant de la resposta.

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 contínua 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 coneixements teòrics: Es realitzarà un examen consistent en una prova escrita.



- La ponderació de cadascuna de les parts en la nota final serà la següent: 70% avaluació contínua i 30% prova escrita.
- Atesa la naturalesa i configuració de les activitats que integren l' avaluació contínua, aquesta no serà recuperable.

ínua, aquesta no serà recuperable. /ul>

BIBLIOGRAFIA

- AENOR (2005) UNE 66175. Sistemas de gestión, Guía para la integración de sistemas
- 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