



CURSO ACADÉMICO 2007/2008

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Dep. Admón de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados(Marketing)

GESTIÓN DE LA CALIDAD

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Titulación: DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (Plan 2002) (2002)

Nombre: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: 1170025

Tipo: Optativa

Créditos totales (LRU): 4,50

Curso: 2

Créditos LRU teóricos: 3,00

Cuatrimestre: 2⁰

Año del plan de estudio: 2002

Créditos LRU prácticos: 1,50

Ciclo: 1

DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES

Nombre	Departamento	Despacho	email
RAFAEL PERIAÑEZ CRISTOBAL	Administración Empresas y C.I.M. (Mark.)	19	rafacris@us.es
JOSE IGNACIO RUFINO RUS	Administración Empresas y C.I.M. (Mark.)	24	rufino@us.es
FERNANDO CRIADO GARCIA-LEGAZ	Administración Empresas y C.I.M. (Mark.)	Cuarta planta, FCEYE	fcriado@us.es

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descriptores:

Gestión de la calidad total como sistema integral de gestión. Factores claves. Prioridades generales de la gestión de la calidad total. Sistemas básicos. Fases del proceso de mejora de medida de la calidad. El plan de Implantación.

2. Situación:

2.2. Contexto dentro de la titulación:

Asignatura introductoria a los sistemas de gestión de la calidad en el segundo curso de una titulación centrada en la gestión empresarial. La asignatura profundiza en la gestión de la calidad a partir de los conocimientos obtenidos por el alumno en asignaturas precedentes tales como Gestión de Empresas o Administración y Dirección.

3. Competencias:

3.1. Competencias transversales/genéricas:

1: Se entrena débilmente.


2: Se entrena de forma moderada.

3: Se entrena de forma intensa.

4: Entrenamiento definitivo de la competencia (no se volverá a entrenar después).

Competencias	Valoración			
	1	2	3	4
Referencia				
Conocimientos generales básicos	✓			

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==		



Solidez en los conocimientos básicos de la profesión		✓		
Resolución de problemas		✓		
Capacidad de crítica y autocrítica		✓		
Trabajo en equipo			✓	
Habilidades en las relaciones interpersonales	✓			
Habilidades para trabajar en grupo			✓	
Habilidades para trabajar en un equipo interdisciplinario			✓	
Compromiso ético		✓		
Capacidad para aplicar la teoría a la práctica		✓		
Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental			✓	
Capacidad de aprender	✓			
Capacidad de adaptación a nuevas situaciones		✓		
Capacidad de generar nuevas ideas		✓		
Liderazgo		✓		
Habilidad para trabajar de forma autónoma	✓			
Inquietud por la calidad			✓	
Inquietud por el éxito		✓		

3.2. Competencias específicas:

- Ser capaz de identificar en la práctica a partir del análisis de la evolución de los mercados y del conocimiento de los principios en que se fundamenta la Gestión de la Calidad las ventajas de ésta sobre los sistemas clásicos de gestión empresarial.
- Seleccionar (a partir del conocimiento de la evolución habida en las formas de aplicar la gestión de la calidad a una organización) el sistema más apropiado que debe ser utilizado en cada momento en una organización en función de la política establecida, la estrategia competitiva de la organización, los objetivos marcados, los recursos disponibles y las demandas del entorno.
- Valorar económicamente con criterios de costes de calidad y no-calidad el impacto real de situaciones empresariales así como las implicaciones de potenciales proyectos de mejora.
- Ser capaz de participar de manera activa en grupos de mejora ya sea como líder de uno de ellos o como un miembro más del equipo de trabajo.
- Conocer la utilidad práctica de algunas herramientas de calidad y ser capaz de modelizar situaciones reales para aplicarles dichas herramientas obteniendo resultados y sacando conclusiones operativas de ellos.
- Dominar el lenguaje básico del aseguramiento de la calidad siendo capaz de emplearlo de manera correcta en la práctica empresarial.
- Sacar conclusiones- al menos como consumidor informado- sobre las implicaciones internas y externas de una certificación de calidad y, de manera especial, las derivadas a partir de la Norma ISO 9001:2000.
- Estar en condiciones de distinguir las premisas de partida que marcan las diferencias entre el empleo de normas ISO y de modelos de Excelencia, obteniendo criterio suficiente para optar por uno u otro camino y/o para implantar ambos sistemas de manera ordenada y coherente en una organización
- Generar una conciencia de la necesidad de realizar el trabajo de la organización siguiendo premisas de calidad como elemento clave del éxito (en términos de eficacia y eficiencia económica) y de la supervivencia organizacional

