

Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología

Grado en Ingeniería Química Industrial

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

**Sistemas de Gestión de Calidad
(2023 - 2024)**

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Sistemas de Gestión de Calidad	Código: 339410902
<ul style="list-style-type: none">- Centro: Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología- Lugar de impartición: Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología- Titulación: Grado en Ingeniería Química Industrial- Plan de Estudios: 2010 (Publicado en 2011-12-12)- Rama de conocimiento: Ingeniería y Arquitectura- Itinerario / Intensificación:- Departamento/s: Ingeniería Química y Tecnología Farmacéutica- Área/s de conocimiento: Ingeniería Química- Curso: 4- Carácter: Optativa- Duración: Primer cuatrimestre- Créditos ECTS: 6,0- Modalidad de impartición: Presencial- Horario: Enlace al horario- Dirección web de la asignatura: http://www.campusvirtual.ull.es- Idioma: Castellano e Inglés (0,3 ECTS en Inglés)	

2. Requisitos de matrícula y calificación

Recomendación: Se recomienda haber superado las asignaturas Métodos Estadísticos en la Ingeniería, Organización y Gestión Empresarial y Tecnología de Procesos de Fabricación.

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: LUIS ENRIQUE RODRIGUEZ GOMEZ
- Grupo: 1, PA101, TU101
General <ul style="list-style-type: none">- Nombre: LUIS ENRIQUE- Apellido: RODRIGUEZ GOMEZ- Departamento: Ingeniería Química y Tecnología Farmacéutica- Área de conocimiento: Ingeniería Química

Contacto

- Teléfono 1: **922 31 80 62**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **luerguez@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química
Todo el cuatrimestre		Jueves	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química
Todo el cuatrimestre		Viernes	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química

Observaciones: En el caso de que, por situaciones sobrevenidas, necesidad de atención personalizada, u otras causas justificadas fuese necesario, se podrían realizar tutorías telemáticas, a través de meet, concertando fecha y hora con el profesor.

Tutorías segundo cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química
Todo el cuatrimestre		Jueves	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química
Todo el cuatrimestre		Viernes	08:30	10:30	Sección de Química - AN.3F	10 - Dpto. Ingeniería Química

Observaciones: En el caso de que, por situaciones sobrevenidas, necesidad de atención personalizada, u otras causas justificadas fuese necesario, se podrían realizar tutorías telemáticas, a través de meet, concertando fecha y hora con el profesor.

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Tecnología Específica: Química Industrial**
Perfil profesional: **Ingeniería Química Industrial.**

5. Competencias

Específicas

- 15** - Conocimientos básicos de los sistemas de producción y fabricación.
- 16** - Conocimientos aplicados de organización de empresas.
- 18** - Conocimientos básicos y aplicación de tecnologías medioambientales y sostenibilidad.

Generales

- T9** - Capacidad de trabajar en un entorno multilingüe y multidisciplinar.
- T10** - Capacidad para aplicar los principios y métodos de la calidad.
- T11** - Conocimiento, comprensión y capacidad para aplicar la legislación necesaria en el ejercicio de la profesión de Ingeniero Técnico Industrial.

Transversales

- O3** - Capacidad de expresión oral.
- O4** - Capacidad de expresión escrita.
- O7** - Capacidad de razonamiento crítico/análisis lógico.
- O9** - Capacidad para trabajar en equipo de forma eficaz.
- O12** - Capacidad para la motivación por el logro y la mejora continua.
- O13** - Capacidad para actuar éticamente y con compromiso social.
- O15** - Capacidad para el manejo de especificaciones técnicas y para elaboración de informes técnicos.

Básicas

- CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

1. Introducción al control estadístico de procesos
2. Gráficos de control
3. Muestreo para la aceptación
4. Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015
5. Otras herramientas para la mejora de la calidad
6. Sistema de Gestión Ambiental bajo la ISO 14001:2015

7. Integración de los Sistemas de Calidad y Medio Ambiente

Contenidos Prácticos:

1. Resolución de casos prácticos de control estadístico de calidad y de herramientas para la mejora de la calidad, aplicados a la Industria
2. Realización de ejercicios sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental
3. Realización de visitas a empresas del entorno, con Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental implantados

Actividades a desarrollar en otro idioma

- Realización de ejercicio escrito en inglés. Al alumno se le asigna un ejercicio práctico en inglés que deberá entregar en los plazos que se especifiquen.
- Búsqueda y análisis de información en inglés. El alumno deberá buscar información en bases de datos generales o específicas.

