IRAKASGAIAREN PROGRAMA

Titulación				Curso académico
144.1 F.INGENIERÍA - I.ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL				**2011/12**
Código y título de la asignatura				Temporalidad
44127 Procesos y Gestión de Calidad				**Semestre 1**
Tipo	Idioma	Créditos UD	Créditos ECTS	Grupo/Idioma
OBLIGATORIO	**SPA**	**6**	**6**	**01 / Castellano**
Profesor				
Calonge Balza, José Ramón				

JUSTIFICACION

La Gestión de Procesos es una materia fundamental para un ingeniero de organización. Las empresas articulan sus actividades en procesos. La forma de diseñarlos, estructurarlos y interconectarlos es esencial en el día a día profesional. La gestión de calidad no solo un proceso organizativo importante, sino que caracteriza a los distintos mecanismos de control, auditoria, evaluación¿necesario para la gestión de la mejora continua de las organizaciones.

PRERREQUISITOS

Competencias relativas a la administración de empresas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE EN TERMINOS DE COMPETENCIAS GENERICAS Y ESPECIFICAS

Competencias genéricas: (C.G.9)- Nivel 1
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: Identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.
Nivel de dominio 1: Identificar y analizar un problema para generar alternativas de solución, aplicando los métodos aprendidos.
Como competencias específicas se desarrollarán:
C.E.1. Identificar el sistema de procesos a adoptar en una organización, en base a los modelos y normas de calidad existentes , y de cara a implementar los mecanismos adecuados de mejora continua.
C.E.2. ¿ Analizar y evaluar las actividades de la cadena de valor de una organización, extrayendo sus fortalezas y debilidades, así como las acciones que tienden a hacerla más competitiva.

CONTENIDOS

Tema 1. La Gestión por Procesos. Procesos operativos y corporativos. Creación, revisión y sustitución de procesos. Ejemplos prácticos.
Tema 2. La Cadena de Valor .Interrelación de los procesos. Análisis de valor en los procesos .Ejemplos prácticos.
Tema 3. El Aseguramiento de la calidad. Las Normas de Calidad. Certificaciones de Calidad. Tipologías principales: Calidad, Medio ambiente, Prevención, Innovación y Servicios. Ejemplos prácticos
Tema 4. La Calidad total. El modelo europeo de Excelencia en la Gestión. Casos de empresas excelentes.
Tema 5. Los criterios relativos al despliegue estratégico. Estrategia, procesos de negocio y resultados. Ejemplos prácticos.
Tema 6. Los criterios relativos al despliegue organizativo. Liderazgo, Recursos humanos y Satisfacción del personal. Ejemplos prácticos.
Tema 7. Los criterios relativos al despliegue operativo. Recursos económicos, materiales, tecnológicos y de conocimiento, procesos operativos y satisfacción del cliente. Ejemplos prácticos.
Tema 8. La Evaluación. Tipos: interna y externa. Metodologías y herramientas de apoyo. Aplicación práctica.
Se analiza la aplicación de los contenidos desde el Tema 2 al 8, inclusive, separando el enfoque de la revisión y mejora como es hábito en la metodología de la gestión de calidad.

ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La estrategia de enseñanza-aprendizaje que se empleará en la asignatura se basa en un desarrollo continuo a través de la transmisión de conocimiento y la puesta en práctica de lo aprendido con la resolución de problemas reales de gestión empresarial. Al comienzo de cada tema el profesor hará una exposición para contextualizar los contenidos del mismo. A partir de ese momento se realizarán actividades orientadas a trabajar la comprensión, utilidad y la aplicación de los métodos estudiados y la experimentación de los mismos, utilizando para ello: lecturas y ejercicios (individuales y en grupo) propuestos por el profesor y el desarrollo de un proyecto que abarcará el conjunto del semestre. Tanto el contenido teórico, como sus ejercicios prácticos asociados (ejercicios, trabajos y proyecto en grupo) resueltos en clase, constituyen el bloque formativo del estudiante, siendo imprescindible la comprensión y realización de todos esos contenidos para el desarrollo de un aprendizaje significativo. Por ello, la evaluación considerará todas las actividades de enseñanza-aprendizaje previamente expuestas.
Actividades dentro del aula
* Clases expositivas de transmisión de conocimiento y activación de los procesos cognitivos mediante la aplicación de los conceptos teóricos estudiados en la resolución de problemas reales de la gestión empresarial.
* Trabajo en grupo para contextualizar la competencia genérica de Resolución de Problemas , en base a un material

repartido previamente y unas cuestiones sobre el mismo. Desarrolla las fases de contexto experiencial, y observación reflexiva. Se dará una clase expositiva en la que se explicarán técnicas que ayuden en la organización y gestión práctica de la resolución de problemas, reforzando la conceptualización de las ideas expuestas.
* Sesiones de puesta en común de lo observado tanto para el análisis de la realidad como para la interpretación de los ejercicios realizados en el aula, llevando a la conceptualización de los modelos presentados.
* Trabajo con el método del caso, comprensión del problema y definición del modelo que permita su resolución.
* Experimentación activa a partir de la interpretación de los resultados de problemas en las dinámicas planteadas.
* Realización de un ejercicio para el control y seguimiento del proceso de aprendizaje del alumno.
Actividades fuera del aula
* Estudio y trabajo personal del material recopilado durante las actividades dentro y fuera del aula, de manera que el y la alumno/a consiga un aprendizaje autónomo y significativo.
* L@s estudiantes deberán realizar de manera autónoma o en equipos de trabajo (en función del planteamiento de la actividad):
- Ejercicios propuestos por el profesor.
- Lectura de casos para el análisis de la realidad de la gestión empresarial.
- Proyecto de resolución de un problema de gestión empresarial incidiendo en la gestión de procesos y la gestión de calidad.
Con estos trabajos quedarán recogidos todos los resultados esperados de aprendizaje. Servirá como complemento para la preparación de las pruebas objetivas y escritas.

