



**UNIVERSIDAD DEL  
ATLÁNTICO MEDIO**

**GUÍA DOCENTE**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
ISO 9001**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE  
GESTIÓN QHSE**

**MODALIDAD VIRTUAL**

**CURSO ACADÉMICO 2023-2024**

# ÍNDICE

RESUMEN .....	3
DATOS DEL PROFESORADO .....	3
REQUISITOS PREVIOS .....	3
COMPETENCIAS .....	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE .....	6
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA .....	7
METODOLOGÍA .....	7
ACTIVIDADES FORMATIVAS .....	9
EVALUACIÓN .....	9
BIBLIOGRAFÍA .....	11

## RESUMEN

<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas		
<b>Titulación</b>	Máster Universitario en Sistemas Integrados de Gestión QHSE		
<b>Asignatura</b>	Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001	<b>Código</b>	F1C3M03001
<b>Materia</b>	Sistemas de gestión		
<b>Carácter</b>	Obligatorio		
<b>Curso</b>	1º		
<b>Semestre</b>	1º		
<b>Créditos ECTS</b>	6		
<b>Lengua de impartición</b>	Castellano/inglés		
<b>Curso académico</b>	2022-2023		

## DATOS DEL PROFESORADO

<b>Responsable de Asignatura</b>	Eva Gómez Rodríguez
<b>Correo electrónico</b>	eva.gonzalez@pdi.atlanticomedio.es
<b>Teléfono</b>	828.019.019
<b>Tutorías</b>	<p>Consultar horario de tutorías en el campus virtual.</p> <p>El horario de atención al estudiante se publicará al inicio de curso en el Campus Virtual. En caso de incompatibilidad con las franjas horarias establecidas pueden ponerse en contacto a través del <i>mail</i> para concertar una tutoría fuera de este horario.</p> <p>Se ruega que se solicite la tutoría a través del Campus Virtual o a través del correo electrónico.</p>

## REQUISITOS PREVIOS

Sin requisitos previos.

## COMPETENCIAS

---

### Competencias básicas:

#### CB6

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.

#### CB7

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

#### CB8

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.

#### CB9

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.

#### CB10

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.

### Competencias generales:

#### CG01

Desarrollar y mantener una estructura documentada de los sistemas de gestión, que asegure la permanente actualización, distribución, registro y buen uso de los documentos tanto internos como externos, utilizando las fuentes y cauces adecuados y desarrollando una cultura tecnológica mediante la utilización de aplicaciones de las TICs.

**CG02**

Establecer procedimientos con controles operacionales que recojan los criterios y directrices a seguir para asegurar que las actividades no se desvían de la política, los objetivos y metas establecidos, asegurando la plena satisfacción de todas las partes interesadas.

**Competencias transversales:**

**CT01**

Capacidad de los estudiantes para fundamentar sus planteamientos en una deontología profesional que incorpore el respeto por el medio ambiente, la seguridad y salud de los trabajadores, y la confidencialidad e integridad de la información.

**CT02**

Conocer y utilizar con habilidad los mecanismos básicos de uso de la comunicación bidireccional entre profesores, alumnos, foros, etc.

**CT03**

Utilizar las herramientas para buscar, analizar y comprender la información que les permita transformarla en conocimiento.

**CT04**

Investigar y comunicar los resultados de la investigación en el lenguaje apropiado.

**CT05**

Innovar y aplicar la flexibilidad necesaria en entornos nuevos de aprendizaje como es la enseñanza online.

**Competencias específicas:**

**CE01**

Analizar y saber interpretar la Estructura de Alto Nivel (HSL), común a todas las normas ISO, que facilita la integración de sistemas de gestión, estableciendo una estructura organizativa, definiendo las funciones y responsabilidades que aseguren la disponibilidad de recursos y su adecuado funcionamiento.

### **CE02**

Determinar qué principios de gestión de calidad establecidos por la norma ISO 9001 se deben adoptar en diferentes situaciones organizacionales.

### **CE03**

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.

### **CE16**

Identificar las características del proceso de certificación que asegura a las empresas y a sus partes interesadas que sus sistemas de gestión son acordes con las normas de referencia.

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

Cuando el estudiante supere esta asignatura será capaz de:

- Manejar los conceptos y definiciones establecidas en la norma ISO 9000.
- Reconocer las principales normas ISO relacionadas con la gestión de la calidad.
- Conocer los principios en los que se basa la gestión de la calidad, así como la estructura de alto nivel (HSL) establecida en el Anexo SL.
- Analizar e interpretar los requisitos establecidos por la norma ISO 9001.
- Conocer las claves para implantar y gestionar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.
- Promover acciones en el ámbito empresarial, encaminadas a la realización de productos o la provisión de servicios con calidad.
- Identificar los stakeholders de la organización, así como los riesgos asociados al contexto de la empresa.
- Plantear indicadores de gestión con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

---

1. Principios de gestión de la calidad.
2. Familia de normas ISO de sistemas gestión de la calidad (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004), y otras normas de interés (ISO/TS 16949, ISO/IEC 17025, ISO 22000e ISO 28000).
3. Evolución de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001.
4. Requisitos de un sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5. El contexto y las partes interesadas de la organización.
6. El liderazgo y compromiso de la alta dirección.
7. Planificación para el sistema de gestión de la calidad.
8. Gestión de los recursos (apoyo).
9. Requisitos para la realización del producto (operación).
10. Evaluación del desempeño del sistema de gestión.
11. Procesos de mejora.
12. Certificación de un sistema de gestión de la calidad.

