



UNAM

UNIVERSIDAD DEL
ATLÁNTICO MEDIO

Guía Docente

Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001

**Máster Universitario en Seguridad en el
Trabajo y Sistemas de Gestión Normalizados**
MODALIDAD VIRTUAL

Curso Académico 2024-2025

Índice

RESUMEN

DATOS DEL PROFESORADO

REQUISITOS PREVIOS

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA

ACTIVIDADES FORMATIVAS

EVALUACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

RESUMEN

Centro	Universidad del Atlántico Medio
Titulación	Máster Universitario en Seguridad en el Trabajo y Sistemas de Gestión Normalizados
Asignatura	Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001
Materia	Sistemas de gestión
Carácter	Obligatoria
Curso	1º
Semestre	1
Créditos ECTS	6
Lengua de impartición	Castellano
Curso académico	2024-2025

DATOS DEL PROFESORADO

Responsable de Asignatura	Eva Gómez Rodríguez
Correo Electrónico	Eva.gomez@pdi.atlanticomedio.es
Tutorías	De lunes a viernes bajo cita previa

REQUISITOS PREVIOS

Sin requisitos previos.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Competencias

COM02

Desarrollar e implantar acciones que generen cambio en las organizaciones para que adopten modelos de gestión basados en el ciclo de mejora continua y fomentar las buenas prácticas de gestión alineadas con el desarrollo sostenible, la protección de los trabajadores y la responsabilidad corporativa.

COM03

Gestionar de manera ordenada y controlada la información, legislación, normas, procedimientos, instrucciones e informes, utilizando las fuentes y cauces adecuados, desarrollando una cultura tecnológica mediante la utilización de aplicaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

COM04

Realizar trabajos colaborativos y de comunicarse para alcanzar una adecuada implantación en las organizaciones de la cultura de calidad como factor esencial de éxito.

COM06

Analizar e interpretar los requisitos establecidos por la norma ISO 9001, para su cumplimiento en la implantación de un sistema de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o actividad.

Conocimientos

CON07

Identificar las etapas de una auditoría externa de certificación, de acuerdo a las normas que aplican a los Sistemas de gestión implantados en las empresas.

Habilidades

HAB01

Aplicar los requisitos para implantar y auditar Sistemas Integrados de Gestión en materia de calidad, ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad corporativa, tomando como base las normas y estándares de reconocimiento internacional.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Principios de gestión de la calidad.

Familia de normas ISO 9000.

Evolución de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001.

Requisitos de un sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

El contexto y las partes interesadas de la organización.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección.

Planificación para el sistema de gestión de la calidad.

Gestión de los recursos (apoyo).

Requisitos para la realización del producto (operación).

Evaluación del desempeño del sistema de gestión.

Procesos de mejora.

Certificación de un sistema de gestión de la calidad.

Estos contenidos se desarrollarán por medio del siguiente programa:

Unidad 1 - Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad y sus Principios.

Unidad 2 - Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad y el Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección.

Unidad 3 - Planificación para el Sistema de la Gestión de la Calidad.

Unidad 4 - Gestión de los Recursos – Soporte.

Unidad 5 - Requisitos para la Realización del Producto – Operación.

Unidad 6 - Evaluación del Desempeño y los Procesos de Mejora.

CRONOGRAMA ORIENTATIVO DE LA ASIGNATURA

Unidad 1.

Semanas 1-2.

Unidad 2.

Semanas 3-4.

Unidad 3.

Semanas 5-7.

Unidad 4.

Semanas 8-10.

Unidad 5

Semanas 11-14.

Unidad 6

Semanas 15-16.

RECOMENDACIONES

- Recomendación para realizar la actividad 1, haber estudiado las unidades 1 y 2.
- Recomendación para realizar la actividad 2, haber estudiado las unidades 3 y 4.
- Recomendación para realizar la actividad 2, haber estudiado las unidades 5 y 6.
- Recomendación para realizar los foros, participar desde la semana 1, leyendo y aportando sobre los comentarios de los demás estudiantes.

Nota: La distribución expuesta tiene un carácter general y orientativo, ajustándose a las características y circunstancias de cada curso académico y grupo clase.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	HORAS INTERACTIVIDAD SÍNCRONA
Clases virtuales	6	6
Estudio individual	87	0
Trabajo individual	18	0
Trabajo de casos prácticos en grupo	15	0
Tutorías individuales y grupales	12	3
Foros de discusión	9	0
Examen virtual	3	3

EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE CALIFICACIÓN FINAL
Evaluación continua de la adquisición de los contenidos teóricos mediante Test online	15%
Evaluación continua del seguimiento de tareas individuales previstas en cada asignatura	15%
Evaluación continua de la realización de los Casos Prácticos colaborativos	25%
Evaluación continua del seguimiento de tareas colaborativas previstas en cada asignatura	5%
Evaluación final a través de un examen virtual individual por asignatura	40%

Sistemas de evaluación

El sistema de calificaciones (R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre) será:

- 0 – 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 – 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 – 8,9 Notable (NT)
- 9,0 – 10 Sobresaliente (SB)

La mención de “matrícula de honor” podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Se podrá conceder una matrícula por cada 20 alumnos o fracción.