SISTEMA DE EVALUACION

Nota final= Nota C.G.9 (10%)+ Nota C.E.1 (45%)+ Nota C.E.2 (45%)
Se evaluarán las competencias trabajadas mediante un proceso de evaluación continua a lo largo del cuatrimestre, articulando dicha evaluación entorno a una competencia genérica (Resolución de Problemas) y a dos competencias específicas que deberán de desarrollar los y las estudiantes:
* C.G.9. Nivel 1. (10% de la calificación final)
- Resolución de un ejercicio aplicando el método del caso de resolución de problemas con un plan de actuación para el semestre junto con la elaboración de informes que permitan su seguimiento y plan de mejora (estudio de las desviaciones y enunciado de medidas correctoras). Esta actividad supone el 100% de la calificación de la C.G.9.
* C.E.1. (45% de la calificación final)
- Resolución de ejercicios prácticos en el aula. Resolución de casos propuestos para reforzar la construcción de conocimiento. Estos ejercicios se realizarán a nivel individual o por grupos en función de las especificaciones de los mismos. Lectura de casos para el análisis de la realidad de la gestión empresarial y un trabajo en equipo (Proyecto de Procesos y gestión de la calidad- Parte 1): resolución de un problema de gestión empresarial aplicando métodos de procesos en sectores industriales y de servicios específicos. Esta actividad supone el 40% de la calificación de la C.E.1.
- Evaluación final con preguntas teórico-prácticas sobre los conocimientos vistos en clase. La evaluación final supone el 60% de la calificación de la C.E.1.
* C.E.2. (45% de la calificación final)
- Evaluación sobre la resolución y entrega del informe especifico elaborado en base al modelo EFQM (modelo de excelencia en la gestión (Procesos y gestión de la Calidad-Parte 2) en relación a un caso empresarial específico. La realización de la práctica de evaluación, supondrá el 40 % de la calificación de la C.E.2.
- Evaluación final a base de preguntas teórico-prácticas y ejercicios acerca de la comprensión de las soluciones obtenidas de la aplicación del modelo EFQM al caso .La evaluación de estas cuestiones supondrá el 60% de la calificación de la C.E.2.
Si el o la alumno/a no superara la competencia genérica (menos de un 50% del peso específico asignado), deberá realizar un informe que recoja su planificación con un horizonte de un año. En dicho informe se detallarán los motivos por los que se determina tal planificación (objetivos y jerarquización, y plan de contingencia ante posibles desviaciones).
Convocatoria extraordinaria:
A esta convocatoria deberán acudir aquellos alumnos que no hayan superado el 50% de la asignatura, se aplicarán las siguientes medidas con objeto de poder evaluar de manera continua al o la alumno/a:
¿ En caso de que él o la alumno/a haya superado la evaluación continua durante la convocatoria ordinaria de Junio, se le guardará dicha nota para la convocatoria de Julio. Por lo tanto, sólo se tendrá que presentar al examen final.
¿ En caso de que el o la alumno/a no hubiera obtenido la mitad del 50% de la evaluación continua durante el curso, esta evaluación se dará por suspendida, teniendo que presentarse al examen final y tendiendo que volver a acreditar la evaluación continua. Con este objetivo:
- Se deberá realizar de nuevo el examen, que será de características muy similares al realizado en la convocatoria de Junio. La fecha de realización será el mismo día del examen final.
- Se realizará un nuevo proyecto de características similares al realizado durante la evaluación continua del curso. El enunciado se publicará una vez publicadas las notas finales. El proyecto será de carácter individual.
- La evaluación de la competencia genérica se realizará mediante una entrega de un informe cuya fecha fijará el profesor una vez publicada la nota final. El informe recogerá la planificación del alumno/a con un horizonte de planificación de un año y la fecha de inicio será la del día después del examen final de Junio de esta asignatura. Este informe se defenderá ante el profesor tras el examen extraordinario.

DOCUMENTACION

Bibliografía básica (C.E.1, C.E.2, C.G.9):
- Apuntes y transparencias para el bloque de teoría.
- Enunciados y ejercicios propuestos.
- Enunciados de los trabajos en grupo.
- Enunciados para los casos prácticos.
- Documentos que complementan el material básico.
- Referencias bibliográficas relacionadas con los contenidos estudiados, para su ampliación o consulta específica.
-Material Audiovisual relativo a experiencias y casos de empresas referentes

Bibliografía complementaria

-GESTION DE LA CALIDAD Y GESTION MEDIOAMBIENTAL: FUNDAMENTOS, HERRAMIENTAS, NORMAS ISO Y RELACIONES de Claver Cortes, Enrique, año 2011.Pirámide
- INTEGRACION DE SISTEMAS DE GESTION: CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO de Abril Sánchez, Cristina Elena, año 2009.Fundación Confemetal
- CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM DE EXCELENCIA de Ferrando Sánchez, Miguel, año 2008.Fundación Confemetal
- TRABAJANDO CON LOS PROCESOS: GUIA PARA LA GESTION POR PROCESOS de varios autores, año 2004.Junta de Castilla y León.