

GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMAS ISO	
DURACIÓN	DÍAS DE CONEXIÓN
60 horas	90 días

CONTACTO: formacion@fgulem.es

El Campus Virtual ha sido concebido con una metodología dinámica e interactiva, basada en el aprendizaje activo y participativo del alumno.

- **OBJETIVOS DEL CURSO**

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer los principales fundamentos del concepto de calidad, así como su definición y dimensiones.
- Identificar los elementos que intervienen en el ciclo de la calidad.
- Conocer los elementos más importantes que intervienen en el control de la calidad.
- Reconocer las principales características de los objetivos de calidad de una organización.
- Identificar los factores que afectan a la calidad.
- Conocer el concepto de aseguramiento de calidad y como se interrelacionan los factores que influyen en este aseguramiento.
- Profundizar en los principales aspectos de gestión total de calidad.
- Conocer el concepto de planificación estratégica.
- Identificar la estructura organizativa de un sistema de calidad
- Entender la implicación de un sistema de calidad.
- Comprender el concepto de espiral de la calidad.
- Conocer las bases de la norma ISO.
- Ser capaz de detectar los principales aspectos de transición que llevan a la nueva norma ISO 9001: 2008
- Identificar las principales características de la norma ISO 9000:2005
- Identificar las principales características de la norma ISO 9004:2000
- Conocer la estructura, apartados y aspectos más relevantes de la norma ISO 9001:2008
- Conocer los principales instrumentos de recogida de datos.

- Conocer los principales elementos de presentación de datos.
- Reconocer la documentación requerida a un sistema de gestión de calidad
- Identificar los principales instrumentos de medida.
- Manejar el concepto de metrología.
- Conocer las principales herramientas de diagnóstico de un sistema de gestión de calidad.
- Identificar las herramientas básicas y el adecuado uso de las mismas dependiendo de las condiciones que se establezcan.
- Conocer las principales herramientas de gestión de la calidad.
- Ser capaz de aplicar las principales herramientas de gestión de calidad

- **PROGRAMA**

UD 1. Gestión de la calidad en las organizaciones. Sistemas de Calidad

1. Introducción
2. Objetivos específicos
3. Los fundamentos
4. La necesidad de la calidad
 - 4.1. Definición de calidad
 - 4.1. Origen de la calidad
 - 4.2. Beneficios de la calidad
5. Fundamentos de la calidad
 - 5.1. Primer fundamento: enfoque al cliente
 - 5.2. Segundo fundamento: liderazgo
 - 5.3. Tercer fundamento: participación del personal
 - 5.4. Cuarto fundamento: enfoque basado en procesos
 - 5.5. Quinto fundamento: el enfoque del sistema para la gestión
 - 5.6. Sexto fundamento: el ciclo de mejora continua
 - 5.7. Séptimo fundamento: enfoque basado en hechos para la toma de decisión
 - 5.8. Octavo fundamento: relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo
6. Concepto de calidad
 - 6.1. Definición de calidad
 - 6.2. Primer modelo de calidad
 - 6.3. Segundo modelo de calidad
 - 6.4. Tercer modelo de calidad
7. El ciclo de la calidad
 - 7.1. Proceso de mejora continúa
 - 7.2. Pasos del ciclo

8. La delegación de control en la gestión de la calidad
 - 8.1. Calidad total
 - 8.2. Herramientas estadísticas
9. Las definiciones de la calidad
 - 9.1. Evolución histórica
 - 9.2. Algunas definiciones
 - 9.3. Definiciones trascendentes
 - 9.4. Definiciones basadas en el usuario
 - 9.5. Definiciones basadas en la producción
 - 9.6. Definiciones basadas en el valor
 - 9.7. Definiciones de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2000
10. Dimensiones de la calidad
 - 10.1. Propuesta de la Asociación Española para la Calidad
 - 10.1.1. Definición
 - 10.1.2. Percepciones del cliente
 - 10.1.3. Modelos de empresa
 - 10.2. Las dimensiones de la calidad total del producto
 - 10.3. Las dimensiones de la calidad según David A. Garvin
11. Los objetivos clave del sistema de calidad
12. Factores que afectan a la calidad
13. Interrelación entre los factores de aseguramiento de la calidad
 - 13.1. Etapas hacia la calidad total
 - 13.2. Primera etapa: el control de calidad
 - 13.3. Segunda etapa: aseguramiento de la calidad
 - 13.4. Tercera etapa: calidad total
 - 13.5. Evolución en la empresa
14. Aseguramiento de la calidad
 - 14.1. Concepto genérico I
 - 14.2. Concepto genérico II
 - 14.3. Esquema I
 - 14.4. Esquema II
 - 14.5. Esquema III
 - 14.6. Esquema IV
 - 14.7. Esquema V
 - 14.8. Visión de Feigenbaum
 - 14.8.1. Definición y actividades esenciales
 - 14.8.2. Principios
15. La gestión total de calidad: factores de éxito y fracaso, el ambiente organizacional actual, la gestión del cambio. El cambio organizacional.
 - 15.1. Factores de éxito y fracaso
 - 15.1.1. Elementos que llevan al fracaso de la gestión de calidad total

