



DATOS IDENTIFICATIVOS

Implantación de Sistemas de Xestión da Calidade: Modelos e Técnicas

Materia	Implantación de Sistemas de Xestión da Calidade: Modelos e Técnicas			
Código	O04M006V01205			
Titulación	Máster Universitario en Creación, Dirección e Innovación na Empresa			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	3	OB	1	2c
Lingua de impartición	Galego			
Departamento	Dpto. Externo Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	del Río Rama, María de la Cruz			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz Fernandez Gonzalez, Arturo Jose Villaverde Fontán, Santiago			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	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: - 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. - 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. - 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.			

Competencias de titulación

Código	
A1	Capacidade de organización e planificación
A2	Capacidade para deseñar e pór en práctica os plans globais da empresa, tanto estratéxicos como operativos
A3	Habilidades para a análise da execución dos plans e a avaliación dos seus resultados
A4	Dominio dos instrumentos e sistemas para a planificación e xestión global das organizacións
A7	Capacidade para a toma de decisións
A8	Capacidade para a resolución de problemas
A12	Capacidade de adaptación a ambientes cambiantes
A14	Dominio da xestión por procesos
B1	Capacidade para traballar en equipos interdisciplinares
B15	Competencias para deseñar e implantar modelos e sistemas de xestión da calidade a distintos ámbitos e dimensións das empresas
B16	Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica

Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Tipoloxía	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Capacidade de organización e planificación	saber facer	A1
Capacidade para deseñar e pór en práctica os plans globais da empresa, tanto estratéxicos como operativos	saber saber facer	A2
Habilidades para a análise da execución dos plans e a avaliación dos seus resultados	saber saber facer	A3
Domínio dos instrumentos e sistemas para a planificación e xestión global das organizacións	saber saber facer	A4
Capacidade para a toma de decisións	saber saber facer	A7
Capacidade para a resolución de problemas	saber saber facer	A8
Capacidade de adaptación a ambientes cambiantes	saber facer Saber estar / ser	A12
Domínio da xestión por procesos	saber saber facer	A14
Capacidade para traballar en equipos interdisciplinares	saber facer Saber estar / ser	B1
Competencias para deseñar e implantar modelos e sistemas de xestión da calidade a distintos ámbitos e dimensións das empresas	saber saber facer	B15
Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica	saber saber facer	B16

Contidos

Tema

TEMA 1: CONCEPTO DE CALIDADE. A XESTIÓN DA CALIDADE: PRINCIPAIS CONCEPTOS.

TEMA 2: A NORMATIVA ISO 9000. IMPLANTACIÓN E CERTIFICACIÓN DUN SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE SEGÚN ISO 9000.

TEMA 3: O MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

TEMA 4: DOCUMENTACIÓN DO SXC. USO DE SOPORTE ELECTRÓNICO.

TEMA 5: FERRAMENTAS BÁSICAS PARA A MELLORA DA CALIDADE.

TEMA 6: O CONTROL ESTATÍSTICO DE PROCESO (SPC).

TEMA 7: FERRAMENTAS AVANZADAS PARA A MELLORA DA CALIDADE: QDF, AMFE, DESEÑO DE EXPERIMENTOS.

TEMA 8: SEIS SIGMA.

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Sesión maxistral	10	0	10
Saídas de estudo/prácticas de campo	3	0	3
Eventos docentes e/ou divulgativos	3	0	3
Resolución de problemas e/ou exercicios	5	5	10
Probas de tipo test	1	8	9
Informes/memorias de prácticas	0	40	40

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesorado dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudantado.
Saídas de estudo/prácticas de campo	Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo. Desenvólvense en espazos non académicos exteriores. Entre elas pódense citar prácticas de campo, visitas a eventos, centros de investigación, empresas, institucións... de interese académico-profesional para o alumnado.

Eventos docentes e/ou divulgativos	Conferencias, charlas, exposicións, mesas redondas, debates... realizados por relatores de prestixio, que permiten afondar ou complementar os contidos da materia.
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumnado debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rotinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Complemento da lección maxistral.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	A atención personalizada é unha actividade académica que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado, en pequeno grupo, relacionadas co traballo en grupo e temas vinculados coa materia

Avaliación

	Descrición	Cualificación
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.	20%
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.	80

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.

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,

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
