

Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

ÍNDICE

Índice	1
Asignatura	2
Presentación	2
Objetivos y Competencias	3
Contenidos	5
Evaluación y Calificación	6
Orientaciones para el Estudio	11

Asignatura

Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

Denominación de la Asignatura	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001
Módulo al que pertenece	Gestión de la Calidad
Master al que pertenece	Master Universitario en Sistemas Integrados de Gestión
Responsable del Título de Master	María Soria Oliver
Créditos ECTS	3
Cuatrimestre en el que se imparte	Primer Cuatrimestre
Carácter de la Asignatura	Obligatoria

Presentación

El grado de competitividad al que se encuentran sometidas las empresas en los últimos años, genera la necesidad de una mejora continua de los procesos y un alto nivel de exigencia respecto a la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes. Esta exigencia viene avalada por aspectos fundamentales como la “Certificación de Empresa” o “Certificación del Producto” que actúan como garantía de calidad ofreciendo gran seguridad a clientes reales y potenciales.

La Gestión de la Calidad se ha convertido, por tanto, no ya en una alternativa a implantar, sino en una exigencia indispensable para la supervivencia de la empresa y en una garantía que asegure la competitividad en los mercados actuales.

La Norma ISO 9001:2008 describe un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable genéricamente a todas las organizaciones, sin importar su tipo,

tamaño o su personalidad jurídica, dando prioridad a los clientes y a la vez que es compatible con otros sistemas de gestión empresarial, como el Medioambiental y el de Prevención de Riesgos Laborales.

En la Asignatura “Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001”, se analizan y se explican los requisitos definidos por la Norma ISO 9001:2008, y que una empresa debe de cumplir para implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a esta Norma internacional.

La Asignatura se encuentra organizada en 7 Unidades, que junto con el resto de actividades propuestas: Habilidades, Actitudes, Casos Prácticos, Debates y Clases presenciales virtuales y con la ayuda del Profesor, estamos seguros de que desarrollarás las competencias necesarias para tu futura profesión.

Objetivos y Competencias

Competencias Generales

1. Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios o multidisciplinares.
2. Integrar los conocimientos con el fin de formular juicios a partir de una determinada información, incluyendo reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas.
3. Analizar e interpretar los requisitos legales aplicables a las empresas, y establecer procedimientos para su identificación, actualización y modo de aplicación.
4. Mantener una actitud que les permita estudiar de manera autónoma y promover la formación continua en su futuro desempeño profesional.
5. Desarrollar las capacidades de trabajo en equipo y las habilidades de comunicación, así como establecer y mantener relaciones con otros profesionales y con organizaciones relevantes.
6. Propiciar el cambio cultural en las organizaciones para que adopten modelos de gestión basados en el ciclo de mejora continua y fomentar las buenas prácticas de gestión.

7. Programar las actuaciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para la consecución de objetivos y metas que conduzcan a la mejora continua del desempeño de los sistemas de gestión.
8. Conducir a la empresa a la obtención y mantenimiento de las certificaciones de los sistemas de gestión, para asegurar a los clientes, inversores y resto de partes interesadas el compromiso demostrable con una gestión eficaz.
9. Tomar acciones correctivas y preventivas frente a desviaciones respecto a los criterios establecidos, investigando las causas que las originan para eliminarlas y prevenir su reaparición.
10. Establecer una estructura organizativa para los sistemas de gestión, definiendo las funciones y responsabilidades que aseguren la disponibilidad de recursos y su adecuado funcionamiento.
11. Desarrollar y mantener una estructura documentada de los sistemas de gestión que asegure la permanente actualización, distribución y buen uso de los documentos. Controlar los registros derivados del funcionamiento de los sistemas que evidencian su desempeño.
12. Identificar las necesidades de formación en la empresa, y crear planes de formación adecuados para que el personal adquiera las competencias necesarias para el adecuado desarrollo de su actividad.
13. Integrar sistemas de gestión, haciéndolos compatibles entre sí para aprovechar sus sinergias, estableciendo objetivos alineados, permitiendo tener una visión global de los sistemas y facilitando la toma de decisiones, con el fin último de aumentar su eficacia y rentabilidad.
14. Establecer procedimientos con controles operacionales que recojan los criterios y directrices a seguir para asegurar que las actividades no se desvíen de la política, los objetivos y metas establecidos, asegurando la plena satisfacción de todas las partes interesadas.
15. Manejar adecuadamente información relativa a prevención de riesgos laborales, la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa: legislación vigente, normas y estándares internacionales y nacionales, notas técnicas, revistas especializadas, Internet, documentos internos de la empresa, etc. Garantizar una información eficaz, gestionarla e interpretarla adecuadamente.