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

Descripción

La asignatura constará de 55 horas presenciales en aula. Se impartirán 28 horas de clases teóricas y 27 de prácticas de aula. En las horas de clases teóricas se expondrán los contenidos de la asignatura y en las correspondientes clases prácticas se desarrollarán ejercicios asociados a cada uno de los distintos temas del programa y se proporcionarán a los alumnos ejercicios que deberán trabajar. Las clases teóricas se simultanearán con las prácticas de aula.

Se hará uso de los medios audiovisuales disponibles, principalmente el cañón de proyección y material impreso. Asimismo, el aula virtual se utilizará también como repositorio de toda la documentación que tendrá el alumno a su disposición a lo largo de todo el curso: transparencias de cada tema, colecciones de ejercicios y problemas, ejercicios resueltos, documentación complementaria, enlaces a recursos web, etc. Aparte de todas las actividades indicadas anteriormente, se fomentará que el alumno utilice el aula virtual para plantear dudas o realizar consultas tanto a los profesores como a sus compañeros, tanto a través de foros como a través del correo electrónico. Los alumnos deberán seguir las actividades que se propongan en el Aula Virtual para poder acogerse a la evaluación continua.

Con el objetivo de enriquecer tanto el contenido como la forma de impartir la asignatura, se procurará realizar actividades de conferencias dirigidas a los alumnos desde el sector industrial o empresarial de acuerdo a su disponibilidad. Asimismo, con el mismo objetivo se intentará programar una visita a una industria, dentro de la disponibilidad de la empresa y de acuerdo con el alumnado y profesorado del curso.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total horas	Relación con competencias
Clases teóricas o de problemas a grupo completo	28,00	0,00	28,0	[CB2], [CB1], [O13], [O12], [O7], [O3], [T11], [T10], [18], [16], [15]

Clases prácticas en aula a grupo mediano o grupo completo	27,00	0,00	27,0	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O9], [O7], [O4], [O3], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	8,00	8,0	[CB2], [O15], [O13], [O12], [O9], [O7], [O4], [O3], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	45,00	45,0	[CB2], [CB1], [O13], [O12], [O7], [O4], [T11], [T10], [18], [16], [15]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	27,00	27,0	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O9], [O7], [O4], [O3], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]
Preparación de exámenes	0,00	10,00	10,0	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O7], [O4], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O7], [O4], [T11], [T10], [18], [16], [15]
Asistencia a tutorías, presenciales y/o virtuales, a grupo reducido	2,00	0,00	2,0	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O7], [O3], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
		Total ECTS	6,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

Besterfield, D.H. (2009) Control de Calidad. Pearson Educación, México

Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, Madrid

Norma UNE-EN ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Asociación Española de Normalización (UNE)

Norma UNE-EN ISO 14001:2015: Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Asociación Española de Normalización (UNE)

Bibliografía Complementaria

Montgomery, D.C. (2009). Introducción al control estadístico de la calidad. John Wiley & Sons

Evans, J.R.; Lindsay, W.M. (2008) Administración y Gestión de la Calidad (Capítulo 3 Seis Sigma y el Sistema Técnico). Ed. Cengage Learning

Gómez Martínez, J.A. (2018) Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. AENOR, Madrid

Valdés Fernández, J.L. et al. (2018) Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 14001:2015. AENOR, Madrid

Otros Recursos

Aquellos que se pongan a disposición de los estudiantes en el Aula Virtual de la ULL, así como los documentos del Reglamento EMAS 2009 y 2017, y el Modelo EFQM, que pueden descargar directamente de internet.

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

Se recomienda:

- Asistir a todas las actividades: clases teóricas, prácticas y actividades específicas.
- Resolver de forma sistemática los ejercicios que se irán proporcionando a lo largo del cuatrimestre, con la finalidad de reforzar los conocimientos adquiridos.
- Utilizar la bibliografía para afianzar conocimientos y, si es necesario, adquirir una mayor destreza en la materia.
- Acudir a las horas de tutorías para resolver las diversas dudas que puedan surgir a lo largo del curso.

La Evaluación de la asignatura se rige por el Reglamento de Evaluación y Calificación de la Universidad de La Laguna que la Universidad tenga vigente, además de por lo establecido en la actual Memoria Modificación por la que se rige la titulación.

Existen 2 modalidades de evaluación: **Evaluación Continua** y **Evaluación Única**.

En la 1ª Convocatoria todo el alumnado está sujeto a *Evaluación Continua*, salvo que desee optar por la *Evaluación Única*, comunicándolo antes de haberse presentado a las actividades cuya ponderación compute, al menos, el 40% de la evaluación continua.