4. Objetivos:

- Dotar al alumno de conocimientos básicos e intermedios en relación con uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y cuyo grado de implantación dentro del tejido socioeconómico español experimenta un notable crecimiento.
- Concienciar a los alumnos sobre la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.
 - Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa.
 - Contribuir a aumentar la capacidad de los alumnos para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de trabajos en equipo y la ejecución de actividades investigadoras en relación con temas de actualidad que tengan conexiones directas con los contenidos del temario de la asignatura.
 - Acercar al alumno la realidad que se vive en las organizaciones actuales a través de lecturas, casos prácticos y simulaciones basadas en

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==		



hechos reales vividos por empresas e instituciones públicas en su deseo de instaurar una nueva cultura basada en la mejora continua.

5. Metodología:

Los contenidos de la asignaturas serán abordados durante el curso utilizando la siguiente metodología docente:

Clases teóricas impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con diverso material multimedia. De cara a la facilitación del trabajo del alumno, se pondrán a su disposición copias impresas de dicho material o de una parte de él en la copistería del Centro.

Clases prácticas en las que se plantearán y se resolverán casos empresariales expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados y se resaltarán aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuvieran que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional.

Actividades fuera del aula: Con carácter experimental se proponen dos actividades innovadoras dentro del sistema de implantación del crédito europeo (ECTS):

1. Seguimiento del aprendizaje de los alumnos a través de tutorías en grupo previamente concertadas en las que cada estudiante deberá traer preparadas posibles preguntas en formato test para un ficticio examen teórico y confeccionadas a partir de los contenidos de la asignatura explicados en clase. Asimismo, se plantearán en clase supuestos prácticos para que sean resueltos individualmente o en grupo por los alumnos y comentadas las soluciones con el profesor en los tiempos de tutorías. Los horarios de tutorías serán dados a conocer a los estudiantes de manera presencial por cada profesor y por los medios habituales de comunicación al alumno disponibles en el Centro

2. Asistencia a conferencias sobre temas relacionados con la Gestión de la Calidad impartidas por profesionales o expertos en la materia ajenos a la plantilla docente del centro. Cada estudiante deberá acreditar su asistencia a, al menos, dos de ellas.

Con dichas actividades se pretende, entre otros objetivos:

- Que el estudiante tenga que ir aprendiendo e interiorizando durante el curso los contenidos explicados en clase.
- Que se vea obligado a usar los horarios de tutorías y a superar las barreras que pudieran existir para acceder y comunicarse con el profesorado de cara al mejor aprendizaje del temario.
- Que se inicie en las técnicas de trabajo en grupo
- Que se familiarice con los sistemas de examen basados en formato test.
- Que tenga que llevar a la práctica los contenidos teóricos explicados en clase.
- Que conozca en primera persona la aplicación de los sistemas de la Gestión de la Calidad en empresas y organizaciones reales y pueda contrastar las ventajas e inconvenientes de los mismos

5.a Número de horas de trabajo del alumno

SEGUNDO SEMESTRE. Actividades y horas:

- Teoría (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): $0,00 + 24,00 = 24,00$
- Práctica (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): $0,00 + 7,50 = 7,50$
- Exámenes (Total de horas): 14,50
- Tutorías (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): $0,00 + 6,00 = 6,00$
- Conferencias (Horas presenciales + Horas no presenciales = Total de horas): $0,00 + 5,00 = 5,00$

6. Técnicas Docentes:

Sesiones académicas teóricas:

Exposición y debate:

Tutorías especializadas:

Sesiones académicas prácticas:

Visitas y excursiones:

Controles de lecturas obligatorias:

Otras:


Asistencia a conferencias de profesionales y expertos.

