



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Xestión de procesos e sistemas de calidade

Materia	Xestión de procesos e sistemas de calidade			
Código	V55G020V01939			
Titulación	Grao en Administración e Dirección de Empresas			
Descritores	Creditos ECTS 6	Sinale OP	Curso 4	Cuadrimestre 2c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Departamento do IESIDE (Vigo)			
Coordinador/a	Rodríguez Gavín, Mónica			
Profesorado	Rodríguez Gavín, Mónica			
Correo-e	mrgavin@externaliza.org			
Web	<a href="http://www.ieside.edu">http://www.ieside.edu</a>			
Descrición xeral	A materia aborda os aspectos necesarios para asegurar a adopción do enfoque baseado en procesos nos diferentes contextos organizativos, así como para asegurar o desenvolvemento, *implementación e mellora continua de sistemas de xestión da calidade de acordo coas normas e *referenciales de aplicación. Así mesmo, estúdase como relacionar a calidade e a sustentabilidade a través da adopción dun enfoque integrado de xestión e achéganse as claves para superar con éxito as auditorías de certificación de sistemas.			

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

Código	
B1	Capacidade de análise e síntese
B2	Pensamento crítico e autocrítico
B3	Habilidades relacionadas co uso de aplicacións informáticas utilizadas na xestión empresarial
B5	Habilidades de comunicación oral e escrita
B8	Comunicarse con fluidez no seu entorno, incluíndo competencias interpersoais de escoita activa, negociación, persuasión e presentación
B9	Capacidade de actuación eficaz dentro dun equipo de traballo
B13	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B14	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
C1	Posuír e comprender coñecementos sobre as interrelacións existentes entre os distintos subsistemas que conforman o sistema empresarial
C3	Posuír e comprender coñecementos sobre os aspectos internos, funcións e procesos das organizacións incluíndo a súa natureza, estrutura, goberno, operativa e dirección.
C4	Posuír e comprender coñecementos sobre o marco económico que regula as actividades empresariais, e a correspondente normativa
C6	Posuír e comprender coñecementos sobre os distintos procesos, procedementos e prácticas de xestión empresarial
C13	Mobilidade e adaptabilidade a entornos e situacións diferentes
C16	Habilidades na procura, identificación e interpretación de fontes de información económica relevante
D1	Xestión persoal efectiva en termos de tempo, planificación e comportamento, motivación e iniciativa tanto individual como empresarial
D2	Capacidade de lideranza, incluíndo empatía co resto de persoas
D3	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
D4	Compromiso ético no traballo
D5	Motivación pola calidade e mellora continua

### Resultados previstos na materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Adquirir os coñecementos e as habilidades necesarias para asegurar a adopción do enfoque baseado en procesos nos diferentes contextos organizativos.	B1	C1	D1
	B2	C3	D2
	B3	C4	D3
	B5	C6	D4
	B8	C13	D5
	B9	C16	
	B13		
	B14		
	Adquirir os coñecementos e as habilidades necesarias para asegurar o desenvolvemento, *implementación e mellora dos sistemas de xestión da calidade de acordo coas normas e *referenciales de aplicación.	B1	C1
B2		C3	D2
B3		C4	D3
B5		C6	D4
B8		C13	D5
B9		C16	
B13			
B14			
Comprender a relación entre a calidade e a sustentabilidade e adquirir as competencias necesarias para a adopción dun enfoque integrado de xestión.		B1	C1
	B2	C3	D2
	B3	C4	D3
	B5	C6	D4
	B8	C13	D5
	B9	C16	
	B13		
	B14		
	Adquirir os coñecementos e as habilidades necesarias para superar con éxito as auditorías de certificación dos sistemas de xestión.	B1	C1
B2		C3	D2
B3		C4	D3
B5		C6	D4
B8		C13	D5
B9		C16	
B13			
B14			

## Contidos

Tema

1. A CALIDADE E O SEU CONTEXTO
2. A XESTIÓN DE PROCESOS
3. OS SISTEMAS DE XESTIÓN DA CALIDADE
4. A INTEGRACIÓN DA CALIDADE E DA SOSTIBILIDADE
5. A AUDITORÍA DOS SISTEMAS DE XESTIÓN

## Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Lección maxistral	15	25	40
Resolución de problemas	10	20	30
Presentación	5	10	15
Estudo de casos	10	20	30
Traballo	3	20	23
Presentación	3	5	8
Exame de preguntas obxectivas	1	0	1
Exame de preguntas de desenvolvemento	1	0	1
Exame de preguntas obxectivas	1	0	1
Exame de preguntas de desenvolvemento	1	0	1

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

## Metodoloxía docente

	Descrición
Lección maxistral	Exposición polo profesorado do marco teórico necesario para asegurar a adecuada comprensión da materia e a orientación para o desenvolvemento dos casos, problemas e exercicios expostos.
Resolución de problemas	Formulación de problemas e/ou exercicios relacionados cos contidos da materia coa finalidade de que o alumnado proceda á súa análise e resolución.
Presentación	Exposición por parte do alumnado dos resultados do estudo de casos e traballos desenvolvidos.