Evaluación Continua: La evaluación continua se basa en la realización de las siguientes actividades (con su ponderación en

la calificación final): asistencia y participación en las clases teóricas y prácticas (9%), resolución de ejercicios, actividades y tareas (8 pruebas objetivas, cada una con un peso del 4%, con un peso total del 32%), pequeños trabajos o proyectos (5 actividades, cada una con un peso del 6,6%, con un peso total del 33%) y 3 pruebas de respuesta corta, cada una de ellas con un peso del 8,67% (26% en total las 3 pruebas).

Los requisitos mínimos para que un estudiante apruebe la asignatura por evaluación continua, son (se deben cumplir las 2):

1. Haber obtenido en cada uno de los apartados anteriormente indicados (pruebas objetivas, pequeños trabajos o proyectos, y pruebas de respuesta corta) una calificación igual o superior a 4,0.
2. Haber obtenido como calificación promedio final una valor igual o superior a 5,0.

La modalidad de Evaluación Continua se mantiene en la segunda convocatoria de la asignatura, de manera que los estudiantes sólo deben examinarse de los 3 tipos de prueba (pruebas objetivas, pequeños trabajos o proyectos, y pruebas de respuesta corta), en los cuales hayan obtenido una calificación inferior a 4,0. En este caso, la calificación final ponderada debe ser igual o superior a 5,0 para aprobar la asignatura.

Cuando no se apruebe la asignatura porque no se cumpla alguno de los requisitos mínimos establecidos para superarla, y el resultado del promedio final ponderado de las calificaciones de evaluación continua sea igual o superior a 5,0, en ese caso la calificación será 4,5.

Desde que el alumnado se presente, al menos, a un número de actividades cuya ponderación conjunta compute al menos el 50 % de la evaluación continua se considerará agotada dicha convocatoria. En caso contrario la calificación que aparecería en acta sería No Presentado.

Evaluación Única: La evaluación única consistirá en un examen final de la asignatura, que supondrá el 100% de la calificación, y que constará de la realización de ejercicios, cuestionarios y pruebas de respuesta corta.

La Evaluación Continua se mantiene en la segunda convocatoria de la asignatura, de manera que en esta convocatoria los estudiantes pueden examinarse de aquellos tipos de prueba (pruebas objetivas, pequeños trabajos o proyectos, y pruebas de respuesta corta), en los cuales hayan obtenido una calificación inferior a 4,0. En este caso, la calificación final ponderada debe ser igual o superior a 5,0 para aprobar la asignatura.

Convocatoria 5ª o posteriores: El alumnado que se encuentre en la quinta o posteriores convocatorias y desee ser evaluado por un Tribunal, deberá presentar una solicitud a través del procedimiento habilitado en la sede electrónica, dirigida al Director/a de la ESIT. Dicha solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de diez días hábiles al comienzo del periodo de exámenes”.

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O7], [O4], [T11], [T10], [18], [16], [15]	Dominio de los conocimientos teóricos y operativos de la materia. Se valora los conocimientos y su aplicación efectiva o práctica, así como su creatividad, organización mental y expresividad.	32,00 %

Pruebas de respuesta corta	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O7], [O4], [T11], [T10], [18], [16], [15]	Dominio de los conocimientos teóricos y operativos de la materia. Se valora los conocimientos y su aplicación efectiva o práctica, así como su creatividad, organización mental y expresividad.	26,00 %
Trabajos y proyectos	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O9], [O7], [O4], [O3], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]	Dominio de los conocimientos teóricos y operativos de la materia. Se valora el dominio de la expresión escrita y oral, así como, la interacción, organización y comunicación entre los participantes en un entorno multidisciplinar.	33,00 %
Escalas de actitudes	[CB2], [CB1], [O15], [O13], [O12], [O9], [O7], [O4], [T11], [T10], [T9], [18], [16], [15]	Participación activa en todas las actividades de la asignatura. Se valorará la actitud, su atención, su trabajo, asistencias a tutorías, etc.	9,00 %

10. Resultados de Aprendizaje

Se pretende que el alumno conozca y domine las distintas herramientas del control estadístico de la calidad, gráficos de control y acciones de ajuste.

Asimismo conozca las técnicas de muestreo de procesos, con el apoyo de múltiples casos prácticos.

A continuación se le introduce a la Norma ISO 9001, se desarrolla y se estudia los capítulos que componen un manual de calidad.

Se hace el mismo estudio para la Norma ISO 14001 de Gestión Medioambiental y por último, se desarrollan unas nociones de certificación de empresas.