16. Analizar y comprender la necesidad y ventajas de los procesos de normalización, acreditación y certificación en el ámbito de la calidad y seguridad industrial, y concienciar en esta materia.

Objetivos

1. Familiarizarse con los conceptos y definiciones de la Norma ISO 9000:2005.
2. Conocer las compatibilidades entre la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.
3. Reconocer los principios en los que se basa la Gestión de la Calidad.
4. Identificar los puntos de la Norma ISO 9001:2008 y analizar los requisitos establecidos en la misma.
5. Participar en la implantación y gestión de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008.

Competencias de la asignatura

1. Analizar la evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad conforme ISO 9001:2008.
2. Comprender los 8 Principios de Gestión de la Calidad.
3. Conocer, analizar e interpretar los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, para su aplicación en la empresa.
4. Promover una cultura empresarial orientada a identificar y comprender las necesidades de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.
5. Definir una política de calidad que recoja los principios y compromisos de la empresa en relación a su gestión, que le permita lograr un éxito empresarial sostenido, acorde a la Norma ISO 9001.

Contenidos

- Unidad 1: Evolución de los Sistemas de Gestión de la Calidad

En la actualidad, el grado de competitividad al que las empresas se encuentran sometidas junto con el hecho de que los clientes son cada vez más exigentes en cuanto a los productos y servicios que buscan, hace que éstas se vean obligadas a una permanente mejora continua.

La Norma ISO 9001 describe un sistema de calidad aplicable genéricamente a todo tipo de organizaciones, sin importar su actividad, tamaño o personalidad jurídica, dando prioridad a los clientes y permitiendo la compatibilidad con otros sistemas de gestión empresarial, como el Medioambiental y el de Prevención de Riesgos Laborales.

- Unidad 2: Principios de Gestión de la Calidad

Para conocer de forma adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001, es importante entender el fundamento de su creación. Por ello, es preciso detenerse a estudiar los principios en los que está basado y en los que tiene su origen.

Este sistema de gestión se encuentra basado expresamente en ocho principios de gestión de la misma, que abarcan diferentes disciplinas relacionadas con la Gestión Empresarial, como son el Marketing, la Organización de la Producción, la Gestión de los Recursos Humanos, la Dirección Financiera o el Control de Gestión.

- Unidad 3: Sistema de Gestión de la Calidad

Se puede decir que para lograr una ventaja competitiva, una de las principales labores de una organización es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y hacerlo de un modo eficaz y eficiente, de forma que se obtenga, mantenga y mejore el desempeño global de la organización y sus capacidades.

La calidad es un factor fundamental en toda actividad económica, sin ella las organizaciones no son capaces de alcanzar sus objetivos, por ello es

importante trazar un buen “plan” que garantice una mejora de la calidad y el aseguramiento de la permanencia competitiva en el mercado.

La Norma ISO 9001, en su sección 4, define y establece los requisitos que de manera general debe cumplir un sistema de gestión de la calidad para permitir a las organizaciones que lo apliquen, obtener esa ventaja competitiva en el mercado.

- Unidad 4: Responsabilidad de la Dirección

En esta sección, la Norma pone de manifiesto la importancia de que la alta dirección se encuentre seriamente comprometida con la implantación y evolución del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, este compromiso debe ser percibido por el resto de la organización.

Todo el Sistema de Gestión de la Calidad ha de estar completamente vinculado a la dirección de la organización, debe asegurar la satisfacción del cliente, revisar la política y objetivos de la calidad y, entre otras cosas, revisar el sistema a intervalos de tiempo prefijados para asegurarse de que continúa en el adecuado estado de implantación y eficacia.

