



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

## 1. ASIGNATURA / **COURSE TITLE**

Gestión de la Calidad en el sector aeronáutico / Quality Management in the Aeronautical Sector

### 1.1. Código / **Course number**

18311

### 1.2. Materia / **Content area**

Gestión / **Management**

### 1.3. Tipo / **Type**

Obligatoria / **Compulsory**

### 1.4. Nivel / **Level**

Estudios de Grado / **Undergraduate courses**

### 1.5. Curso / **Year**

Tercero / **Third**

### 1.6. Semestre / **Semester**

Primer semestre/ **First semester**

### 1.7. Número de créditos / **Number of credits allocated**

6 ECTS. 150 horas / **hours**



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

## 1.8. Requisitos previos / Prerequisites

Los generales del Grado en Gestión Aeronáutica /  
Those required in the Degree in Aeronautics Management

## 1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ Minimum attendance requirement

90% asistencia / attendance

## 1.10. Datos del equipo docente / Faculty data

Experto del Sector.

## 1.11. Objetivos y competencias / Objectives and competences

Permitir que el alumno tenga una visión de conjunto del estado de la función Calidad en el ámbito de empresas de servicios y de productos como un elemento clave estratégico y diferenciador. Entender qué es la gestión de la calidad y los procesos como unidad básica de incremento de valor del producto o servicio. Tener conocimientos de las principales herramientas para la mejora de la calidad. Comprender los costes que el establecimiento y mejora de la calidad puede implicar. Conocer básicamente el modelo de Excelencia Europeo 2010 (EFQM) y el Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008, sus potencialidades, coincidencias y diferencias. Conocer el sentido de la Autoevaluación en base al Modelo EFQM. Realizar una práctica lo más cercana a la realidad sobre la Autoevaluación y la Evaluación Externa de un Aeropuerto.

Disponer de información acerca de los Sistemas de Gestión Ambiental más comunes y comprender que la calidad también es conservar nuestro medio ambiente. Conocer las fases de un proceso de implantación de un Sistema de Gestión de calidad total para su Certificación. Tener una breve referencia de lo que supone la Calidad en la Administración pública española.

Realizar una previsión de las líneas futuras de desarrollo de la calidad en organizaciones del Sector aeronáutico públicas y privadas.

Relacionar, por último, la Responsabilidad Social Corporativa con la Excelencia en la Gestión

Se pretende que el alumno adquiera las siguientes competencias genéricas y específicas:



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

#### Genéricas del Grado:

- Poseer las habilidades necesarias para una correcta comunicación oral y escrita de los conocimientos adquiridos.
- Comprender la trascendencia de los valores en los que se basa la democracia, la paz y la igualdad de los ciudadanos/as.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Apreciación de la diversidad y multiculturalidad.
- Habilidades de gestión de la información.
- Capacidad para reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.
- Conocimiento de una segunda lengua.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Habilidad para trabajar en un contexto internacional
- Capacidad crítica y autocrítica y de trabajo en trabajo en equipo.
- Habilidades interprofesionales.

#### Específicas de la Asignatura:

- Conocimientos generales sobre Calidad.
- Conocimientos particulares sobre la evolución de la Calidad desde el control hasta la referencia a Modelos.
- Conocimiento sobre la Gestión de los Procesos.
- Conocimiento del Modelo EFQM y sus aplicaciones prácticas.
- Conocimientos particulares sobre los Sistemas de Gestión de Calidad y medioambientales.
- Capacidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en la evaluación de la gestión aeroportuaria.
- Capacidad para la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones profesionales en los ámbitos estudiados.

## 1.12. Programa / Contents

### PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN

#### Tema 1.- La Calidad como Estrategia competitiva: El Significado de Calidad Total y Gestión de Calidad Total

El nuevo Entorno Empresarial. Un Nuevo concepto de Calidad.

La búsqueda de la Satisfacción del Cliente. La viabilidad de la empresa y la Calidad Total. Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Calidad Total. Sistemas de Gestión de Calidad.



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

(Prof. Blanco, 3 horas)

**Tema 2.- Conceptos y Herramientas para la Gestión de la Calidad Total: Procesos y su uso para crear valor**

Concepto y elementos constitutivos del Proceso. Tipos de Procesos y Mapa de Procesos. Indicadores y Características de la Calidad. La función humana en el control de los procesos. La motivación, los Grupos de Calidad y los Círculos de calidad. Gestión por procesos. Mejora de procesos. Técnicas de Benchmarking.