El objetivo a conseguir con estas normas será el de entenderlas e implementarlas, así como poder desarrollar la documentación de las mismas, que

esencialmente es:

- Manuales de Normas de Sistemas de Calidad y Medioambiente
- Procedimientos e Instrucciones Técnicas de las Normas ISO 9001 e ISO 14001
- Otra documentación de gestión de Calidad o Medioambiental desarrollados en la ULL

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

La distribución de los temas por semana y el número de horas que se ha de dedicar a los mismos es orientativo. El profesorado puede modificar – si así lo demanda el desarrollo de la materia – dicha temporalización. Respecto de los horarios se recomienda consultar la información en la página web de la Escuela.

Primer cuatrimestre

Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total

Semana 1:	Temas 0 y 1	Presentación de la asignatura. Tema 0: Explicación (1 h) y actividades en aula de informática (1h). Tema 1: Explicación de Estadística Descriptiva (2h). EC: Actividad 1 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 2:	Temas 1 y 2	Tema 1: Explicación de Inferencia Estadística (1h), y ejercicios en aula informática (2h). Tema 2: Explicación del Control Estadístico de Procesos (1h). EC: Actividad 2 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 3:	Temas 2 y 3	Tema 2: Explicación (0,5h) y actividad en grupo grande en aula de informática (0,5h). Tema 3: Explicación de Gráficos de Control por Variables X-R (1h), ejercicios en aula de informática (2h). EC: Actividad 3 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 4:	Tema 3	Tema 3: Explicación de Gráficos de Control por Variables X-S y capacidad de proceso (2h), ejercicios en aula de informática (2h). EC: Cuestionario 1	4.00	6.00	10.00
Semana 5:	Tema 4	Tema 4: Explicación de Gráficos de Control por Atributos, p, np, c y u (2h), ejercicios en aula de informática (2h). EC: Actividad 4 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 6:	Tema 5	Realización de Cuestionario 1. Tema 5: Explicación del Muestreo para la Aceptación, curvas OC y MIL-STD 105E (2h), ejercicios prácticos en aula (2h). EC: Actividad 5 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 7:	Tema 5	Tema 5: Explicación de MIL-STD 1235C y MIL-STD 441 (2h), ejercicios prácticos en aula (2h). EC: Actividad 6 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 8:	Temas 6 y 7	Tema 6: Explicación de los Sistemas de Gestión de Calidad (1,5h) y actividad en grupo grande en aula (0,5h). Tema 7: Explicación de Gestión basada en Procesos (1h) y trabajo en grupo en aula de informática (0,5h). EC: Cuestionario 2	4.00	6.00	10.00

Semana 9:	Tema 8	Tema 8: Explicación de ISO 9001:2015 (Contexto de organización, Liderazgo, Política y Objetivos de Calidad, 2h) y actividades individual y en grupo en aula de informática (2h). EC: Trabajo-Proyecto 1	4.00	6.00	10.00
Semana 10:	Tema 8	Tema 8: Explicación de ISO 9001:2015 (Capítulo 7 Apoyo y parte de capítulo 8 Operación, 2h) y actividades individual y en grupo en aula (2h). EC: Actividad 7 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 11:	Tema 8	Tema 8: Explicación de ISO 9001:2015 (Capítulo 8 Operación y Capítulos 9 y 10, Medición y Mejora, 2h) y actividades individual y en grupo en aula (1h). Tema 8: Realización de Visita (1h) EC: Trabajo-Proyecto 2	4.00	6.00	10.00
Semana 12:	Tema 9	Tema 9: Explicación del Modelo EFQM (1 h) y caso práctico de Modelo EFQM en aula (1h) Tema 9: Explicación de herramientas para la mejora de la calidad (2 h). EC: Trabajo-Proyecto 3	4.00	6.00	10.00
Semana 13:	Tema 9 y 10	Tema 9: Presentación y discusión de trabajos de estudiantes sobre herramientas para la mejora de la calidad (2h). Tema 10: Explicación de los Sistemas de Gestión Ambiental (2h). EC: Actividad 8 (prueba objetiva)	4.00	6.00	10.00
Semana 14:	Tema 10	Tema 10: Explicación de ISO 14001:2015, Revisión Ambiental Inicial y Política y Objetivos (Capítulos 4, 5 y 6) (4h). EC: Trabajo-Proyecto 4	4.00	6.00	10.00
Semana 15:	Tema 10	Tema 10: Explicación de ISO 14001:2015 (Procedimientos operativos, Capítulo 8) y Reglamento EMAS (2h) y actividades prácticas en aula (0,5h) y en aula de informática (0,5h). Realización de Visita (1h). EC: Trabajo-Proyecto 5 y Cuestionario 3	4.00	6.00	10.00
Semana 16 a 18:	Semanas 16 a 18	Evaluación y trabajo autónomo del alumnado	0.00	0.00	0.00
Total			60.00	90.00	150.00