- A. Introducción
- B. Fases del TQM: el ciclo de vida
- C. El compromiso gerencial
- D. La preparación del personal
- E. Métodos de entrenamiento
- 15.1.2. Elementos que llevan al éxito de la gestión de calidad total
- 15.1.3. Conclusiones
- 15.2. Desarrollo organizacional I
- 15.3. Desarrollo organizacional II
- 15.4. Desarrollo organizacional III
- 15.5. Características del desarrollo organizacional
- 15.6. Beneficios del desarrollo organizacional
- 16. Estructura organizativa del sistema de la calidad
 - 16.1. Introducción
 - 16.2. Manual de calidad
 - 16.3. Manual de procedimientos y documentación operativa
- 17. Conceptos clave del sistema de planificación estratégica
 - 17.1. Mejora permanente
 - 17.2. Plan de capacitación en calidad
 - 17.3. Trabajo en equipo
 - 17.4. Enfoque a los clientes I
 - 17.5. Enfoque a los clientes II
 - 17.6. Enfoque a los clientes III
- 18. Planificación estratégica de la calidad
 - 18.1. Trabajo en equipo
 - 18.2. Mejora continua
- 19. Implicación de un sistema de calidad
 - 19.1. Introducción
 - 19.2. Principios de gestión de calidad
 - 19.2.1. Organización enfocada hacia el cliente
 - 19.2.2. Liderazgo
 - 19.2.3. Participación del personal
 - 19.2.4. Enfoque basado en procesos
 - 19.2.5. Enfoque de Sistemas para la Gestión
 - 19.2.6. Mejoramiento continuo
 - 19.2.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
 - 19.2.8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- 20. La espiral del progreso en la calidad
 - 20.1. Definición
 - 20.2. Gráfico

UD 2. La Norma ISO 9001:2008

1. Introducción
2. Objetivos específicos
3. Aspectos generales. ISO 9000:2005. ISO 9004:2000
 - 3.1. Origen de la norma ISO
 - 3.2. Organismos encargados de la normalización internacional
 - 3.2.1. Introducción
 - 3.2.2. Composición
 - 3.3. Funciones y objetivos
 - 3.4. Métodos
 - 3.5. Contenido de la Norma ISO
 - 3.6. Objeto y alcance de las normas ISO
 - 3.6.1. Objeto
 - 3.6.2. Alcance
 - 3.6.3. Cuestionamientos
 - 3.6.4. Significado de la certificación y las empresas certificadoras
 - 3.6.5. Consultoras
 - 3.7. Transición a la nueva norma ISO 9001:2008
 - 3.8. ISO 9000:2005
 - 3.8.1. Introducción
 - 3.8.2. Fundamentos y vocabulario de la Norma ISO 9000:2005
 - 3.9. ISO 9004:2000
 - 3.9.1. Introducción
 - 3.9.2. Objeto y campo de aplicación
 - 3.9.3. Gráfico del Sistema de Gestión de Calidad
 - 3.9.4. Gráfico de Responsabilidad de la Dirección
 - 3.9.5. Gráfico de Gestión de los Recursos
 - 3.9.6. Gráfico de Realización del producto
 - 3.9.7. Gráfico de Medición, Análisis y Mejora
4. La norma ISO 9001:2008
 - 4.1. Disposiciones generales y conceptos básicos
 - 4.2. Objeto y campo de aplicación
 - 4.3. Relación de la norma ISO 9001 con ISO 9004
 - 4.4. La estructura de la norma ISO 9001:2008
 - 4.5. Descripción e interpretación de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008
 - 4.6. Sistema de gestión de calidad
 - 4.7. Responsabilidad de la Dirección
 - 4.8. Gestión de recursos
 - 4.9. Realización del producto

- 4.10. Medición, análisis y mejora
- 4.11. Certificación de Calidad

UD 3. Recogida y presentación de los datos. Estadísticas de calidad. Verificación, metrología y los instrumentos de medida.

- 1. Introducción
- 2. Objetivos específicos
- 3. Recogida y presentación de los datos. Estadística y calidad
 - 3.1. Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión
 - 3.2. Los resultados del muestreo
 - 3.2.1. Introducción
 - 3.2.2. Error de muestreo y clasificación de los métodos
 - 3.3. La presentación de resultados
 - 3.3.1. Introducción
 - 3.3.2. La confección de tablas
 - 3.3.3. Gráficos y figuras
 - 3.3.4. Confección de gráficos y figuras
 - 3.3.5. La distribución de frecuencias: gráficos
 - 3.4. Estadística descriptiva
 - 3.5. Responsabilidades sobre la calidad a nivel de fábrica
 - 3.6. Los procedimientos de inspección de la calidad
 - 3.6.1. Introducción
 - 3.6.2. Resultado del trabajo
 - 3.6.3. Sistema de Inspección: características y procedimiento
 - 3.6.4. Sistema de Inspección: frecuencia, métodos de medición y formas de registro
 - 3.7. El control estadístico de procesos
 - 3.7.1. Introducción y definición de procesos
 - 3.7.2. Gráficos CEP
 - 3.7.3. Proceso bajo control estadístico
 - 3.7.4. Variables y atributos
 - 3.7.5. Eficacia estadística de los gráficos de control
 - 3.7.6. Subgrupos racionales y gráficos de control
 - 3.8. Autocontrol
 - 3.8.1. Concepto e implantación
 - 3.8.2. Definición y objetivos
 - 3.9. Inspecciones sucesivas
 - 3.10. Inspecciones en la fuente
- 4. Verificación, metrología, e instrumentos de medida
 - 4.1. Documentación exigida por el sistema de calidad

