

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Calidad
Titulación	Máster Universitario en Sistemas Integrados de Gestión
Escuela/ Facultad	Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño
Curso	Primero
ECTS	6 ECTS
Carácter	Obligatorio
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Online
Semestre	Primer trimestre
Curso académico	2024/2025
Docente coordinador	Marta Castillo
Docente	Marta Castillo

2. PRESENTACIÓN

Calidad es una materia incluida en el Módulo 2 del Máster Universitario en Sistemas Integrados de Gestión con un valor de 6 ECTS.

En este módulo el alumnado adquirirá conocimientos sobre los sistemas de gestión de calidad, sus fundamentos y términos específicos, así como los requisitos para su implantación, tomando como referencia la norma internacional ISO 9001. Se profundizará en la gestión por procesos y la mejora continua como dos de los pilares en los que se basan los sistemas de gestión de la calidad.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB2. 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.
- CB4: 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.

Competencias transversales:

- CT2: Comunicación estratégica. Capacidad para transmitir de manera eficaz mensajes (ideas, conocimientos, sentimientos, argumentos), tanto de forma oral como escrita, de tal manera que se alineen de manera estratégica los intereses de los distintos agentes implicados en la comunicación.

- CT4: Liderazgo influyente. Capacidad para influir en otros, para poder dirigir o guiarles hacia unos objetivos concretos en momentos de cambios constantes derivados por entornos volátiles, inciertos, complejos y ambiguos (VUCA) del mundo actual. Los líderes influyentes son referentes y son capaces de lograr un alto desempeño y los mejores resultados. Sus comportamientos generosos, éticos, empáticos y de un alto índice de inteligencia emocional les permiten ejercer como modelos a seguir, logrando un alto desempeño y motivación en sus equipos.
- CT6: Análisis crítico. Capacidad para integrar el análisis con el pensamiento crítico en un proceso de evaluación de distintas ideas o posibilidades y su potencial de error, basándose en evidencias y datos objetivos que lleven a una toma de decisiones eficaz y válida. Se trata de aprender a localizar, extraer, analizar e interpretar información y datos fiables para después estudiar, examinar y razonar, pudiendo así llegar a una conclusión de manera rápida y eficaz, como demanda el mundo actual.

Competencias específicas:

- CE5: Capacidad para diseñar estrategias de evaluación del evaluar el impacto en la organización de la Normativa de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud laboral, Responsabilidad Social Corporativa.
- CE6: Capacidad para elaborar planes y procedimientos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad, según la normativa aplicable.
- CE8: Capacidad para gestionar y planificar y diseñar procedimientos que permitan la puesta en marcha, mantenimiento y acciones para la mejora del sistema de gestión ambiental en una organización, garantizando que la actividad empresarial es conforme a la normativa y a la política medioambiental.

Resultados de aprendizaje:

- Dominar los capítulos que componen la norma ISO9001.
- Manejar los términos específicos de un sistema de calidad basado en ISO 9001.
- Evaluar el impacto de la participación de la dirección en los sistemas de calidad ISO9001, tanto es su implementación como en su mantenimiento.
- Diseñar mapas de procesos y flujogramas para entender la operativa de las organizaciones.
- Cuantificar el impacto de los sistemas de calidad mediante análisis de indicadores, así como los costes de la calidad.
- Utilizar las herramientas de mejora de la calidad.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB4, CT2, CT6, CE5, CE6	RA1: Dominar los capítulos que componen la norma ISO9001.
CB4, CT4, CE5	RA2. Manejar los términos específicos de un sistema de calidad basado en ISO 9001.
CB2, CB4, CT2, CT4, CE5, CE8	RA3. Evaluar el impacto de la participación de la dirección en los sistemas de calidad ISO9001, tanto es su implementación como en su mantenimiento.
CB2, CB4, CE5, CE6	RA4. Diseñar mapas de procesos y flujogramas para entender la operativa de las organizaciones.
CB4, CT4, CT6, CE5, CE8	RA5. Cuantificar el impacto de los sistemas de calidad mediante análisis de indicadores, así como los costes de la calidad.
CB2, CB4, CT2, CE6, CE8	RA6. Utilizar las herramientas de mejora de la calidad.