(3 horas)

**Tema 3.- La Gestión por Procesos en las actividades de gestión del Transporte Aéreo.**

(1,5 horas)

**Tema 4.- Herramientas para la Calidad en el contexto TQM.**

(3 horas)

**Tema 5.- Los Costes de la Calidad**

Definición de los Costes de Calidad, importancia. Gestión económica de la Calidad. Coste de calidad y coste de ciclo de vida. Como implantar un programa de mejora de los costes de calidad en una empresa de producción. Reducción de los costes de calidad.

(1,5 horas)

**SEGUNDA PARTE: MODELOS Y SISTEMAS**

**Tema 6.- El Modelo Europeo EFQM**

Introducción a los Modelos de Excelencia en la Gestión. El modelo EFQM 2010 Los Agentes y los Resultados. La Matriz de puntuación REDER. La Autoevaluación según Modelo EFQM.

(6 horas)

**Tema 7.- Práctica sobre Autoevaluación y Evaluación Externa de un Aeropuerto.**

(10 horas)

**Tema 8.- La Calidad Total y las Certificaciones de Calidad**

Normalización, Certificación y Acreditación. Principios de la Gestión de la Calidad. Contenido de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Diferencias y Semejanzas entre el modelo de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 y el Modelo Europeo de Excelencia EFQM.

(6 horas)



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

### **Tema 9.- Sistemas de Gestión Ambiental**

Introducción a la Gestión Ambiental. Los Sistemas de Gestión Ambiental. La familia de Normas ISO 14000. El EMAS. Integración de los sistemas de Calidad y Ambientales.

(1,5 horas)

### **TERCERA PARTE: APLICACIONES PRÁCTICAS DE LA CALIDAD AL ÁMBITO AEROPORTUARIO.**

### **Tema 10.- La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. La Calidad en las Administraciones Públicas.**

Plan de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Certificación. Consejos prácticos. La Calidad en las Administraciones Públicas.

(1,5 horas)

### **Tema 11.- El futuro de la calidad en el sector aeronáutico y en las organizaciones públicas y privadas.**

(1,5 horas)

### **Tema 12.- La responsabilidad Social Corporativa y la Excelencia en la gestión.**

(4,5 horas)

## **1.13. Referencias de consulta básicas / Recommended reading and bibliography**

AENOR. (1991) Cambiar la Gestión de la Calidad: Los Siete Nuevos Instrumentos.

Campanela, Jack (2000) Los costes de la calidad: principios, implantación y uso. Ed. Díaz de Santos.

De la Cruz Blázquez, Julio (1.998) Sistema de Calidad. Instrumento de Cambio para optimizar las organizaciones, Ed. DOSSAT 2000, 1998

Castro Pérez, Olga. (1996). La Calidad como variable estratégica y Factor de Costes. Premios Club Gestión de Calidad 1996. Accésit del Premio a la Tesis Doctoral.

Deming, E. (1989) Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz de Santos.

Galgano, A. (1995) Los Siete Instrumentos de la Calidad Total. Ed. Díaz de Santos.



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

Grima Cintas, Pedro y Tort-Martorell Llabres. Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ediciones Díaz de Santos 1995

Ishikawa, K. (1994) Introducción al control de calidad. Ed. Díaz de Santos.

Norma UNE-EN ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

Norma UNE-EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Norma UNE-EN ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad.

Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Norma UNE-EN ISO 14004:2004. Sistemas de Gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

Norma UNE ISO 14050:2009. Gestión Ambiental. Vocabulario.

Norma UNE-EN ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiental.

MODELO EFQM DE EXCELENCIA, EFQM Publications, 2010. Disponible para su adquisición en Club de Excelencia en Gestión, Avenida de Burgos, 19-1º, 28036 Madrid.

Membrado Martínez, Joaquín. La Gestión Empresarial a través del Modelo Europeo de Excelencia de la E.F.Q.M. Ediciones Díaz de Santos 1999

Pérez Fernández de Velasco, José A. (1996) Gestión por Procesos. Reingeniería y Mejora de los Procesos de Empresa. ESIC Editorial.

Udaondo Durán, Miguel (1992) Gestión de Calidad. Ed. Díaz de Santos

Vilar Barrio, José Francisco, Gómez Fraile Fermín y Tejero Monzón, Miguel. Como implantar y Gestionar la Calidad Total. Fundación Confemetal 1997.

Vilar Barrio, José Francisco, Gómez Fraile Fermín y Tejero Monzón, Miguel. Como Hacer el Manual de Calidad. Fundación Confemetal 1996.

Referencias al Boletín Oficial del Estado y al Diario Oficial de la Unión Europea:

Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (B.O.E. del 3 de Septiembre de 2005).



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

Orden APU/486/2006 de 14 de Febrero por la que se regulan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión pública y se convocan los correspondientes a 2006, (Excelencia, Tecnimap y Buenas Prácticas). (B.O.E. del 25 de Febrero de 2006).

