

GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMAS ISO (60 HORAS)**PRECIO:** Con tutorías: ~~136€~~**PRECIO ESPECIAL IMAGINA:** Con tutorías: **70€****PARA MATRICULARTE:**

- Envía un correo a formacionmadrid@adams.es (asunto: **Imagina Alcobendas**)
- O llama al teléfono: **902333543**

OBJETIVOS DEL CURSO

- 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**

Introducción
Objetivos específicos
Los fundamentos
La necesidad de la calidad
Definición de calidad
Origen de la calidad
Beneficios de la calidad
Fundamentos de la calidad
Primer fundamento: enfoque al cliente
Segundo fundamento: liderazgo
Tercer fundamento: participación del personal
Cuarto fundamento: enfoque basado en procesos
Quinto fundamento: el enfoque del sistema para la gestión
Sexto fundamento: el ciclo de mejora continua
Séptimo fundamento: enfoque basado en hechos para la toma de decisión
Octavo fundamento: relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo
Concepto de calidad
Definición de calidad
Primer modelo de calidad
Segundo modelo de calidad
Tercer modelo de calidad
El ciclo de la calidad
Proceso de mejora continua
Pasos del ciclo
La delegación de control en la gestión de la calidad
Calidad total
Herramientas estadísticas
Las definiciones de la calidad
Evolución histórica
Algunas definiciones
Definiciones trascendentes
Definiciones basadas en el usuario
Definiciones basadas en la producción
Definiciones basadas en el valor
Definiciones de la calidad según UNE-EN ISO 9000: 2000
Dimensiones de la calidad
Propuesta de la Asociación Española para la Calidad
Definición
Percepciones del cliente
Modelos de empresa
Las dimensiones de la calidad total del producto
Las dimensiones de la calidad según David A. Garvin
Los objetivos clave del sistema de calidad

Factores que afectan a la calidad
Interrelación entre los factores de aseguramiento de la calidad
Etapas hacia la calidad total
Primera etapa: el control de calidad
Segunda etapa: aseguramiento de la calidad
Tercera etapa: calidad total
Evolución en la empresa
Aseguramiento de la calidad
Concepto genérico I
Concepto genérico II
Esquema I
Esquema II
Esquema III
Esquema IV
Esquema V
Visión de Feigenbaum
Definición y actividades esenciales
Principios
La gestión total de calidad: factores de éxito y fracaso, el ambiente organizacional actual, la gestión del cambio. El cambio organizacional.
Factores de éxito y fracaso
Elementos que llevan al fracaso de la gestión de calidad total
Introducción
Fases del TQM: el ciclo de vida
El compromiso gerencial
La preparación del personal
Métodos de entrenamiento
Elementos que llevan al éxito de la gestión de calidad total
Conclusiones
Desarrollo organizacional I
Desarrollo organizacional II
Desarrollo organizacional III
Características del desarrollo organizacional
Beneficios del desarrollo organizacional
Estructura organizativa del sistema de la calidad
Introducción
Manual de calidad
Manual de procedimientos y documentación operativa
Conceptos clave del sistema de planificación estratégica
Mejora permanente
Plan de capacitación en calidad
Trabajo en equipo
Enfoque a los clientes I
Enfoque a los clientes II
Enfoque a los clientes III
Planificación estratégica de la calidad
Trabajo en equipo

Mejora continua
Implicación de un sistema de calidad
Introducción
Principios de gestión de calidad
Organización enfocada hacia el cliente
Liderazgo
Participación del personal
Enfoque basado en procesos
Enfoque de Sistemas para la Gestión
Mejoramiento continuo
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
La espiral del progreso en la calidad
Definición
Gráfico

UD 2. La Norma ISO 9001:2008

Introducción
Objetivos específicos
Aspectos generales. ISO 9000:2005. ISO 9004:2000
Origen de la norma ISO
Organismos encargados de la normalización internacional
Introducción
Composición
Funciones y objetivos
Métodos
Contenido de la Norma ISO
Objeto y alcance de las normas ISO
Objeto
Alcance
Cuestionamientos
Significado de la certificación y las empresas certificadoras
Consultoras
Transición a la nueva norma ISO 9001:2008
ISO 9000:2005
Introducción
Fundamentos y vocabulario de la Norma ISO 9000:2005
ISO 9004:2000
Introducción
Objeto y campo de aplicación
Gráfico del Sistema de Gestión de Calidad
Gráfico del Responsabilidad de la Dirección
Gráfico de Gestión de los Recursos
Gráfico de Realización del producto
Gráfico de Medición, Análisis y Mejora
La norma ISO 9001:2008

Disposiciones generales y conceptos básicos
Objeto y campo de aplicación
Relación de la norma ISO 9001 con ISO 9004
La estructura de la norma ISO 9001:2008
Descripción e interpretación de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008
Sistema de gestión de calidad
Responsabilidad de la Dirección
Gestión de recursos
Realización del producto
Medición, análisis y mejora
Certificación de Calidad

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

Introducción
Objetivos específicos
Recogida y presentación de los datos. Estadística y calidad
Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión
Los resultados del muestreo
Introducción
Error de muestreo y clasificación de los métodos
La presentación de resultados
Introducción
La confección de tablas
Gráficos y figuras
Confección de gráficos y figuras
La distribución de frecuencias: gráficos
Estadística descriptiva
Responsabilidades sobre la calidad a nivel de fábrica
Los procedimientos de inspección de la calidad
Introducción
Resultado del trabajo
Sistema de Inspección: características y procedimiento
Sistema de Inspección: frecuencia, métodos de medición y formas de registro
El control estadístico de procesos
Introducción y definición de procesos
Gráficos CEP
Proceso bajo control estadístico
Variables y atributos
Eficacia estadística de los gráficos de control
Subgrupos racionales y gráficos de control
Autocontrol
Concepto e implantación
Definición y objetivos
Inspecciones sucesivas
Inspecciones en la fuente
Verificación, metrología, e instrumentos de medida

Documentación exigida por el sistema de calidad

Definición

Elementos y procedimiento

Los instrumentos de medida

Introducción

Diferencias con medir y calibrar

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

Introducción

Objetivos específicos

Herramientas básicas de diagnóstico

Introducción

La estratificación

Diagramas de Causa-Efecto

Diagramas de Flujo

Introducción

Creación de un diagrama de flujo

Diagrama de Pareto

Histogramas

Diagrama de Dispersión (correlación)

Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo

Introducción

Matriz de priorización

Diagrama de Gantt

Análisis Dafo

Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)

Diagrama matricial (diagrama de la matriz)

Diagrama de relaciones

Diagrama de decisión de acción (PDPC's)

Análisis

Construcción del diagrama

Presentación del diagrama

Diagrama de flechas

Los cinco porqués

Análisis de valor

Los grupos de mejora o círculos de calidad

Participación del personal

Condiciones

Brainstorming o tormenta de ideas

Diagrama de afinidad

Benchmarking (emulación)

Gestión de conocimiento

TEMPORALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA	HORAS
Unidad Didáctica 1	16 HORAS
Unidad Didáctica 2	15 HORAS
Unidad Didáctica 3	14 HORAS
Unidad Didáctica 4	15 HORAS
TOTALES	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.

SERVICIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- **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.