



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Implantación de Sistemas de Xestión da Calidade: Modelos e Técnicas

Materia	Implantación de Sistemas de Xestión da Calidade: Modelos e Técnicas			
Código	O04M157V01206			
Titulación	Máster Universitario en Creación, Dirección e Innovación na Empresa			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	3	OB	1	2c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento				
Coordinador/a	Fernández González, Arturo José			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz Fernández González, Arturo José			
Correo-e	ajfdez@uvigo.es			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	<p>Nun Máster sobre Xestión de Innovación, necesariamente debe darse un protagonismo relevante a contidos específicos sobre Xestión da calidade dado que existe unha relación biunívoca entre Calidade e Innovación. A relación é biunívoca, porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por un lado, innovar sen calidade conduce, por regra, a un resultado moi efémero. Pode non ser máis do que producir algo de novo, que o mercado, rapidamente, vai rexeitar. Rexeitar por falta de calidade, non se traducindo a innovación, así, en valor sustentado para a empresa e seus clientes.</li> <li>- Por outro lado, a calidade comporta, en si mesma, varias compoñentes e metodoloxías, que permiten que o coñecemento xerado no proceso de innovación, se vaia potenciando no ciclo virtuoso do tipo PDCA : Plan; Do; Check; Act.</li> <li>- Finalmente, a conversión dos resultados da innovación en coñecemento captables en normas, ou outros referenciais, induce, no mercado, a un uso xeneralizado e exitoso daqueles resultados.</li> </ul> <p>Esta materia adícase á xestión da calidade na empresa e ás ferramentas e modelos existentes para a mesma, cunha especial atención ás ferramentas básicas (diagramas de Pareto, Causa-efecto, AMFE, QFD, etc.) e á normativa ISO 9000. Primeiramente, expóñense as devanditas ferramentas e os conceptos de normalización, certificación e acreditación. A continuación, estúdanse os fundamentos dun sistema de xestión da calidade con relación á norma ISO 9001, prestando especial atención á súa relación coa mellora da competitividade da empresa. Finalmente, proporciónanse claves para unha correcta implantación e mantemento no tempo.</p>			

## Competencias

Código	
A1	Posuír e comprender coñecementos que acheguen unha base ou oportunidade de ser orixinais no desenvolvemento e/ou aplicación de ideas, adoito nun contexto de investigación.
A2	Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornos novos ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo.
A3	Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e se enfrontar á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos.
A4	Que os estudantes saiban comunicar as súas conclusións, e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan, a públicos especializados e non especializados dun xeito claro e sen ambigüidades.
A5	Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun xeito que terá que ser, en grande medida, autodirixido e autónomo.
B1	Capacidade de organización e planificación.

B2	Capacidade para deseñar e pór en práctica os plans globais da empresa, tanto estratéxicos como operativos.
B4	Capacidade para a toma de decisións.
B9	Capacidade de aprendizaxe.
B15	Competencias para deseñar e implantar modelos e sistemas de xestión da calidade a distintos ámbitos e dimensións das empresas.
C2	Capacidade para identificar, valorar e xestionar as capacidades e o coñecemento organizacional.
D1	Capacidade para traballar en equipos interdisciplinares.
D6	Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica.

## Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Resumir a evolución do concepto de calidade e a súa aplicación no terreo empresarial como medio de comprender a situación actual e as liñas de avance que se perfilan en materia de calidade e a súa xestión	A1 A2 A3 B9
Explicar o significado de calidade total e o que supón implantar o enfoque de xestión da calidade total, baixo o ciclo de mellora continua PDCA. Defender a importancia que ten a involucración e participación de todo o persoal na consecución dos obxectivos de calidade planificados e na implantación da mellora continua na organización	B1 B9
Explicar o valor estratéxico da xestión da calidade na contorna empresarial actual e os custos asociados á calidade	A2 B1 B2 B4
Describir os diferentes modelos que poden servir ás empresas para implantar un sistema de xestión da calidade, en especial ISO 9000, e desenvolver un enfoque de xestión global da calidade	B9 B15 C2
Describir a problemática na industria alimentaria e a aplicación da análise de perigos e puntos de críticos de control (APPCC)	A2 B9 B15 C2
Identificar outros referenciais de especial interese, como o Modelo EFQM de Excelencia, e outros de alcance sectorial, como o ISO/TS 16949 (automóbil), marcas de garantía de calidade, mercado CE, etc.	A4 A5 B9 B15 C2
Empregar ferramentas e técnicas que permitan mellorar os resultados de calidade dunha empresa	A1 A2 A3 A4 B9 D1 D6
Describir os novos recursos tecnolóxicos dispoñibles como axuda e soporte á xestión da calidade	A4 B2 B4 C2 D6