Real Decreto 1418/2006 de 1 de Diciembre por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (B.O.E. del 14 de Diciembre de 2006) Reglamento (CE) nº 1221/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2009 (Diario Oficial de la Unión Europea de 22 de Diciembre de 2009) relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento (CE) nº. 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión.

#### Direcciones interesantes en Internet:

AEC. La Asociación Española para la Calidad (AEC) dispone de una web que ofrece una amplia información sobre la Asociación, los servicios que ofrece (cursos, noticias, carteles, formación), las acciones de los diversos grupos constituidos, congresos, el Centro de Registro y Certificación de Personas (Cerper), así como resúmenes de los artículos publicados en la revista Calidad. [www.aec.es](http://www.aec.es)

AENOR. En la web de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) se encuentra información sobre los aspectos de la certificación voluntaria y obligatoria, así como un apartado referente al medio ambiente. Dispone de un motor de búsqueda con el que da información sobre las empresas que se han certificado y el catálogo de normas UNE. [www.aenor.es](http://www.aenor.es)

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Página dedicada a la calidad en el entorno de la administración pública (Ministerio de Administraciones Públicas) y en la que se pueden ojear documentos de calidad, cartas de servicio y diferentes premios a la calidad. [www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm](http://www.igsap.map.es/calidad/calidad.htm)

CENTROS DE EXCELENCIA. Grupo de Centros de Excelencia que trabajan con el fin de llevar la calidad a todos los rincones de España. Para ello han elaborado esta página web, para llevar al visitante a todos los centros y así hacer conocer al internauta el camino hacia la Calidad de la Gestión. [www.centrosdeexcelencia.com/](http://www.centrosdeexcelencia.com/)

CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN VÍA INNOVACIÓN. Esta organización tiene como misión

“acelerar la transformación de las organizaciones españolas para que compitan y se desarrollen en una economía global, identificando nuevas vías, intercambiando prácticas e induciendo modelos de gestión que fortalezcan la innovación, la excelencia y el liderazgo emprendedor”. Lo fundamental de esta organización es que representa en España a la E.F.Q.M. En su web se puede encontrar las actividades que realiza. [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

EFQM. La página web de la European Foundation for Quality Management ofrece información sobre los premios de calidad europeos, el Modelo EFQM, eventos, publicaciones, links de interés, cursos, etc. [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

ENAC. Esta web de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) contiene información sobre las entidades de certificación, los laboratorios de calibración y ensayo, los diferentes documentos necesarios para la acreditación, noticias, un punto de información con un



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

catálogo con las preguntas y respuestas más usuales y la revista "Actualidad de la Acreditación". [www.enac.es](http://www.enac.es)

EOQ. La web de la European Organization for Quality, que junto a la EFQM forman la European Quality Platform, contiene información institucional sobre la calidad en Europa. [www.eoq.org](http://www.eoq.org)

FORÉTICA (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Aplica los conceptos de la gestión de la calidad e intenta propiciar un clima de confianza entre las organizaciones y su entorno, avalando los valores humanos de todos sus componentes. [www.foretica.es](http://www.foretica.es)

FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. La web de esta institución, que promueve el Modelo Iberoamericano de Excelencia en las Gestión, expone los criterios de este Modelo así como de su herramienta, denominada Millenium. Asimismo informa también sobre las bases del Premio Iberoamericano de la Calidad. [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)

INFOCALIDAD: Este portal temático desarrollado por el Grupo de Comunicación Varenga, pretende colaborar con los profesionales de la Calidad y con las organizaciones interesadas en este aspecto de la gestión, a través de la divulgación de noticias, conferencias, acciones de formación, etc. Incluye una bolsa de trabajo. [www.infocalidad.com](http://www.infocalidad.com)

ISO. La website de la International Organization for Standardization, que también puede consultarse en francés, contiene información institucional sobre las normas ISO 9000 y 14.000, así como datos y formas para aplicarlas. También cuenta con un centro de comunicación con informaciones y eventos a nivel mundial. [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

ISO EASY. Página en inglés, la cual, introduce de forma sencilla las normas ISO 9000. Da la posibilidad al visitante de adentrarse en el tema de la norma en el que esté interesado. [www.isoeasy.org/](http://www.isoeasy.org/)

## 2. Métodos docentes / Teaching methodology

En las **clases teóricas**, en primer lugar, se ofrecerá una visión general del temario, insistiendo en los conceptos clave que faciliten la comprensión del mismo por el alumno. En segundo lugar, se suscitará un diálogo acerca del contenido presentado, exponiendo cada grupo, liderado por un portavoz, líneas de progreso de la materia y a qué contenidos colaterales podrían afectar.