- Unidad 5: Gestión de Recursos

En la sección 6, la Norma trata la importancia que para una organización tiene una adecuada gestión de los recursos tanto materiales como humanos. Una gestión eficaz y eficiente de los mismos es primordial para la buena marcha de la empresa.

Además de la buena marcha económica, una buena manipulación de los recursos también influye en la satisfacción de todas las partes implicadas, clientes, trabajadores, cuidado del medio ambiente, etc.

- Unidad 6: Realización del Producto

En la sección 7 de la Norma se desarrolla el modo de desglosar cualquier tipo de organización en diversos procesos, todos interrelacionados entre sí, de modo que globalmente dan lugar al cumplimiento de sus objetivos.

Además de identificar los procesos, estos han de ser desarrollados a través procedimientos documentados e implantados de modo que sean repetibles,

controlables, y mejorables, lo que sustenta el hecho de que se trata de un sistema de mejora continua.

- Unidad 7: Medición, Análisis y Mejora

En la sección 8 de la Norma se establece la importancia que tiene el hecho de que la organización disponga de instrumentos de medida y obtención de datos del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad para comprobar si la organización logra alcanzar los objetivos marcados.

Los datos han de ser analizados con el fin de proporcionar información suficiente para mejorar el desempeño de la organización y como base para la toma de decisiones por parte de la misma.

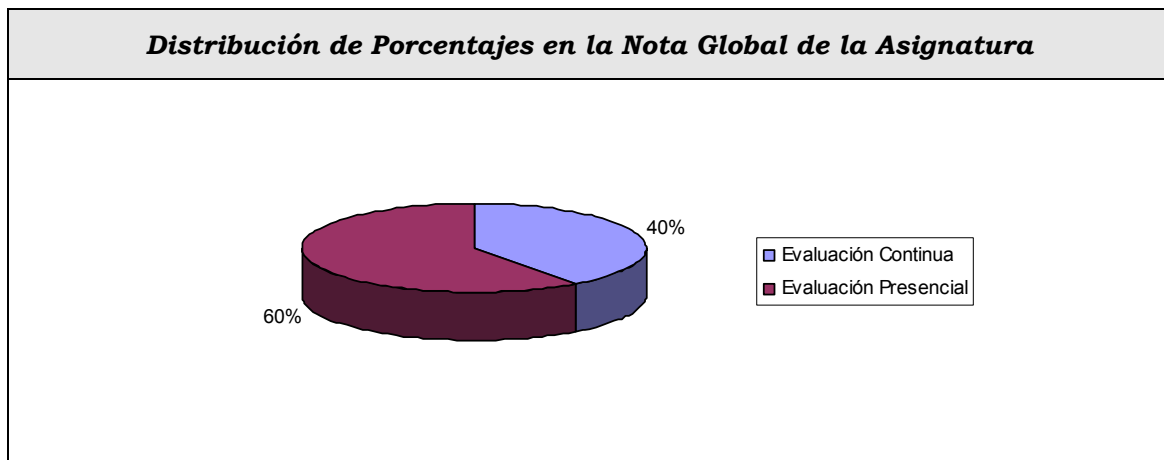
Evaluación y Calificación

La calificación final de la Asignatura se establece según el artículo 5 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, en función de una escala numérica de 0 a 10:

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

Para evaluar la adquisición de competencias, se realizan dos tipos de evaluaciones diferenciadas:

- **Evaluación continua.**
- **Examen presencial de evaluación final.**



Evaluación Continua

La evaluación continua de cada Asignatura se obtiene teniendo en cuenta:

- Nota media de los Test de Evaluación que componen las Unidades de cada Asignatura.
- Participación / implicación en foros, debates y otros medios colaborativos; así como la resolución de Casos Prácticos.

Distribución de Porcentajes en la Evaluación Continua	
Test de Evaluación	30 %
Participación Master/ Resolución Casos Prácticos	70 %

Test de Evaluación

Cada Asignatura se estructura en Unidades. En cada Unidad hay un Test compuesto de **cinco preguntas con tres posibles alternativas, sólo una correcta. Cada uno de los Test sólo se puede repetir como máximo una vez.**

Te recomendamos que en el momento que termines una Unidad contestes el Test de Evaluación.