4. CONTENIDOS

La materia está organizada en cinco unidades de aprendizaje, las cuales, a su vez, están divididas en temas. Estructurando de una manera secuencial y lógica el contenido de la memoria del título, y siguiendo un orden lógico que permita una correcta asimilación por parte del alumnado, la asignatura se compone de:

Unidad 1. Gestión de la Calidad

- 1.1 Fundamentos de la calidad
- 1.2 Gestión de la Calidad.
- 1.3 Sistemas de Gestión de la Calidad. ISO 9000.

Unidad 2. Organización y cliente en la gestión de la calidad

- 2.1 Introducción a ISO 9001. Contexto organizativo.
- 2.2 Liderazgo de la dirección y planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.3 Apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.4 Gestión de las operaciones
- 2.5 Evaluación del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

Unidad 3. Gestión por Procesos

- 3.1 Introducción a la Gestión por Procesos.
- 3.2 Fundamentos de la Gestión por Procesos.
- 3.3 Modelos de gestión basados en la Gestión por Procesos.
- 3.4 Metodología de implantación de la Gestión por Procesos.

Unidad 4. Mejora continua. Herramientas para la mejora continua

- 4.1 Introducción a la mejora continua.
- 4.2 Herramientas y técnicas para la mejora continua.
- 4.3. La mejora continua en la norma ISO 9001.
- 4.4 Mejora de procesos.
- 4.5 Modelos de mejora continua.

Unidad 5. Implantación y gestión de un Sistema de Gestión de la Calidad

- 5.1. Metodología de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.2. Herramientas para la gestión de un Sistema de Gestión de la Calidad.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Clase magistral / web conference
- Método del caso
- Aprendizaje cooperativo
- Aprendizaje basado en problemas (ABP)
- Aprendizaje basado en enseñanzas de taller
- Entornos de simulación

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

Actividad formativa	Número de horas
Clases magistrales	10
Clases virtuales (síncrona)	20
Estudios de contenido y documentación complementaria (trabajo autónomo)	50
Análisis de casos	15
Resolución de problemas	10
Elaboración de informes y escritos	15
Exposiciones orales de trabajos	3
Actividades en talleres/laboratorios virtuales (MyLabs – entornos de simulación)	10
Tutoría virtual	5
Foro virtual	10
Pruebas presenciales de conocimiento	2
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

Sistema de evaluación	Peso
Análisis del contexto de una organización	5%
Mapa de procesos de una organización	5%
Gestión de riesgos de una organización	10%
Implantación de ISO 9001 en una organización	10%
Participación en el aula y en foros de debate de Campus Virtual	10%
Examen final de la asignatura	60%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual a 5,0 sobre 10 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual a 5,0 sobre 10 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

7.3. Cómo actuar cuando no se puede entregar una tarea a tiempo

Las prácticas suponen un 30% de la nota, por lo que no entregarlas afecta significativamente a la nota. ¿Cómo debéis actuar si no habéis entregado las prácticas a tiempo?

CONVOCATORIA ORDINARIA

- **Actividades con retrasos justificados:** Solicitar la posibilidad de entrega a vuestro profesor y si se admite, se abrirá un periodo de entrega exclusivo para el alumno y práctica en cuestión.
- **Actividades sin entregar y sin justificación:**
 - La nota de esta actividad es un 0. Si la nota final de la asignatura una vez hecho el examen es un aprobado, no se toma ninguna medida.
 - Si la nota es un suspenso se pasa a convocatoria extraordinaria.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Existen tres posibilidades:

1. **Examen aprobado y prácticas suspensas o sin entregar.**
Se entregarán de nuevo en convocatoria extraordinaria las actividades suspensas o sin entregar. No se realizará de nuevo el examen.
2. **Examen suspenso y prácticas aprobadas.**
Se realizará el examen de la convocatoria extraordinaria. No se entregarán de nuevo las prácticas.
3. **Examen suspenso y prácticas suspensas o sin entregar.**
Se entregarán de nuevo en convocatoria extraordinaria las actividades suspensas o sin entregar y se realizará el examen de la convocatoria extraordinaria.

La fecha de la entrega de prácticas en Convocatoria Extraordinaria será la semana anterior al examen de dicha convocatoria. Se abrirá Canvas el lunes de esta semana.

