

FICHA DE ASIGNATURA

Título: Enfoque de los sistemas de gestión de las organizaciones

Descripción:

Esta asignatura profundiza en la interpretación de los requisitos de los sistemas de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 de forma que el estudiante adquiera la competencia y habilidad necesaria para diseñar, implantar y mejorar un sistema de gestión de calidad en cualquier tipo de organización.

Así mismo, se abordarán las directrices para la integración eficaz del sistema de gestión de calidad con otros sistemas de gestión.

Carácter: Obligatoria

Créditos ECTS: 6

Contextualización:

La necesidad de las organizaciones de crecer de forma consolidada, así como de garantizar la satisfacción de sus clientes y otros grupos de interés, impulsa que cada vez más organizaciones implanten y certifiquen un sistema de gestión de la calidad.

La existencia de esta herramienta de estrategia ofrece la garantía de mejorar su eficacia y competitividad, demostrando el cumplimiento de los requisitos legales y básicos de la calidad, de forma que pueda contribuir a que sus productos y servicios sean reconocidos en los mercados comunitarios e internacionales.

La norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad. La norma es genérica y por tanto aplicable a cualquier tipo de organización y sector, lo que precisa saber interpretar y adaptar adecuadamente los requisitos a cada organización.

Modalidad: Online

Equipo Docente:

Profesor: Mónica Rodríguez Gascó

Correo: monica.rodriiguez@campusviu.es

Temario:

Tema 1. Introducción a los sistemas de gestión de calidad

1.1 Marco general

1.2 Enfoque a procesos

1.3 Ciclo de mejora continua

1.4 Pensamiento basado en riesgos

Tema 2. Diseño de los sistemas de gestión de calidad

2.1 Requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015

Contexto (Cap.4)

Liderazgo (Cap.5)

Planificación (Cap.6)

Apoyo (Cap.7)

Operación (Cap.8)

Evaluación de desempeño (Cap.9)

Mejora (Cap.10)

2.2 Herramientas de gestión

Tema 3. Implantación de los sistemas de gestión de calidad

3.1 Etapas del proyecto

3.2 Diseño y desarrollo de la documentación

3.3 Implantación

3.4 Herramientas de la calidad y mejora

3.5 Auditorías y certificación

Tema 4. Integración con otros sistemas de gestión de calidad

4.1 Requisitos de los sistemas de gestión medioambiental

4.2 Requisitos de los sistemas de gestión de seguridad y salud

4.3 Diseño e implantación de un sistema de gestión integrado

4.4 Ventajas de la integración de los sistemas de gestión

Competencias:

Básicas y Generales:

CB-6.- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB-7.- Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB-8.- Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB-9.- Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB-10.- Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Específicas:

CE.6.- Analizar las normas ISO de gestión de la calidad

CE.7.- Aplicar la gestión basada en procesos y establecer un sistema de medición de la eficacia y eficiencia de los procesos.

CE.9.- Formular el conjunto de herramientas más adecuadas para el análisis de la Información, la resolución de problemas y mejora de la calidad de una situación concreta.

CE.12.- Utilizar y aplicar informes, normas, planes, proyectos y otra documentación incluida en los sistemas de gestión de la calidad.

CE.15.- Analizar el marco legislativo y normativo en materia de calidad en una organización.

CE.16.- Analizar la información existente en las fuentes documentales, bases de datos y programas de las principales instituciones y organismos del ámbito de los sistemas de gestión de la calidad.

CE.12.- Utilizar y aplicar informes, normas, planes, proyectos y otra documentación incluida en los sistemas de gestión de la calidad.

Metodologías docentes:

Clases teóricas impartidas sincrónicamente como lecciones magistrales o exposiciones, en las que además de presentar el contenido de la asignatura, se explican los conceptos fundamentales y se desarrolla el contenido teórico.

Clases prácticas consistentes en actividades síncronas y asíncronas a través de las cuales se pretende mostrar al alumnado cómo debe actuar a partir de la aplicación de los

conocimientos adquiridos. Realización de diferentes pruebas para la verificación de la adquisición tanto de conocimientos teóricos como prácticos y la adquisición de competencias.

Seminarios o talleres, consistente en una modalidad organizativa de los procesos de enseñanza y aprendizaje donde tratar en profundidad una temática relacionada con la materia. Se puede trabajar de forma síncrona y asíncrona.

Tutorías periódicas entre el profesorado y el alumnado para la resolución de dudas, orientación, supervisión, seguimiento del trabajo, etc. Hay tutorías síncronas y asíncronas.

Trabajo Autónomo tanto individual como grupal para la lectura crítica de la bibliografía, estudio sistemático de los temas, reflexión sobre problemas planteados, resolución de actividades propuestas, búsqueda, análisis y elaboración de información, investigación e indagación, así como trabajo colaborativo basado en principios constructivistas.

Sistema de Evaluación:

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
Evaluación continua de la asignatura en el que se valorará el esfuerzo constante y la participación activa del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas y en la propia clase teórica durante el curso a través de: participación activa en los debates, la resolución de casos, comentarios de lecturas u otros materiales, trabajos desarrollados en grupo o de forma individual, etc.	40.0	70.0
Evaluación final: prueba de carácter global de la asignatura, que sea representativa del conjunto de competencias trabajadas en la misma. Puede tener carácter estandarizado, que incluya ítems de alternativas, de asociación, multi-ítems, interpretativos, preguntas de desarrollo breve o extenso, realización de supuestos prácticos, de informes y análisis de casos, entre otros.	30.0	60.0

Bibliografía:

Bibliografía Básica:

- - AENOR (2015). Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. UNE-EN ISO 9001.
- - López, Lemos, Paloma (2016). Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas. FC Editorial.

Bibliografía Opcional:

- - AENOR (2018). Gestión del riesgo directrices. UNE-ISO 31000.
- - López, Lemos, Paloma. (2015) Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. FC Editorial.