

PROGRAMA TÉCNICO

**TÉCNICO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
POR LA NORMA ISO 9001:2008**

Programa Técnico



ÍNDICE

TÉCNICO EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA NORMA ISO 9001:2008	1
Programa Técnico.....	1
1. CARACTERÍSTICAS	3
1.1. DESCRIPCIÓN BREVE DEL CURSO	3
Horas Certificadas	3
Plazo Máximo de Realización	3
Modalidad	3
1.2. HORAS CERTIFICADAS Y MODALIDAD	3
1.3. DESTINATARIOS	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVOS	4
3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN	4
3.1. METODOLOGÍA	4
3.1.1. A distancia/ online.....	5
3.1.2. Online	5
3.2. EVALUACIÓN.....	6
4. PROGRAMA	6
Módulo 0: Lección introductoria. Definición de la Calidad	6
Módulo 1: Conceptos de organización. Estadística básica. Métodos y planes de muestreo. Diseño de experimentos	6
Módulo 2: Familia de Normas ISO 9000:2008.....	7
Módulo 3: Objeto y campo de aplicación.....	7
Módulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad.....	7
Módulo 5: Responsabilidad por la Dirección.....	7
Módulo 6: Gestión de los Recursos	8
Módulo 7: Realización de un producto	8
Módulo 8: Medición, análisis y mejora.	9
Módulo 9: Otras herramientas de la Calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Arbol.....	9
Módulo 10: Mejora de la Calidad. Autoevaluación y Excelencia Empresarial.....	10
5. PROFESORADO	10
6. CERTIFICACIÓN	10
7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA	11
8. FORMAS DE PAGO	11
9. CONTACTO	11

1. CARACTERÍSTICAS

1.1. Descripción breve del curso

En la actualidad, ya no podemos hablar sólo de calidad del bien o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir ésta a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerándose que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente, a través de la prevención.

Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad.

El presente curso intenta dar una aproximación sobre la esencia y los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones. Como referencia para desarrollar los sistemas de gestión se emplea el modelo ISO 9001: 2008, norma que ha tenido el mayor beneplácito por parte de las organizaciones que se plantean y desarrollan unas políticas de calidad y que desean obtener una certificación de su sistema por un tercero.

1.2. Horas Certificadas y Modalidad

Horas Certificadas	150
Plazo Máximo de Realización	3 meses
Modalidad	A distancia/ On Line

1.3. Destinatarios

Estudiantes de último año de carrera y licenciados en Ciencias Biológicas, Ciencias Ambientales, Químicas, Ingenieros Técnicos y Superiores en Agrónomos, Industriales, Químicos, Forestales, Montes, Derecho y Profesionales del Sector que desean ampliar conocimientos.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos

Objetivo general:

- Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de Gestión de Calidad empleando el Modelo ISO 9001: 2008, así como la realización de Auditorías Internas para el seguimiento y control del sistema implantado.

Objetivos específicos:

- Analizar y comprender el concepto de Calidad y su evolución.
- Conocer las principales pautas y requisitos que deben cumplir los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Aprender a realizar el enfoque a procesos de la organización así como la certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad por entidades de tercera parte.
- Conocer los requisitos expresados por ISO 9001: 2008 y su aplicación práctica.
- Ser capaz de planificar la realización del producto así como la producción y prestación del servicio y su posterior seguimiento y control.
- Dominar las herramientas de análisis y mejora de los productos y procesos para alcanzar un óptimo seguimiento del sistema

3. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

3.1. Metodología

Nuestra escuela trabaja para conseguir formar a profesionales perfectamente capacitados.

En nuestros cursos **el alumno es el verdadero protagonista** de su formación y el tutor le acompaña, a modo de guía o mentor, en su proceso de aprendizaje.

Por ello, en cada curso el alumno cuenta con un **Tutor Personalizado** que se encarga de velar por su proceso de aprendizaje. Resolviendo sus dudas y asesorándole.

Nuestra máxima es conseguir que el alumno aprenda a través del estudio y la práctica "Aprender haciendo" ("Learning by doing").

Por eso, nuestro campus, cuenta con **herramientas de comunicación** y colaboración que convierten las acciones formativas en, sencillas, amenas y, sobre todo, dinámicas. Estas herramientas son: los foros de debate, chats, mensajería interna, correo electrónico, etc.

A continuación se detallan las dos modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos:

3.1.1. A distancia/ online

Este tipo de modalidad incluye:

- Envío de material al domicilio del alumno (gastos de envíos incluidos en el precio del curso)
- Plataforma educativa: disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

(Esta modalidad sólo está disponible para alumnos residentes en territorio español, incluido Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla)

3.1.2. Online

Este tipo de modalidad supone la completa realización del Programa Formativo a través del Campus Virtual. Incluye toda la documentación y material didáctico necesario para la realización completa de los estudios. No precisa de traslados para evaluaciones.