## Contidos

### Tema

Tema 1: Ferramentas para a xestión da calidade	1.1. As 7 ferramentas estatísticas 1.2. As 7 ferramentas básicas de xestión 1.3. Outras ferramentas: QFD e AMFE
Tema 2: Concepto de calidade. Evolución. Aspectos xerais sobre xestión da calidade	.
Tema 3: Modelos para a xestión da calidade: a normativa ISO 9000. A norma ISO 9001:2015. Deseño, desenvolvemento, implantación, certificación e mantemento dun Sistema de Xestión da Calidade segundo ISO 9000	.
Tema 4: Outros modelos de xestión da calidade: O Modelo EFQM de Excelencia	.

## Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Sesión maxistral	9	0	9
Resolución de problemas e/ou exercicios	5	0	5
Probas de tipo test	1	35	36
Informes/memorias de prácticas	0	25	25

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

### Metodoloxía docente

	Descrición
Sesión maxistral	Lección maxistral participativa, con material de apoio de medios audiovisuais. A participación activa provendrá de dudas ou comentarios do alumno pola explicación do docente, o por cuestión do docente para conseguir respostas e xerar debata que enriquezca a exposición. Combinación de métodos: participativos, interrogativos e prácticos
Resolución de problemas e/ou exercicios	Estudo e dicusión de casos e exercicios na clase. Traballo guiado en grupos prácticos, co apoio do docente.

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	

### Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Probas de tipo test	Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta (verdadeiro/falso, elección múltiple, emparellar elementos...). Os alumnos seleccionan unha resposta entre un número limitado de posibilidades. Necesario obter unha puntuación mínima de 5 sobre 10 nesta proba. Evalúanse os resultados de aprendizaxe: 1,2,3,4,5,6,8	20	A1 B1 C2 A5 B9 B15
Informes/memorias de prácticas	Elaboración dun documento por parte do alumno (individual ou en grupo) no que se reflicten as características do traballo levado a cabo. Os alumnos deben describir as tarefas e procedementos desenvolvidos, mostrar os resultados obtidos ou observacións realizadas, así como a análise e tratamento de datos, no seu caso. Para determinadas sesións esíxese asistencia. No caso de non asistir, o alumno deberá elaborar un traballo individual relacionado coa sesión á que non asistiu, seguindo as instrucións do profesor, e presentar un documento correspondente ao mesmo. Evalúanse os resultados de aprendizaxe 2,6,7,8	80	A2 B1 D1 A3 B2 D6 A4 B4

### Outros comentarios sobre a Avaliación

O conxunto de criterios de avaliación arriba exposto constitúe o sistema de avaliación continua.

Exame de segunda convocatoria:

Realizarase un exame no mes de xullo para aqueles alumnos e alumnas que non superasen a materia polo sistema de avaliación continua (debido a non ter superado a materia a través do conxunto de métodos exposto anteriormente). Neste caso, a cualificación obtida no exame constituirá o 100% da nota.

Observación:

Calquera evidencia de traballos plaxiados ou copiados suporá unha cualificación de suspenso nas dúas convocatorias.

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Comisión Académica do Máster para o curso 2016-2017. Non obstante, o calendario pode ser modificado ao longo do curso por algún imprevisto. Consultade a páxina web do Máster por se hai cambios no mesmo. No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na mencionada páxina web (<http://mascercidie.webs.uvigo.es/index.php/gl/docencia-menu-gl/horarios-e-guia-novo-alumnado>).

