



DATOS IDENTIFICATIVOS

Gestión de procesos y sistemas de calidad

Asignatura	Gestión de procesos y sistemas de calidad			
Código	V55G020V01939			
Titulación	Grado en Administración y Dirección de Empresas			
Descriptores	Creditos ECTS 6	Seleccione OP	Curso 4	Cuatrimestre 2c
Lengua Impartición	Castellano			
Departamento	Departamento de la Escola de Negocios Caixanova (Vigo)			
Coordinador/a	Rodríguez Gavín, Mónica			
Profesorado	Rodríguez Gavín, Mónica			
Correo-e	mrodriguez@escueladenegociosncg.			
Web				
Descripción general	La materia aborda los aspectos necesarios para asegurar la adopción del enfoque basado en procesos en los diferentes contextos organizativos, así como para asegurar el diseño, implantación y mejora continua de sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con las normas y referenciales de aplicación. Asimismo, se abordan las claves para superar con éxito las auditorías de certificación de los citados sistemas.			

Competencias de titulación

Código	
A1	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Las interrelaciones existentes entre los distintos subsistemas que conforman el sistema empresarial
A3	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Los aspectos internos, funciones y procesos de las organizaciones incluyendo su naturaleza, estructura, gobierno, operativa y dirección
A5	Poseer y comprender conocimientos acerca de: La relación entre la empresa y su entorno evaluando su repercusión en la estrategia, comportamiento, gestión y sostenibilidad empresarial
A6	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Los distintos procesos, procedimientos y prácticas de gestión empresarial
A7	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Las principales técnicas instrumentales aplicadas al ámbito empresarial
A8	Aplicar los conocimientos adquiridos a futuras situaciones profesionales y desarrollar competencias relacionadas con la elaboración y defensa de argumentos y resolución de problemas dentro de su área de estudio
A10	Valorar a partir de los registros relevantes de información la situación y previsible evolución de una empresa
A11	Tomar decisiones estratégicas utilizando diferentes tipos de modelos empresariales
A12	Solucionar de manera efectiva problemas y tomar decisiones utilizando métodos cuantitativos y cualitativos apropiados, incluyendo entre ellos la identificación, formulación y solución de los problemas empresariales
A13	Movilidad y adaptabilidad a entornos y situaciones diferentes
A14	Elaborar los planes y políticas en las diferentes áreas funcionales de las organizaciones
B1	Capacidad de análisis y síntesis
B2	Pensamiento crítico y autocrítico
B3	Habilidades relacionadas con el uso de aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión empresarial
B4	Poder transmitir ideas, información, problemas y situaciones al público tanto especializado como no especializado
B5	Habilidades de comunicación oral y escrita
B6	Habilidades de comunicación a través de Internet y, manejo de herramientas multimedia para la comunicación a distancia
B8	Comunicarse con fluidez en su entorno incluyendo competencias interpersonales de escucha activa, negociación, persuasión y presentación
B9	Capacidad de desempeño efectivo dentro de un equipo de trabajo
B11	Redactar proyectos de gestión global o de áreas funcionales de la empresa

B12	Haber desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía
B13	Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
B15	Gestión personal efectiva en términos de tiempo, planificación y comportamiento, motivación e iniciativa tanto individual como empresarial
B16	Capacidad de liderazgo, incluyendo empatía con el resto de personas
B17	Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos
B18	Compromiso ético en el trabajo
B19	Motivación por la calidad y la mejora continua

Competencias de materia

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje	
Conseguir que el alumnado adquiera los conocimientos y las habilidades necesarias para asegurar la adopción del enfoque basado en procesos en los diferentes contextos organizativos, así como para asegurar el diseño, implantación, certificación y mejora de sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con las normas y referenciales de aplicación.	A1 A3 A5 A6 A7 A8 A10 A11 A12 A13 A14	B11 B12 B13 B17 B18 B19
Fomentar en el alumnado la capacidad de análisis y síntesis, el pensamiento crítico y autocrítico, la mejora de la comunicación, la resolución de problemas, etc., con la finalidad de orientar el aprendizaje a su aplicación en el mundo laboral.	A8 A10 A11 A12 A13 A14	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B8 B11 B12 B13 B17 B18 B19
Lograr que el alumnado consiga comprender y adoptar los diferentes roles asociados a la implantación y auditoría de sistemas de gestión de la calidad.	A8 A13	B4 B9 B15 B16 B17 B18 B19

Contenidos

Tema	
1. LA CALIDAD Y SU CONTEXTO	1.1. La definición de calidad 1.2. La evolución histórica de la calidad 1.3. La infraestructura de la calidad 1.4. Los principios de gestión de la calidad
2. LA GESTIÓN DE PROCESOS	2.1. El proceso y sus elementos 2.2. El mapa de procesos 2.3. La documentación de procesos 2.4. El seguimiento, la medición y el análisis de procesos 2.5. La mejora continua de la gestión de procesos

3. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<p>3.1. La necesidad e importancia de los sistemas de gestión de la calidad</p> <p>3.2. El diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque basado en procesos - Requisitos de la documentación - Responsabilidades de la dirección - Gestión de los recursos - Realización del producto - Medición, análisis y mejora <p>3.3. La norma ISO 9004 y los modelos de excelencia</p> <p>3.4. La gestión de la calidad según otras normas y referenciales sectoriales (automoción, alimentación, turismo, comercio, administración pública, etc.)</p> <p>3.5. La integración de la gestión de la calidad con otras disciplinas (medio ambiente, seguridad, responsabilidad social, etc.)</p>
4. LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<p>4.1. Términos y principios de auditoría</p> <p>4.2. Programación y actividades de auditoría</p> <p>4.3. La competencia de los auditores</p> <p>4.4. La relación entre auditor y auditado</p> <p>4.5. El proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad</p>

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Estudio de casos/análisis de situaciones	5	10	15
Presentaciones/exposiciones	5	10	15
Resolución de problemas y/o ejercicios	15	0	15
Sesión magistral	30	40	70
Pruebas de tipo test	1	0	1
Pruebas de respuesta corta	1	0	1
Trabajos y proyectos	3	0	3
Otras	0	0	0

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Estudio de casos/análisis de situaciones	Formulación de casos y exposición de situaciones con la finalidad de que el alumnado lleve a cabo el correspondiente análisis y proponga las soluciones y/o mejoras que proceda.
Presentaciones/exposiciones	Exposición por parte del alumnado de los resultados del estudio de casos y trabajos desarrollados.
Resolución de problemas y/o ejercicios	Formulación de problemas y/o ejercicios relacionados con los contenidos de la materia con la finalidad de que el alumnado proceda a su análisis y resolución.
Sesión magistral	Exposición por el profesorado del marco teórico necesario para asegurar la adecuada comprensión de la materia y la orientación para el desarrollo de los casos, problemas y ejercicios planteados.

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Sesión magistral	Apoyo del profesorado con la finalidad de asesorar y orientar al alumnado en relación con los contenidos y las actividades de la materia, así como con el proceso de aprendizaje
Estudio de casos/análisis de situaciones	Apoyo del profesorado con la finalidad de asesorar y orientar al alumnado en relación con los contenidos y las actividades de la materia, así como con el proceso de aprendizaje
Presentaciones/exposiciones	Apoyo del profesorado con la finalidad de asesorar y orientar al alumnado en relación con los contenidos y las actividades de la materia, así como con el proceso de aprendizaje
Resolución de problemas y/o ejercicios	Apoyo del profesorado con la finalidad de asesorar y orientar al alumnado en relación con los contenidos y las actividades de la materia, así como con el proceso de aprendizaje
Pruebas	Descripción
Trabajos y proyectos	Apoyo del profesorado con la finalidad de asesorar y orientar al alumnado en relación con los contenidos y las actividades de la materia, así como con el proceso de aprendizaje

Evaluación		
	Descripción	Calificación
Pruebas de tipo test	En el examen final se incluyen preguntas tipo test	20
Pruebas de respuesta corta	En el examen final se incluyen pruebas de respuesta corta	30
Trabajos y proyectos	Valoración del contenido y de la exposición de trabajo desarrollado por el alumnado	10
Otras	Evaluación continua del desarrollo de las actividades propuestas al alumnado, incluyendo la asistencia a las sesiones magistrales.	40

Otros comentarios sobre la Evaluación

La asistencia a las clases es un componente esencial de la evaluación y, por lo tanto, es obligatoria. Todas las faltas serán tenidas en cuenta, aunque éstas hayan sido justificadas.

Las penalizaciones serán de aplicación en cada asignatura, en función de los siguientes baremos:

- La no asistencia a más del 10% de las horas lectivas, se penalizará con una reducción de un tercio en la evaluación continua de la asignatura.
- La no asistencia a más del 20% de las horas lectivas, se penalizará con una reducción de dos tercios en la evaluación continua de la asignatura.
- La no asistencia a más del 30% de las horas lectivas, se penalizará con un cero en la evaluación continua de la asignatura.

La nota obtenida en la evaluación continua (50% de la nota final) se mantendrá en todas las convocatorias del año académico 2013/2014.

La corrección de los exámenes finales será [ciega].

Fuentes de información

PARDO ÁLVAREZ, J.M., **Configuración y usos de un mapa de procesos**, 2012,
 CIANFRANI, C. y otros, **Norma ISO 9001:2008 comentada**, 2009,
 JONQUIÉRES, M., **Manual de auditoría de los sistemas de gestión**, 2010,
 AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario)**, 2005,
 AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos)**, 2008,
 AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9004 (Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad)**, 2005,
 EFQM, **Modelo EFQM de Excelencia**, 2013,

Recomendaciones