3.2. Evaluación

La evaluación se llevará a cabo a través de la realización de casos prácticos. Éstos están basados en casos reales extraídos del mundo laboral, de manera que el alumno podrá aplicar los conocimientos adquiridos en su futuro trabajo o en el que ya desempeña. Una vez estudiado el material didáctico en profundidad, el alumno debe realizar todos los casos prácticos propuestos y enviarlos a su tutor personal para su corrección.

Si cumple con los objetivos marcados en los ejercicios y están suficientemente desarrollados, el equipo de tutorías le enviará una hoja de evaluación con aquellas anotaciones que consideren oportunas. En el caso de que la calidad de dichos ejercicios no llegue a los mínimos establecidos los tutores se pondrán en contacto con usted, con el fin de asesorarle en su mejora.

Se dará por concluido el curso cuando se hayan superado positivamente todos los casos prácticos.

4. PROGRAMA

Módulo 0: Lección introductoria. Definición de la Calidad

Definición de la Calidad. Evolución del concepto de Calidad. Definición de calidad. Gurús de la Calidad. William Edwards Deming (1900-1993). Joseph M. Juran (1904 -). Kaoru Ishikawa (1915-1989). Philip Crosby (1926-2001). Herramientas para la Calidad. Las 7 herramientas clásicas. Las 7 nuevas herramientas. El precio de la Calidad. Costes de calidad. Costes de la no calidad. Curvas del coste total de calidad. Coste del ciclo de vida de un producto. Ciclo de vida de un producto. Cálculo del coste de un ciclo de vida.

Módulo 1: Conceptos de organización. Estadística básica. Métodos y planes de muestreo. Diseño de experimentos

Organización. Estructuras organizativas. Métodos Estadísticos. Estadística. Población, muestra y variables. Distribución de frecuencias. Parámetros y estadísticos.

Probabilidad. Métodos de muestreo. Muestreo aleatorio simple. Muestreo estratificado. Muestreo por conglomerados. Planes de muestreo. Tipos de planes de muestreo. Diseño de Experimentos. Análisis de varianza: ANOVA. Diseños factoriales.

Módulo 2: Familia de Normas ISO 9000:2008

Introducción. Sistema de Gestión de la Calidad. Implementación y certificación. Normas ISO 9000. Enfoque al cliente. Liderazgo. Participación del personal. Enfoque basado en procesos. Enfoque de sistema para la gestión. Mejora continua. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo. Estructura y apartados de ISO 9001:2008. Sección 4. Sistema de gestión de la calidad. Sección 5. Responsabilidad de la dirección. Sección 6. Gestión de los recursos. Sección 7. Realización del producto. Sección 8. Análisis, medición y mejora.

Módulo 3: Objeto y campo de aplicación.

Enfoque a procesos. Certificación de sistemas Objeto y campo de aplicación. Generalidades. Aplicación. Enfoque a Procesos. Control del proceso. Control estadístico de procesos. Capacidad del proceso. Certificación de Sistemas. ¿Qué es ISO? ¿Quién redacta las normas? ¿Qué es la acreditación? ¿Quién certifica a las empresas?

Módulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos generales. Desarrollo. Implantación. Requisitos de la documentación. Generalidades. Manual de la calidad. Control de los documentos. Control de los registros. Calidad asistida por ordenador.

Módulo 5: Responsabilidad por la Dirección

Compromiso de la dirección. Desarrollo. Implantación. Enfoque al cliente. Desarrollo. Implantación. Política de la calidad. Desarrollo. Implantación. Planificación. Objetivos de la calidad. Planificación del sistema de gestión de la calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Responsabilidad y autoridad. Representante de la dirección. Comunicación interna. Revisión por la Dirección. Generalidades. Información para la revisión. Resultados de la revisión. Cuadro de Mando. Implantación.

Módulo 6: Gestión de los Recursos

Provisión de recursos. Desarrollo. Implantación. Recursos Humanos. Desarrollo. Implantación. Preguntas y respuestas acerca del Plan de Formación. Planificación de la formación: Diseño de un Plan de Formación. Gestión de la Formación. Técnicas Pedagógicas. Infraestructura. Desarrollo. Implantación. Ambiente de trabajo. Desarrollo. Implantación. Organización del Departamento de Calidad. Sistemas de participación. Sistemas de sugerencias. Equipos de trabajo. Círculos de calidad.

Módulo 7: Realización de un producto

Planificación. Procesos relacionados con el cliente. Análisis de mercado, segmentación y posicionamiento. Diseño y desarrollo. Métodos de diseño y análisis de valor. Planificación de la realización del producto. Desarrollo. Implantación. Procesos relacionados con el cliente. Desarrollo. Implantación. Análisis de mercado. Segmentación. Posicionamiento. Errores del posicionamiento. Pasos del posicionamiento. Métodos de posicionamiento. Diseño y desarrollo. Planificación del diseño y desarrollo. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Resultados del diseño y desarrollo. Revisión del diseño y desarrollo. Verificación del diseño y desarrollo. Validación del diseño y desarrollo. Control de cambios del diseño y desarrollo. Métodos de Diseño. Método QMD. Método AMFE. Análisis de Valor. Compras. Calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Stocks, almacenamiento y logística. Compras. Desarrollo. Implantación. Calidad concertada. Acuerdo de calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Identificación y trazabilidad. Propiedad del cliente. Preservación del producto. Stocks, almacenamiento y logística. Gestión de stocks. Costes asociados a la gestión de stocks. Análisis de la demanda. Gestión de almacén: sistemas. Gestión del transporte y la logística. Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Control de Dispositivos: introducción. Desarrollo. Implantación. Conceptos Generales. Metodología. Inventario. Diagrama de Niveles. Períodos de calibración. Métodos de Calibración. Comparación. Reproducción de la "definición". Reproducción del Sistema de Medida. Intercomparación. Procedimiento de Calibración. Certificados de Calibración. Almacenamiento y conservación de los equipos de inspección y ensayo. Mantenimiento de equipos de inspección y ensayo. Incertidumbre de la medida. Generalidades.