En las **clases prácticas** se desarrollarán mediante ejercicios de grupo en las que los alumnos realizarán comentarios de cuadros, gráficos, esquemas, textos o pequeños trabajos de índole analítica y eminentemente práctica relacionados con el temario de la asignatura. La gran mayoría de las prácticas serán documentadas y posteriormente expuestas y discutidas en público.

En las **tutorías para la preparación de las clases teóricas y prácticas** cualquier alumno, dentro del grupo, podrá aclarar dudas generales o





Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

particulares y será orientado sobre las metodologías de estudio y trabajo. Se realizarán en grupos pequeños de no más de 10 alumnos.

### 3. Tiempo de trabajo del estudiante / **Student workload**

Esta asignatura tiene asignada una carga total de trabajo para el estudiante de 6 créditos ECTS. Esto significa que para superar la asignatura deberá realizarse un esfuerzo equivalente a 150 horas de trabajo en todo el semestre. La distribución por actividades del trabajo es la siguiente:

Asistencia a clases teóricas y prácticas (presencial)	45
Tutorías grupales para la preparación de clases teóricas y prácticas (1,5x10)	15
Preparación de trabajos para clases prácticas (no presencial)	30
Estudio habitual de contenidos para preparar las clases (no presencial)	40
Estudio para preparar los exámenes (no presencial)	18
Realización de exámenes (presencial)	2
Volumen total de trabajo	150

### 4. Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / **Assessment methods and percentage in the final marks**

METODO DE EVALUACIÓN	NOTA FINAL
<b>I-Evaluación continua</b> mediante: <ul style="list-style-type: none"><li>. Asistencia a clases teóricas y prácticas.</li><li>. Realización de prácticas de grupo</li><li>. Valoración del seguimiento en tutorías.</li></ul>	35%
<b>II-Evaluación del examen final:</b>	65%

Será obligatoria la asistencia controlada al menos al 90 % de las clases (teóricas y prácticas) para poder ser evaluado.

No será posible superar la asignatura sólo mediante el examen final.

El alumno debe superar la evaluación continua de los profesores.



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

Se espera de los estudiantes un escrupuloso comportamiento en lo referente a plagios y otras prácticas incompatibles con la actividad académica.

### Convocatoria Extraordinaria

La calificación final de la convocatoria extraordinaria será la suma de las calificaciones obtenidas por el alumno en la evaluación continua (de acuerdo con la ponderación establecida en la convocatoria ordinaria) más el resultado del examen final extraordinario cuya ponderación coincidirá con la establecida para el examen final de la convocatoria ordinaria (65%). Las prácticas no entregadas en la convocatoria ordinaria no podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria.

En casos de carácter excepcional, podrá modificarse el sistema de evaluación anteriormente mencionado, siempre que los supuestos que puedan dar lugar a tales modificaciones se recojan expresamente en la normativa del Rectorado y de la Facultad.

### Segunda Matrícula

Los criterios de evaluación de los alumnos de segunda matrícula se determinarán de acuerdo con lo estipulado para la convocatoria ordinaria, con las excepciones que recojan expresamente las normativas del Rectorado y la Facultad.

## 5. Cronograma\* / Calendar

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
1	Presentación y Tema 1. Creación de grupos aleatorios de trabajo.	3	2
2	Tema 2	3	4
3	Tema 3 y 4.	3	4
4	Tema 4 y 5.	3	4
5	Tema 6. Asignación de prácticas EFQM.	3	4
6	Tema 6 .Seguimiento de prácticas EFQM	3	5
7	Tema 8.	3	4
8	Tema 8.	3	4
9	Tema 9 y 10	3	6
10	Tema 7: Presentación de prácticas Grupos 1,2 y 3	3	5
11	Tema 7: ,Presentación de prácticas Grupos 4,5 y6	3	5
12	Tema 7: Presentación de prácticas Grupos 7,8 y9	3	5
13	Tema 11 y 12	3	6



Asignatura: Gestión de la Calidad en el sector Aeronáutico/  
Quality Management in the Aeronautical Sector  
Código: 18311  
Centro: Facultad de CC.EE. y EE.  
Titulación: Gestión Aeronáutica  
Nivel: Grado  
Tipo: Formación Obligatoria  
Nº de Créditos: 6 ECTS

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
14	Tema 12	3	4
15	Resumen general y diálogo	3	6
5-15	TUTORÍAS AYUDA PRÁCTICA EFQM	15	0
	Examen	2	20
	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>88</b>

\*Este cronograma tiene carácter orientativo.