El Test quedará grabado automáticamente en la base de datos, por lo que no debes enviárnoslo. **Quedará registrado y computará para la nota, la última vez que realices el Test.**

Test de la Unidad

1.- Los laboratorios de ensayo:

- a. Comprueban que los productos cumplen con las normas o especificaciones técnicas que les sean de aplicación.
- b. Facilitan la trazabilidad y uniformidad de los resultados de medida.
- c. Desarrollan normas.

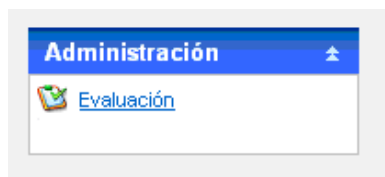
2.- El CENELEC es:

- a. Un comité encargado de crear normas sobre telecomunicaciones en Europa.
- b. Un comité encargado de crear normas electrotécnicas a nivel europeo.
- c. Un comité encargado de crear normas electrotécnicas a nivel internacional.

La corrección del Test, se realiza con el botón “Corregir”, situado en la parte inferior del Test.

Corregir

Puedes comprobar los resultados de las evaluaciones, accediendo a la pestaña de “Evaluación”, situada en la columna lateral de la pantalla principal del Módulo del Master.



A través de esta opción obtendrás información sobre las pruebas de Test que hayas realizado hasta este momento, pudiendo ver tus resultados.

Elemento de calificación	Categoría	Evaluación	Porcentaje	Respuesta
Topología y Materiales de ICT	Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones	40,00	40,00 %	
Normas Técnicas de ICT	Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones	-	-	
Diseño y Dimensionado de ICT	Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones	-	-	
ICT: Reglamento e Instaladores	Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones	-	-	
\bar{x} Total del curso	Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones	40,00	40,00 %	

REQUISITOS MÍNIMOS PARA SUPERAR LOS TEST DE CADA ASIGNATURA: **60 %**
NOTA MEDIA GLOBAL.
 REALIZACIÓN: **OBLIGATORIA.**

Participación Debates / Resolución Casos Prácticos

Además, la evaluación continua tiene en cuenta tu participación en los sistemas de comunicación bidireccional del Campus Virtual y la resolución de los Casos Prácticos obligatorios que se encuentran en la Asignatura.

	<i>Criterios de Evaluación</i>
Sistemas de Comunicación Bidireccional/Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medios Colaborativos: Foros, debates. ■ Tutorías. <p>Se plantea como mínimo un debate por Asignatura de cada uno de los Módulos, específicamente dentro del Foro “<i>Debates</i>”.</p> <p>Los criterios de evaluación se basan en comprobar la intervención en los mismos de forma activa exponiendo sus opiniones, consultas, conclusiones, etc.</p>

**Elaboración de Casos
Prácticos**

Aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo del temario, aportando y fundamentando soluciones adecuadas a las cuestiones planteadas en los mismos. **En el listado de Casos Prácticos tienes indicados los Casos Prácticos cuya realización es obligatoria.**

Los **Casos Prácticos** que **no** son **obligatorios NO computan para la nota global** de los Casos Prácticos en cada una de las Asignaturas.

UNIR - Universidad Internacional de La Rioja

Módulo IV: Gestión de la Calidad
Mis Cursos > Campus Virtual > Casos Prácticos

Título	Módulo	Descarga
Naviera el Caos	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	Descarga
Procedimiento: Elaboración y Control de la Doc.	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	Descarga
Test ISO 9001	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	Descarga !
Identificación Puntos Norma ISO 9001	Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001	Descarga !
Bicicleta de Montaña: Mantenimiento y Seguridad	Herramientas de Calidad para la Mejora Continua	Descarga !
Consumo Energético 2003	Herramientas de Calidad para la Mejora Continua	Descarga !
Tortilla a tu Gusto	Herramientas de Calidad para la Mejora Continua	Descarga
Club 55	Herramientas de Calidad para la Mejora Continua	Descarga

! Casos Prácticos Obligatorios

Evaluación Presencial

Una vez que has concluido el estudio de las Asignaturas que componen este primer Módulo teórico, tendrás que realizar un Examen Presencial, en la fecha fijada en el calendario.