Módulo 8: Medición, análisis y mejora.

Satisfacción del cliente. Herramientas de análisis de datos. GAPS de Parasuraman. Auditoría interna. Generalidades. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Satisfacción del cliente. Desarrollo. Implantación. Herramientas de uso común para medir la satisfacción del cliente. Las encuestas de satisfacción. Las Entrevistas. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios. La opinión ajena. Herramientas de análisis de los datos. Métodos cualitativos. Métodos cuantitativos. GAPS de Parasuraman. Seguimiento y medición. Auditoría interna. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Control de productos no conformes. Análisis de datos. Seguimiento y medición de los procesos. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición del producto. Desarrollo. Implantación. Control del producto no conforme. Desarrollo. Implantación. Análisis de datos. Desarrollo. Implantación. Mejora continua. Acción correctiva. Acción preventiva. Mejora continua. Desarrollo. Implantación. Acción correctiva. Desarrollo. Implantación. Acción preventiva. Desarrollo. Implantación. Estrategias para el desarrollo de la mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas. Metodología de acciones correctivas y preventivas (AC/AP). Diferencia entre las acciones correctivas y preventivas. Diferencia entre las AC/AP y la corrección de No Conformidades. Herramientas para la detección, priorización y análisis de problemas. Detección: Tormenta de ideas o brainstorming. Detección: Grupo nominal. Priorización. Análisis: el Diagrama Causa-Efecto. Registros de Acciones Correctoras y Preventivas.

Módulo 9: Otras herramientas de la Calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Arbol.

Benchmarking. Estrategias empresariales: Seis Sigma, 5'S, y Factores Críticos del Éxito. Diagrama de Afinidad. Forma de actuación. Ejemplo. Diagrama de relaciones. Tipos de Diagramas. Proceso de elaboración. Ejemplo. Diagrama de Árbol. Proceso de elaboración. Ejemplo. Benchmarking. Tipos de Benchmarking. Fases del Benchmarking. Seis Sigma. Equipo personal. Implantación. Herramientas utilizadas. Las 5´S. Implantación de las 5´S. Beneficios de las 5´S. Problemas para su implantación. Factores Críticos del Éxito: CSF´s ó FCE. Determinación de los factores críticos de éxito. Pasos.

Módulo 10: Mejora de la Calidad. Autoevaluación y Excelencia Empresarial.

Esquema REDER. Modelo EFQM. Modelo Iberoamericano. Modelo de Malcolm Baldrige. Modelo. Deming.

5. PROFESORADO

Los contenidos de todos nuestros Masters y Cursos han sido diseñados y desarrollados por un claustro de profesores expertos en cada una de las materias, garantizando un carácter práctico y pedagógico.

Consultores senior y junior, expertos en cada área de conocimiento, son responsables de la atención a nuestro alumnado y de la actualización de los contenidos del Campus Virtual.

El grupo de tutores atiende de forma personalizada al alumno, le orienta sobre el estudio de la materia, responde a las dudas que le surjan y dinamiza la participación de estudiantes de diferentes culturas empresariales en espacios de discusión e intercambio.

6. CERTIFICACIÓN

Una vez finalizado este curso el alumno recibirá un certificado expedido por CLAY Formación Internacional y la Escuela Europea de Dirección y Empresa (EUDE), y homologado por las siguientes instituciones que garantizan y certifican la calidad de nuestros estudios:

AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios)

ANCED (Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia)

7. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

Para realizar la inscripción tiene las siguientes opciones:

- Contactar a través del correo electrónico con el consultor/a que le ha enviado esta información
- Enviar un correo a la dirección cursos@clayformacion.com donde indique sus datos personales para ponernos en contacto con usted
- Si reside en España puede llamar al teléfono **902 36 73 76** pero si quiere llamarnos desde otro país tendrá que marcar **0034 923 19 19 62**

8. FORMAS DE PAGO

Contamos con las siguientes formas de pago:

- Transferencia o ingreso bancario
- Tarjeta de crédito (pago on-line)
- Domiciliación bancaria
- Contra reembolso
- Western Union

9. CONTACTO

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono:

CLAY Directo (España): 902 36 73 76

International Calling: (34) 923 19 19 62

Fax: 923 13 48 80

Mediante el correo electrónico: cursos@clayformacion.com o el correo de su consultor/a personal.