### Bibliografía. Fontes de información

---

GRYNA, F.M.; CHUA, R.C.H.; DEFEO, J.A., **Método Juran. Análisis y Planeación de la calidad**, 2007,  
GONZÁLEZ GAYA, C.; DOMINGO NAVAS, R.; SEBASTIÁN PÉREZ, M.A., **Técnicas de mejora**, 2000,  
CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T., **Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y**, 2007,  
CUATRECASAS, L., **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª**, 2001,  
AENOR, **Norma ISO 9001:2015**, 2015,

---

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

KUME, I. (1985): Herramientas Estadísticas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad, Ed. Norma, Barcelona.

LAMPRECHT, J.L. (1996): ISO 9000 en la Pequeña y Mediana Empresa, Ed. AENOR, Madrid.

SANGÜESA, M.; MATEO, R.; ILZARBE, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid.

SEBASTIÁN, M.A.; BARGUEÑO, V.; NOVO, V. (1998): Gestión y Control de Calidad, Cuadernos de la UNED, UNED, Madrid.

VANDEVILLE, P.; GAMBIER, Ch. (1998): La Auditoría de la Calidad. Metodología y Técnicas, Ed. AENOR, Madrid.

VILAR BARRIO, J.F. (1997): Cómo implantar y gestionar la calidad total, Fundación Confemetal, Madrid.

## **RECURSOS EN INTERNET**

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

(Organización Internacional de Normalización)

Sitio oficial sobre ISO 9000.

AENOR (Asociación Nacional de Normalización y Certificación)

Organismo nacional perteneciente a ISO. Sitio oficial de la normalización en España.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)

Miembro español de la EOQ. Documentos, enlaces y recursos de interés. Incluye el Centro Nacional de Información sobre Calidad (CNIC), con datos, estudios y estadísticas.

ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)

Organismo oficial en España para la acreditación de entidades de certificación o inspección, y de laboratorios de ensayo o calibración. Incluye la relación de organizaciones acreditadas.

EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY (EOQ)

Organización europea para la promoción de la gestión de la calidad.

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM)

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Institución creadora y promotora del Modelo EFQM de Excelencia.

CLUB GESTIÓN DE CALIDAD

Organización partner de la EFQM en España.

CONGRESO GALLEGO DE LA CALIDAD

Noticias de interés sobre calidad en Galicia. Información sobre el congreso anual de esta institución.

INSTITUTO CATALÁN DE TECNOLOGÍA (ICT)

Documentos, enlaces y recursos de interés.

#### INFOCALIDAD

Portal con documentos, enlaces y recursos de interés.

#### OBSERVATORIO CALIDADE

Estudios y estadísticas sobre implantación de sistemas de gestión de la calidad en Galicia. Relación de empresas certificadas, consultoras y certificadoras que operan en Galicia.

#### TQM ASESORES

Entidad de consultoría y formación con amplia dedicación al Modelo EFQM de Excelencia.

#### INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE)

Organismo dedicado a la calidad en el sector turístico español. Amplia información sobre la marca de garantía "Q".

#### GUÍA VIRTUAL DEL MERCADO CE

(PORTAL DEL DESARROLLO TECNOLÓGICO - JUNTA DE ANDALUCÍA)

Portal con amplia dedicación al "Mercado CE".

#### PROYECTO PROPYME

Sitio web dedicado a la mejora de la productividad de la pyme gallega mediante la automatización de procesos industriales y de gestión, con la intermediación de FEUGA (Fundación Empresa-Universidad Gallega).

#### INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

Sitio web oficial.

Ademais, durante o desenvolvemento da materia proporcionaranse ós alumnos lecturas de diversos documentos de interese vencellados ós temas da mesma.

---

### **Recomendacións**

---

#### **Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

Xestión Medioambiental, de Seguridade e Saúde Laboral e da Responsabilidade Social Corporativa. Sistemas Integrados de Xestión da Calidade/O04M157V01205

---