DESARROLLO Y JUSTIFICACIÓN

Explicado en el apartado de metodología.

7. Bloques Temáticos:

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Página	3/8



- 1.- Fundamentos de Gestión de la Calidad y trabajo en grupo
- 2.- Sistemas de aseguramiento, gestión de calidad y gestión de la excelencia

8. Bibliografía

8.3. Observaciones:

GENERAL

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999): Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos.
- BERNILLON, A.; CERRUTTI, O. (1993): Implantar y gestionar la Calidad Total. Ed. Gestión 2000.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. (1993): Marketing de servicios: la calidad como meta. Ed. Parramón.
- CEPYME (1999): Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES. CEPYME. Madrid.
- CLEMENTS, R. (1997): Guía completa de las normas ISO 14000. Ed. Gestión 2000.
- CRIADO, F.; CALVO DE MORA, A. (2003): Gestión de la Calidad: Fundamentos, Desarrollos y Aplicaciones Prácticas. Edición Digital @ Tres, SLL. Sevilla.
- CRIADO, F.; VÁZQUEZ, A.E. (1999): Manual de Calidad en la Gestión. Aplicaciones al ámbito universitario. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla
- CROSBY, P. (1990): La calidad no cuesta. Ed. Cía. Editorial Continental.
- DEMING, E. (1989): Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz de Santos.
- FEIGENBAUM, A. (1992): Control Total de Calidad. Ed. Cía. Editorial Continental.
- GRUPO INI (1992): Prontuario. Gestión de la Calidad. Grupo INI. Madrid.
- HOROVITZ, J.; PANAK, M.J. (1994): La satisfacción total del cliente. Ed. Folio.
- ISHIKAWA, K. (1990): ¿Qué es el control de calidad?. Ed. Norma.
- JAMES, P. (1997): Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Ed. Prentice Hall.
- JURAN, J.M.; GRZYNA, F.M. (1997): Manual de control de calidad. Ed. McGraw- Hill.
- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2000): Calidad Total. Ed. Pirámide. Madrid
- ROSANDER, A.C. (1994): Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios. Ed. Díaz de Santos.
- RUFINO RUS, J.I. (1995): Gestión de la calidad en las empresas de servicios. Ed. Caja San Fernando.

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- AEC (Asociación Española para la Calidad): <http://www.aec.es/>
- AENOR (Asociación española de normalización): <http://www.aenor.es/>
- ASQ (American Society for Quality): <http://www.asq.org>
- Club Gestión de Calidad: <http://www.clubcalidad.es/>
- EA (European Accreditation): <http://www.european-accreditation.org>
- EFQM (European Foundation for Quality Management): <http://www.efqm.org>
- ENAC (Entidad nacional de acreditación): <http://www.enac.es>
- EOQ (European Organization for Quality): <http://www.eoq.org/start.asp>
- European Centre for TQM: <http://www.brad.ac.uk/acad/management/ectqm/INTRO.HTML>
- Fundación para el fomento de la calidad industrial y desarrollo tecnológico de Galicia: <http://www.fundacioncalidade.org/>
- Fundación Navarra para la calidad: <http://www.qnavarra.com/>
- Fundación Valenciana de la calidad: <http://turia.gva.es/fvq/> - Documentos de trabajo- Artículos- Notas técnicas- Tesinas
- Fundación Vasca de la calidad: <http://www.euskalit.net/>
- FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la gestión de la Calidad): <http://www.fundibeq.org/>
- IAF (International Accreditation Forum): <http://www.iaf.nu>
- IAT (Instituto andaluz de tecnología) <http://www.iat.es>
- Instituto Deming: <http://www.deming.org/>
- Instituto Juran España: <http://www.juran.es/>
- Instituto Juran: <http://www.juran.com/>
- Instituto Nacional de la Calidad y Evaluación <http://www.ince.mec.es>
- ISO (International Organization for Standardization): <http://www.iso.ch>
- JUSE Unión de científicos e ingenieros japoneses: <http://www.juse.or.jp/e/index.html>

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==		



Premios de calidad:

EFQM Excellence Award: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=154>
Premio Deming: <http://www.deming.org/demingprize/prizeinfo.html>, <http://www.juse.or.jp/e/index.html>
Premio Malcolm Baldrige - Malcolm Baldrige National Quality Award: [http://www.quality.nist.gov/GoldAwardforQuality\(Australia\):](http://www.quality.nist.gov/GoldAwardforQuality(Australia):) <http://www.aoq.org.au/goldaward.htm>
Premio Iberoamericano de la Calidad: <http://www.fundibeq.org/DePortada/APremio.html>
Premio a la calidad de los servicios públicos y la administración electrónica (Junta de Andalucía): http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administraciones_publicas/calidad_servicios/calidad.php?contenido=premios_a_la_calidad_de_los_servicios
Premio andaluz de excelencia (Junata de Andalucía): <http://www.iat.es/excelencia/premioexcelencia/Default.aspx>
Otras revistas en el campo de la calidad en España:

Calidad (publicada por AEC)
Forum Calidad (publicada por el Forum Calidad)
Qualitas Hodie (publicada por Qualitas Hodie S.L.)
Qualitat Actual (publicada por prensa del Mediterráneo S.L.)

Foros de calidad:

FOROCALIDAD: <http://www.infocalidad.com>
Portal de calidad en inglés: <http://thequalityportal.com/>

Software calidad

CALI DAT III: http://www.normatec.com/hm/nmt_soft_c3.htm Herramienta para la gestión integral sistema de Gestión de la Calidad para ISO 9000 y QS 9000.
CERTTOOL: <http://www.certool.com/Certool/home.htm> Herramienta para la gestión de los procesos y la información de los sistemas de gestión de la empresa.
PERFIL: <http://www.clubcalidad.es/> Herramienta para la Autoevaluación de la Gestión Integral de las Organizaciones.
Q Limit DOC 9000: <http://www.imq.com> Sistema informático para la creación y control de la documentación de las distintas normativas de calidad.
Q Limit SPC: <http://www.imq.com> Sistema informático para el control estadístico de procesos.
QDOC: <http://qdoc.abast.es/> Herramienta que permite gestionar la documentación de calidad.
Sistema DOCAL: <http://www.idt.es/> Herramienta para el control de documentos registros y formación.
VISUAL FACTORY: <http://www.elecsoft.com> Herramienta para la implantación del sistema de Calidad según ISO 9000 y QS 9000


9. Técnicas de evaluación:

- # Examen escrito tipo test de respuesta cerrada.
- # Resolución de casos empresariales.
- # Trabajo fuera del aula, asistencia a tutorías y a conferencias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

La evaluación de la materia se realizará en función de dos grandes aspectos. El primero de ellos es la realización de exámenes a lo largo del curso. Estos exámenes se referirán a los contenidos teóricos y prácticos de la materia y a los objetivos específicos de la misma. En segundo lugar se valorarán las actividades realizadas fuera del aula (tutorías en grupo y conferencias). Al tratarse de una asignatura cuatrimestral, se realizará un único examen que determinará, junto con la valoración de las actividades realizadas fuera del aula, la nota final del alumno. Los alumnos que no superen la asignatura en el examen final, se podrán someter a

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==		



las pruebas correspondientes de las siguientes convocatorias (segunda en septiembre, tercera en diciembre o extraordinaria en febrero) que evaluarán el conjunto de la asignatura.

EVALUACIÓN MEDIANTE EXÁMENES

La evaluación del examen realizado por el alumno se guiará por los siguientes criterios:

1º.- Un 70% de la nota del examen se obtendrá a partir de la calificación obtenida por el alumno en el examen teórico de la asignatura que se realizará una vez concluidas las clases programadas. El examen aludido se realizará en formato test de 20 preguntas, penalizándose las contestaciones erróneas.

2º.- El restante 30% de la nota final se calculará en virtud de la calificación que el alumno haya obtenido en un examen práctico o teórico-práctico de la asignatura realizado en la misma fecha que el teórico ya aludido. Dicho examen constará de uno o varios casos prácticos cuya pretensión será constatar la adecuada comprensión de los conceptos por parte del alumno para poderlos aplicar a situaciones concretas que simulen la realidad organizacional.