Todas las entregas deben de ser a través de Canvas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Análisis del contexto de una organización	Semana 2
Mapa de procesos de una organización	Semana 3
Gestión de riesgos de una organización	Semana 5
Implantación de ISO 9001 en una organización	Semana 6
Examen final de la asignatura	Fechas oficiales SEDES

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- Albizu, E. y Olazarán, M. (2004). Reingeniería y cambio organizativo. Teoría y Práctica. Madrid: Prentice Hall.
- Berman, P. K. (2004). Successful Business Process Management. New York: AMACOM.
- Burckhard V., Gisbert V. y Pérez A.I. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Chang, R.Y. y Niedzwiecky, M. E. (1993). Continuous Improvement Tools: A Practical Guide to Achieve Quality Results. Mission Viejo: Practical Learning Press.
- Cudney, E.A.; Kestle, R. (2018). Implementing Lean Six Sigma throughout the Supply Chain. Boca Raton: CRC Press.
- Dale, B.G.; Bamford, D. y Van der Wiele, T. (2016). Managing Quality: An Essential Guide and Resource Gateway. Chichester: John Wiley & Sons, Inc.
- Harmon, P. (2019). Business Process Change. Cambridge: Morgan Kaufmann.
- Hitpass, B. (2017). Business Process Management (BPM). Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BPM Center.
- Imai, M. (1986). Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success. New York: Random House Business Division.
- Juran, J.M. y Blanton Godfrey, A. (2010). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. New York: McGraw-Hill Professional.
- Kiran, D.R. (2017). Total Quality Management. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Michael Hammer, and James Champy (2009). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York: Harper Collins.
- Shrum, S; Forrester, E.C. y Buteau B.L. (2011). CMMI for Services. Boston: Pearson Education.
- Palmes, P. y Jarvis, A. (2016). ISO 9001:2015: Understand, Implement, Succeed! Boston: Pearson Education, Inc.
- Pyzde, T. y Keller, P., (2012). The Handbook for Quality Management. A Complete Guide to Operational Excellence. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Rodríguez L. y Pértolas B. (2010). Guía Práctica: cómo iniciar la Gestión de Calidad en su empresa según la ISO 9001. Tenerife: Cabildo Insular de Tenerife.

- Rother, M. and Shook, J. (2003) Learning to See: Value Stream Mapping to Add Value and Eliminate Muda. Cambridge MA: Lean Enterprise Institute.
- Sahay, A. (2015). Managing and Improving Quality. New York: Business Expert Press.
- UNE-EN ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Madrid. AENOR.
- UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO/TS 9002:2017. Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- UNE-EN ISO 9004:2018. Gestión de la calidad – Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- UNE-EN 166002:2021. Gestión de la I+D+i – Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- UNE-EN ISO 31000:2018. Gestión del riesgo – Directrices. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- Van Assen, M.F., Notermans, R. and Wigman, J. (2007) Operational Excellence New Style. La Haya: Academic Service.
- Van den Berg, G. y Pietersma, P. (2015). Key Management Models. Harlow: Pearson Education.
- Voehl, F.; Mignosa, C.; Harrington, H.J. y Charron, R. (2013). The Lean Six Sigma Black Belt Handbook. Boca Raton: CRC Press.
- Watkins, S. y Orchiston, N. (2016). ISO 9001:2015: A pocket guide. Cambridgeshire: IT Governance Publishing.
- Zarategui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. Economía Industrial VI (330), 81-88.

10. RECOMENDACIONES

- Seguimiento y trabajo continuado de la asignatura. Ritmo sistemático.
- Presencia (a nivel virtual online) en las diferentes sesiones que componen la asignatura.
- Acceder a la materia de manera continuada para mantenerse actualizado sobre el desarrollo de la materia.
- Participar activamente en ella enviando opiniones, dudas y experiencias sobre los temas tratados y/o planteando nuevos aspectos de interés para su debate.
- Leer los mensajes enviados por los compañeros y/o los profesores.

Es fundamental realizar todas las actividades, tanto individuales como colectivas, para adquirir los conocimientos teórico-prácticos necesarios para el correcto aprendizaje de la asignatura.

11. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito imprescindible la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

12. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tu opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.

13. CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

14. REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.
- **No se admitirá ningún Trabajo Fin de Máster** con un % de plagio en Turnitin igual o superior al 25%.