- 4.1.1. Definición
- 4.1.2. Elementos y procedimiento
- 4.2. Los instrumentos de medida
 - 4.2.1. Introducción
 - 4.2.2. Diferencias con medir y calibrar

UD 4. Técnicas y metodologías para la mejora continua y calidad total

1. Introducción
2. Objetivos específicos
3. Herramientas básicas de diagnóstico
 - 3.1. Introducción
 - 3.2. La estratificación
 - 3.3. Diagramas de Causa-Efecto
 - 3.4. Diagramas de Flujo
 - 3.4.1. Introducción
 - 3.4.2. Creación de un diagrama de flujo
 - 3.5. Diagrama de Pareto
 - 3.6. Histogramas
 - 3.7. Diagrama de Dispersión (correlación)
4. Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Matriz de priorización
 - 4.3. Diagrama de Gantt
 - 4.4. Análisis Daño
 - 4.5. Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)
 - 4.6. Diagrama matricial (diagrama de la matriz)
 - 4.7. Diagrama de relaciones
 - 4.8. Diagrama de decisión de acción (PDPC's)
 - 4.8.1. Análisis
 - 4.8.2. Construcción del diagrama
 - 4.8.3. Presentación del diagrama
 - 4.9. Diagrama de flechas
 - 4.10. Los cinco porqués
 - 4.11. Análisis de valor
 - 4.12. Los grupos de mejora o círculos de calidad
 - 4.12.1. Participación del personal
 - 4.12.2. Condiciones
 - 4.13. Brainstorming o tormenta de ideas
 - 4.14. Diagrama de afinidad

4.15. Benchmarking (emulación)

4.16. Gestión de conocimiento

- **TEMPORALIZACIÓN**

UD 1. Gestión de la calidad en las organizaciones. Sistemas de Calidad 16 HORAS

UD 2. La Norma ISO 9001:2008 15 HORAS

UD 3. Recogida y presentación de los datos. Estadísticas de calidad. Verificación, metrología y los instrumentos de medida 14 HORAS

UD 4. Técnicas y metodologías para la mejora continua y calidad total 15 HORAS

TOTAL: 60 HORAS

- **FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO**

No requiere formación previa

- **ESPECIFICACIONES**

Curso Scorm. Ejercicios prácticos y Evaluaciones integrados en temario. Animaciones, esquemas, etc.

- **HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS**

Ordenador y conexión a Internet

- **SOFTWARE NECESARIO**

- Acrobat Reader, versión 6.0 o superior, o Foxit Reader, versión 2.3
- Flash Player
- Java Sun (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java)
- Reproductor de Windows Media Player a partir de la versión 9

- **TIEMPO DE RESPUESTA**

Los tutores pedagógicos atenderán a los alumnos en un plazo de 24 horas y los tutores de contenido en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.

Todo esto se desarrolla a través de diversos servicios formativos:

- **Guía didáctica** En ella se marcan y explican las pautas, orientaciones y recomendaciones necesarias para el seguimiento y aprovechamiento adecuado del curso.

- **Contenidos.** Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

El temario de este curso tiene un formato dinámico e interactivo, en base al cual podrás participar activamente en tu aprendizaje. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

- **Actividades.** Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayas afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieres, con el fin de que llegues totalmente preparado a la evaluación final y la superes sin dificultades.

-Tutores a disposición del alumno:

Un **tutor de contenido** experto en la materia que le resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.

Un **tutor pedagógico** que le ayudará y motivará a lo largo del curso. Se pondrá en contacto periódicamente a los alumnos informándoles de su estado de evolución y animándoles a finalizar con éxito el curso. También les informará de todo lo relativo al curso (información de interés, inclusión de documentación adicional en la biblioteca, etc)

Un **tutor técnico o webmaster** que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.

- **Otros servicios.** Estos cursos disponen de tutorías, correo electrónico, biblioteca (donde se encuentran documentos formativos complementarios, como el manual del curso), chat, Faqs, agenda y calendario, Foro y otros servicios incluidos en el Campus Virtual.

Al finalizar el curso el alumno recibirá un Diploma o Certificado.

'Enseñanza que no conduce a la obtención de un título con valor oficial'