Esta prueba tiene un carácter básico y solo cuando se supere la calificación establecida para el aprobado (50% de las preguntas del Examen correctas), se completará la calificación con los procedimientos específicos de evaluación continua definidos.

Es decir, el Examen se realiza al final de los cuatro primeros meses del Master y es de carácter PRESENCIAL y OBLIGATORIO. Supone el 60% de la calificación final (6 puntos sobre 10) y para que la nota obtenida en este Examen se sume a la calificación global, es obligatorio APROBARLO.

Estructura del Examen Presencial

El primer Examen presencial del Master englobará las Asignaturas de los cuatro primeros Módulos del Master. Se realizará después del primer Cuatrimestre.

La parte del Examen correspondiente a esta Asignatura constará:

- **1ª Parte:** 10 preguntas tipo Test. (Puntuación máxima: 4)
- **2ª Parte:** Actividad adicional: Caso Práctico, Definiciones o pregunta de desarrollo. (Puntuación Máxima: 6).

Es requisito superar cada una de las Asignaturas individualmente. Así mismo hay que superara cada Asignatura de forma individual, habría posibilidad de presentarse en una convocatoria extraordinaria.

Las preguntas del Test incorrectas no penalizan.

Orientaciones para el Estudio

Obviamente, al tratarse de formación eLearning puedes organizar tu tiempo de estudio como desees, siempre y cuando vayas cumpliendo las fechas de entrega de Test de las Unidades, Casos Prácticos, participación de Debates y Exámenes Presenciales. Nosotros, para ayudarte, te proponemos los siguientes pasos:

1. Desde el Campus virtual podrás acceder a cada Asignatura del Master en el que estás matriculado y, además, previo al comienzo del contenido tendrás un Módulo 0: **Lo que necesitas saber antes de empezar**. Es fundamental que **participes** en las actividades programadas aquí y consultes la **documentación** disponible, así aprenderás cómo estudiar en la UNIR, a utilizar las herramientas del Aula virtual y podrás organizar tu plan de trabajo personal con tu profesor-tutor.
2. Posteriormente comienza el trabajo programado de la Asignatura. Observa la programación semanal de todas las Asignaturas del Master, que tienes dentro de la Guía General del Master en Sistemas Integrados de Gestión. Allí te indicamos qué parte del temario debes trabajar cada semana.
3. Ya sabes qué trabajo tienes que realizar durante la semana. Accede ahora al Campus Virtual y en Programa verás las Unidades que forman parte de la Asignatura. En cada una de ellas encontrarás los contenidos y actividades prácticas correspondientes a cada semana. Así mismo en el listado de Casos Prácticos, encontrarás los ejercicios obligatorios de la Asignatura que tendrás que realizar según la programación.
4. Finalizado el contenido teórico, dedica tiempo al trabajo práctico: habilidades, Test y Caso Práctico.
5. Te recomendamos que participes en los eventos de la Asignatura (sesiones presenciales virtuales, foros de debate, etc). Para conocer la fecha concreta de celebración de los eventos debes consultarlo en el calendario que tienes dentro del Campus Virtual. Además tu Profesor te

informará de todas las novedades mediante el Foro de “Notificaciones Docentes”.

Ten en cuenta estos consejos....

Sea cual sea tu plan de estudio, accede periódicamente al Aula Virtual, ya que de esta forma estarás al día de las novedades de la Asignatura y en contacto con tu Profesor.

- Recuerda que **no estás solo**: Puedes plantear todas aquellas dudas que te pudieran ir surgiendo, en relación con los contenidos teóricos en el **Foro de Contenidos**. Estos Foros son de acceso libre a todos los alumnos de modo que puedan establecerse cauces de comunicación fluida entre los alumnos y participar, ya no sólo planteando las dudas surgidas sino también pudiendo responder a las consultas de otros compañeros. Los Profesores están presentes en el Foro, tanto moderándolo como respondiendo a las dudas planteadas.
- **¡Participa!** Siempre que te sea posible participa en los foros de debate y asiste a las sesiones presenciales virtuales. El intercambio de opiniones, materiales e ideas nos enriquece a todos.
- Y **¡recuerda!** Estás estudiando con metodología eLearning, tu esfuerzo y constancia son imprescindibles para conseguir buenos resultados. ¡No dejes todo para el último día!