3º.- En ningún caso, salvo lo expresamente dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Sevilla, se realizará un examen o prueba al margen de las convocatorias oficiales.

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FUERA DEL AULA.

Las actividades realizadas fuera del aula (tutorías y conferencias) tendrán un peso del 20% en la calificación final del alumno, correspondiendo el restante 80% a la nota obtenida en el examen de la asignatura. La puntuación obtenida en las actividades realizadas fuera del aula se conservará para el cálculo de la nota del alumno en las convocatorias de Septiembre del mismo curso, Diciembre y Febrero del cursos siguiente.

EVALUACIÓN GLOBAL DEL ALUMNO

Para superar la asignatura será necesario obtener una puntuación global mínima de 5 puntos, una vez computadas las notas obtenidas por el alumno según las normas expuestas en anteriores apartados.

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Página	6/8



10. Organización docente semanal (Número de horas que a ese tipo de sesión va a dedicar el estudiante cada semana)

H: Horas presenciales

HORAS SEMANALES	Teoría		Práctica		Tutorías		Conferencias		Exámenes	Temario
	H	Total	H	Total	H	Total	H	Total		
Segundo Semestre									Total	-
1ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 1
2ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 1
3ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 2
4ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 2
5ªSemana	0,00	0,00	3,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	PRÁCTICAS
6ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	TEMA 3
7ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 3
8ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 4
9ªSemana	3,00	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	TEMA 4
10ªSemana	0,00	0,00	3,00	3,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	PRÁCTICAS
11ªSemana	0,00	0,00	1,50	1,50	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	PRÁCTICAS
12ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
13ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
14ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
15ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	NO PRESENCIAL
16ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	EXAMEN
17ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXAMEN
18ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXAMEN
19ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	EXAMEN
20ªSemana	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14,50	EXAMEN
Nº total de horas	0,00	24,00	0,00	7,50	0,00	6,00	0,00	5,00	14,50	-

11. Temario desarrollado

Parte I: Fundamentos de Gestión de la Calidad y trabajo en grupo

1.- Fundamentos de la Gestión de la Calidad y principales aportaciones históricas. Costes y Beneficios de la Calidad.

1. Introducción
2. La Calidad: Concepto y Significado
3. Las múltiples vertientes del concepto #Calidad#
4. El proceso evolutivo de la Calidad en el mundo de las organizaciones
5. Los grandes autores en la Gestión de la Calidad
6. La Calidad como estrategia organizacional
7. Costes y Beneficios de la Calidad

2.- Trabajo en Equipo: Técnicas y herramientas de mejora de la Calidad.

1. Introducción
2. Concepto y tipos de grupos
3. Rasgos característicos
4. Etapas del desarrollo de un equipo de trabajo
5. El liderazgo en los equipos de trabajo
6. Herramientas básicas para el trabajo en grupo

Parte II: Sistemas de aseguramiento, gestión de calidad y gestión de la excelencia

3.- Las normas ISO 9000-2000

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	7/8
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==		



1. Introducción
 2. El lenguaje del Aseguramiento/Gestión de la Calidad
 3. Los Sistemas de Aseguramiento/Gestión de la Calidad
 - 4.- Normas ISO 9000-2000
- 4.- Gestión de la Calidad Total: El modelo EFQM de Autoevaluación.
- 1.Introducción
 2. Conceptos Fundamentales de la Excelencia
 3. Modelo EFQM de Excelencia
 4. Reconocimientos a la Excelencia

12. Mecanismo de control y seguimiento

 Autoinforme de la asignatura intermedio y final (según plantilla de la EUEE de la Univ. de Sevilla)

 Puesta en común con los demás profesores de Experiencia Piloto en sesiones de evaluación conjunta (intermedia y final).

13. Horarios de clases y fechas de exámenes

Los horarios y fechas de exámenes serán los acordados por la Junta de Facultad o Escuela y publicados por la misma

Código Seguro De Verificación	pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/pTwueWhlnDMstjI25bHm1Q==	Página	8/8