Estudo de casos      Formulación de casos e exposición de situacións coa finalidade de que o alumnado leve a cabo a correspondente análise e propoña as solucións e/ou melloras que proceda.

### Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Lección maxistral	Apoio do profesorado coa finalidade de asesorar e orientar ao alumnado en relación cos contidos e as actividades da materia, así como co proceso de aprendizaxe.
Estudo de casos	Apoio do profesorado coa finalidade de asesorar e orientar ao alumnado en relación cos contidos e as actividades da materia, así como co proceso de aprendizaxe.
Presentación	Apoio do profesorado coa finalidade de asesorar e orientar ao alumnado en relación cos contidos e as actividades da materia, así como co proceso de aprendizaxe.
Resolución de problemas	Apoio do profesorado coa finalidade de asesorar e orientar ao alumnado en relación cos contidos e as actividades da materia, así como co proceso de aprendizaxe.
Probas	Descrición
Traballo	Apoio do profesorado coa finalidade de asesorar e orientar ao alumnado en relación cos contidos e as actividades da materia, así como co proceso de aprendizaxe.

### Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Traballo	Valorarase o contido dos traballos desenvolvidos polo alumnado.	30	B1    C1    D1 B2    C3    D2 B3    C4    D3 B5    C6    D4 B8    C13    D5 B9    C16 B13 B14
Presentación	Valorarase a exposición de exercicios, problemas, casos e traballos desenvolvidos polo alumnado.	10	B1    C13    D1 B2            D2 B3            D3 B5            D4 B8            D5 B9 B13 B14
Exame de preguntas obxectivas	Realizarase exame parcial que incluírá preguntas obxectivas.	5	C1 C3 C4 C6
Exame de preguntas de desenvolvemento	Realizarase exame parcial que incluírá preguntas de desenvolvemento.	5	B1    C1 B2    C3 C4 C6 C13 C16
Exame de preguntas obxectivas	O exame final incluírá preguntas obxectivas.	25	C1 C3 C4 C6
Exame de preguntas de desenvolvemento	O exame final incluírá preguntas de desenvolvemento.	25	B1    C1 B2    C3 C4 C6 C13 C16

### Outros comentarios sobre a Avaliación

A asistencia ás clases é un compoñente esencial da avaliación e, por tanto, é obrigatoria.

Todas as faltas serán tidas en conta para o cálculo das penalizacións, aínda que estas sexan xustificadas.

As penalizacións serán de aplicación en cada materia, en función dos seguintes baremos:

- A non asistencia a máis do 10% das horas lectivas, penalizarase cunha redución dun terzo na avaliación continua da materia.
- A non asistencia a máis do 20% das horas lectivas, penalizarase cunha redución de dous terzos na avaliación continua da materia.
- A non asistencia a máis do 30% das horas lectivas, penalizarase cun cero na avaliación continua da materia.

A nota obtida na avaliación continua (50% da nota final) manterase en todas as oportunidades de exame do ano académico 2022/2023.

Para os estudantes que se matriculen na convocatoria de Fin de Carreira (que teñen 24 ECTS pendentes de cursos anteriores, con materias cursadas pero non aprobadas) só se terá en conta a nota do exame.

A corrección dos exames finais será cega.

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso 2022/2023.

No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na páxina web da Facultade.

---

### **Bibliografía. Fontes de información**

#### **Bibliografía Básica**

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

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

UNE, **Norma UNE-EN-ISO 9004 (Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido)**, AENOR, 2018

EFQM, **Modelo EFQM de Excelencia**, CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN, 2020

UNE, **Norma UNE-EN-ISO 19011 (Directrices para las auditorías de los sistemas de gestión)**, AENOR, 2018

#### **Bibliografía Complementaria**

PARDO ÁLVAREZ, J.M., **Gestión por procesos y riesgo operacional**, 1ª ed, AENOR, 2017

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

CIENFUEGOS, S., GÓMEZ N. y MILLAS, Y., **Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión**, 1ª ed, AENOR, 2021

---

### **Recomendacións**

#### **Outros comentarios**

Esta guía docente está redactada polo coordinador en castelán. En caso de existir diferenzas entre versións en idiomas distintos, a que prevalece é a que está en castelán.

MOI IMPORTANTE: a conta de correo do estudante de IESIDE ha de ser a que o estudante revise diariamente, dado que os avisos e comunicacións faranse a esta conta. Non se poderá alegar ignorancia ante calquera destes avisos e comunicacións.