Criterios de Calificación

Si el alumno no se presenta al examen en convocatoria oficial, figurará como “No Presentado” en actas.

Si el alumno no aprueba el examen de la asignatura, en actas aparecerá el porcentaje correspondiente a la calificación obtenida en la prueba.

Los alumnos podrán examinarse en convocatoria extraordinaria atendiendo al mismo sistema de evaluación de la convocatoria ordinaria.

BIBLIOGRAFÍA

Básica

- ISO (2015). *Norma ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* (ISO 9000:2015). Publicada 2015-09-23.
- ISO (2015). *Norma ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* Publicada 2015-09-23.

Complementaria

- Chang, R. Niedzwiecki, M. E. (1998). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad (Vol. 1).* Buenos Aires; Ediciones Granica.
- Chang, R. Niedzwiecki, M. E. (1998). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad (Vol. 2).* Buenos Aires; Ediciones Granica.
- Control Estadístico de la calidad. Montgomery, D. C. Limusa-Wiley. México. 2004.
- Control estadístico de los procesos. Vilar Barrio, José francisco. Madrid. Fundación Confemetal. 2005.
- Droin, René (1993). "La calidad con la sonrisa. Una ayuda hacia la calidad total". Ediciones Deusto.
- Estadística Aplicada a la Calidad. Control Estadístico de los Procesos y análisis de mejora. Comité de Automoción. Madrid. AEC. 2007.
- Estadística y Calidad: Principios Fundamentales. Souvay Pierre. Madrid. AENOR. 2003.
- Estadística Práctica Aplicada a la Calidad. Fundamentos de la Estadística. Comité de Automoción. Madrid. AEC. 2007.
- Fernández Hatre, A. (1995). *Técnicas básicas de calidad: resolución de problemas.* Llanera: Instituto de Fomento Regional, D.L.
- Gómez Martínez, J.A. (2019). "Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015". AENOR Internacional S.A.U.
- ISO (2004). *Norma ISO/TR 10017. Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000.* Publicada 2004-06-25.
- ISO (2018). *Norma ISO 31000. Gestión del riesgo. Principios y directrices.* Publicada 28-03-18.
- ISO (2018). *Norma ISO 9004. Sistemas de gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido.* (ISO 9004:2018). Publicada 2018-11-21.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos.* Madrid; Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Kaplan, R.S. y Norton, D.P. (1992). "The balanced scorecard - Measures that drive performance". Harvard Business Review (January-February), pp. 71-79.
- López Lemos, P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. Madrid; Fundación Confemetal.
- Métodos estadísticos: control y mejora de la calidad. Prat Bartés, Albert. Barcelona. Ediciones UPC. 2004.
- Pardo Álvarez, José Manuel. Gestión por procesos y riesgo operacional. Aenor, 2017.
- Tracy, Brian. (2015). Motivación. Nashville; Grupo Nelson.
- UNE (2005). Norma UNE 66177:2005. Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión. Publicada 15-06-2005.

Recursos web

- ENAC (2022). Entidad Nacional de Acreditación. <https://www.enac.es>
- Da Silva, D (2021, agosto 6). "Tipos de indicadores de desempeño: 9 KPIs clave para empresas". Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno>
- ISO (2016). Documentos ISO 9001 Auditing practices group. Recuperado de <https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>
- Herrero, P (2020, noviembre 2). "La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente". Recuperado de: <https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>
- ISO (2022). International Organization for Standardization. <https://www.iso.org>
- Penguin, W. (2014). "Qué es un KPI – Significado de los Key Performance Indicators (KPIs)". Recuperado de <http://www.yoseomarketing.com/blog/que-es-un-kpi-significado-kpis-indicadores>
- Porras, M (2017, septiembre 29). "KPI's ¿Qué son, para qué sirven y por qué y cómo utilizarlos?". Recuperado de: <https://blog.es.logicalis.com/analytics/kpis-que-son-para-que-sirven-y-por-que-y-como-utilizarlos>
- Roncancio, G (2019, agosto 19). "Indicadores de Gestión (KPI's): Tipos y Ejemplos". Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- UNE (2024). Asociación Española de Normalización. <https://www.une.org>