



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 IESIDE (Vigo)			
Coordinador/a	Rodríguez Gavín, Mónica			
Profesorado	Rodríguez Gavín, Mónica			
Correo-e	monica.rodriguez@ieside.edu			
Web	http://www.ieside.edu			
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 analiza la relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los sistemas de información, y se aportan las claves para superar con éxito las auditorías de certificación.			

Competencias

Código	
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
B5	Habilidades de comunicación oral y escrita
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
B13	Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
B14	Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado
C1	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Las interrelaciones existentes entre los distintos subsistemas que conforman el sistema empresarial
C3	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Los aspectos internos, funciones y procesos de las organizaciones incluyendo su naturaleza, estructura, gobierno, operativa y dirección
C4	Poseer y comprender conocimientos acerca de: El marco económico que regula las actividades empresariales, y la correspondiente normativa
C6	Poseer y comprender conocimientos acerca de: Los distintos procesos, procedimientos y prácticas de gestión empresarial
C13	Movilidad y adaptabilidad a entornos y situaciones diferentes
C16	Habilidades en la búsqueda, identificación e interpretación de fuentes de información económica relevante
D1	Gestión personal efectiva en términos de tiempo, planificación y comportamiento, motivación e iniciativa tanto individual como empresarial
D2	Capacidad de liderazgo, incluyendo empatía con el resto de personas
D3	Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos
D4	Compromiso ético en el trabajo
D5	Motivación por la calidad y la mejora continua

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje		
Adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para asegurar la adopción del enfoque basado en procesos en los diferentes contextos organizativos.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B3	C4	D3
	B5	C6	D4
	B8	C13	D5
	B9	C16	
	B13		
	B14		
Adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para asegurar el diseño, implantación y mejora de los sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con las normas y referenciales de aplicación.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B3	C4	D3
	B5	C6	D4
	B8	C13	D5
	B9	C16	
	B13		
	B14		
Desarrollar la estructura documental de los sistemas de gestión de la calidad y abordar su integración con los sistemas de información de la organización.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B3	C6	D3
	B5	C13	D4
	B8		D5
	B9		
	B13		
	B14		
Adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para superar con éxito las auditorías de certificación de los sistemas de gestión de la calidad.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B3	C4	D3
	B5	C6	D4
	B8	C13	D5
	B9	C16	
	B13		
	B14		
Comprender y adoptar los diferentes roles asociados a la auditoría de sistemas de gestión de la calidad.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B5	C6	D3
	B8	C13	D4
	B9		D5
	B13		
	B14		

Contenidos

Tema

1. LA CALIDAD Y SU CONTEXTO
2. LA GESTIÓN DE PROCESOS
3. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
4. LA RELACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
5. LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Sesión magistral	25	25	50
Resolución de problemas y/o ejercicios	10	15	25
Estudio de casos/análisis de situaciones	8	22	30
Presentaciones/exposiciones	5	5	10
Trabajos y proyectos	2	28	30
Pruebas de tipo test	1	0	1
Pruebas de respuesta corta	1	0	1
Otras	1	2	3

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

Metodologías	
	Descripción
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.
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.
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.

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.
Otras	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	Resultados de Formación y Aprendizaje		
Trabajos y proyectos	Valoración del contenido y de la exposición de trabajos desarrollados por el alumnado.	20	B1 B2 B3 B5 B8 B9 B13 B14	C1 C3 C4 C6 C13 C16	D1 D2 D3 D4 D5
Pruebas de tipo test	En el examen final se incluyen preguntas tipo test	25		C1 C3 C4 C6	
Pruebas de respuesta corta	En el examen final se incluyen preguntas de respuesta corta	25	B1 B2	C1 C3 C4 C6 C13 C16	
Otras	Resultados de la resolución de ejercicios, problemas y casos. Asimismo, desarrollo de pruebas de control evaluables.	30	B1 B2 B3 B5 B8 B9 B13 B14	C1 C3 C4 C6 C13 C16	D1 D2 D3 D4 D5

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 para el cálculo de las penalizaciones, 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 oportunidades de examen del año académico 2017/2018.

Para los estudiantes que se matriculen en la convocatoria de Fin de Carrera (que tienen 24 ECTS pendientes de cursos anteriores, con asignaturas cursadas pero no aprobadas) sólo se tendrá en cuenta la nota del examen.

La corrección de los exámenes finales será [ciega].

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2017/2018.

En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la Facultad.

Fuentes de información

Bibliografía Básica

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario)**, 1ª ed, AENOR, 2015

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos)**, 1ª ed, AENOR, 2015

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9004 (Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad)**, 1ª ed, AENOR, 2009

CIANFRANI, C. y otros, **Norma ISO 9001:2008 comentada**, 1ª ed, AENOR, 2009

EFQM, **Modelo EFQM de Excelencia**, 1ª ed, EFQM, 2013

GÓMEZ MARTÍNEZ, J.A., **Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015**, 1ª ed, AENOR, 2015

JONQUIÈRES, M., **Manual de auditoría de los sistemas de gestión**, 1ª ed, AENOR, 2010

PARDO ÁLVAREZ, J.M., **Configuración y usos de un mapa de procesos**, 1ª ed, AENOR, 2012

Bibliografía Complementaria

Recomendaciones

Otros comentarios

Esta guía docente está redactada por el coordinador en castellano. En caso de existir diferencias entre versiones en idiomas distintos, la que prevalece es la que está en castellano.

MUY IMPORTANTE: la cuenta de correo del estudiante de IESIDE ha de ser la que el estudiante revise diariamente, dado que los avisos y comunicaciones se harán a esta cuenta. No se podrá alegar ignorancia ante cualquiera de estos avisos y comunicaciones.