## METODOLOGÍA

---

Las metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas en este Máster Universitario están basadas en el Desarrollo de Competencias a través del modelo de formación a distancia que utiliza Internet como herramienta de aprendizaje, junto con un apoyo tutorial permanente.

Además, en esta asignatura se impartirán 0,4 ECTS en inglés.

Las actividades formativas y metodologías docentes son las siguientes:

<b>Actividades Formativas</b>	<b>Finalidad / Descripción de la Actividad</b>	<b>Metodologías Docentes</b>
Clases virtuales	Visualización, análisis, comprensión y participación en sesiones expositivas, explicativas y/o demostrativas a cargo del profesor o expertos invitados.	Método Expositivo. Lección Magistral.

<b>Actividades Formativas</b>	<b>Finalidad / Descripción de la Actividad</b>	<b>Metodologías Docentes</b>
Estudio individual	Lectura, análisis y comprensión de los contenidos teóricos disponibles en la Plataforma, los facilitados por los Profesores y con la utilización de las TICs. Realización de ejercicios individuales interactivos on-line de autoevaluación, que permiten el refuerzo de los conocimientos adquiridos a lo largo del estudio. Preparación de exámenes.	Aprendizaje autónomo dirigido por el profesor.
Trabajo individual	Resolución de ejercicios individuales mediante el análisis, recopilación de información y resolución individual de situaciones de estudio con la utilización de las TICs.	Resolución de ejercicios y problemas.
Trabajo de casos prácticos en grupo	Realización en grupo de casos prácticos mediante el análisis, recopilación de información, puesta en común de las conclusiones y resolución de casos reales, experiencias y situaciones de estudio relacionados con las asignaturas y bajo la supervisión de los Profesores, con la utilización de las TICs.	Estudio de Casos. Aprendizaje cooperativo.
Tutorías individuales y grupales	Relación personalizada para el seguimiento, orientación, apoyo y resolución de consultas por parte del Equipo Docente para uno o varios alumnos, mediante correo electrónico y reuniones virtuales tipo chat y/o videoconferencia.	Tutorías y seguimiento mediante atención personalizada virtual.
Foros de discusión	Participación en Foros de Discusión. Reflexión, profundización y debate colectivo en inglés, acerca de cuestiones de interés relacionadas con las asignaturas, bajo la supervisión del Profesor, con la utilización de las TICs.	Aprendizaje cooperativo.



<b>Actividades Formativas</b>	<b>Finalidad / Descripción de la Actividad</b>	<b>Metodologías Docentes</b>
Examen presencial	Actividad destinada a la realización de pruebas de evaluación para valorar la adquisición de las competencias en las asignaturas teóricas por parte de los estudiantes.	Pruebas de evaluación.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

<b>Actividad Formativa</b>	<b>Horas</b>	<b>Presencialidad</b>
Clases virtuales	6	0
Estudio individual	87	0
Trabajo individual	18	0
Trabajo de casos prácticos en grupo	15	0
Tutorías individuales y grupales	12	8,3%
Foros de discusión	9	0
Examen presencial	3	100%

## EVALUACIÓN

### Criterios de evaluación

<b>Actividad</b>	<b>% Calificación Final</b>
Test de Evaluación online por UC	15%
Trabajos Individuales	15%
Casos Prácticos	25%
Foro de discusión	5%
Examen presencial de la asignatura	40%

### Sistemas de evaluación

Se realizarán dos tipos de evaluaciones diferenciadas, con la siguiente distribución porcentual sobre la nota global de la asignatura:

Evaluación continua	60%
Examen de evaluación final	40%
TOTAL	100%

- **Evaluación continua:** Se evaluará el seguimiento constante que cada estudiante desarrolla de la asignatura, y su participación en las distintas actividades formativas planificadas.

Sistema de Evaluación Continua	Modo de calificación	% Sobre Nota Final
Evaluación continua de la adquisición de los contenidos teóricos mediante Test online.	Nota de 0 a 10	15%
Evaluación continua del seguimiento de tareas individuales previstas en cada asignatura.	Nota de 0 a 10	15%
Evaluación continua de la realización de los Casos Prácticos Colaborativos.	Nota de 0 a 10	25%
Evaluación continua del seguimiento de tareas colaborativas previstas en cada asignatura.	Nota de 0 a 10	5%
TOTAL, Evaluación continua	60%	

- **Examen de evaluación final:** El estudiante deberá realizar un examen final presencial individual que se calificará con una nota de 0 a 10, teniendo un valor del 40% sobre la nota final de la asignatura. La superación con éxito de la asignatura está condicionada a aprobar el examen presencial individual (igual o superior a 5).

### Criterios de calificación

De acuerdo con el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de

carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, el sistema de calificaciones se expresará en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

- 0 a 4.9 - Suspenso
- 5.0 a 6.9 - Aprobado
- 7.0 a 8.9 - Notable
- 9.0 a 10 – Sobresaliente

## 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:**
  - Calso Morales, N. y Pardo Álvarez. J.M. (2018). “Guía práctica para la integración de sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001”. AENOR Internacional S.A.U.
  - 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). Directivas ISO/IEC, Parte 1 — Suplemento ISO Consolidado — Procedimientos específicos de ISO . Recuperado de <https://www.copant.org/index.php/es/catalogo-de-normas/directivas-iso-iec?download=525:directivas-iso-iec-parte-1-y-suplemento-iso-consolidado-limpio>

- 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-qu%C3%A9-son-para-qu%C3%A9-sirven-y-por-qu%C3%A9-y-c%C3%B3mo-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 (2022). *Asociación Española de Normalización*. <https://www.une.org>