

## **CALIDAD Y NORMAS ISO DC1**

---

**Deusto Formación** es una iniciativa de **Grupo Planeta** para desarrollar un nuevo concepto: cursos de formación continua especializados, con servicio de consulta on-line.

El objetivo de Deusto Formación es capacitar a los profesionales en activo para adaptarse al competitivo y exigente escenario laboral actual, e impulsar su desarrollo profesional.

En respuesta a la constante demanda del mercado, y de las empresas, de profesionales cualificados y en permanente actualización, Deusto Formación ofrece nuevas herramientas para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

### **ÍNDICE PRESENTACIÓN:**

- **Objetivos**
- **¿A quién va dirigido?**
- **Metodología**
- **Servicios del Campus Online**
- **Programa detallado**

*Para obtener información personalizada llame al 902 262 728.*

## OBJETIVOS

La exigencia de calidad es una realidad social y empresarial. Las empresas exigen a sus proveedores estar certificados y cumplir los parámetros de la normativa ISO 9000. Tener el sello que certifica la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa, abre grandes posibilidades profesionales, a las personas que se especializan en esta área.

El curso de **Calidad y Normas ISO** proporciona una formación actual y completa sobre la gestión de la calidad en el mundo de la empresa. Los principales objetivos son:

- Dominarás los diferentes modelos de sistemas de calidad y la realización de auditorías.
- Conocerás la familia de normas ISO 9000 e ISO 9001 de gestión de la calidad, entre ellas la norma ISO 9001:2008 (se facilita íntegramente con el curso) y dominarás su aplicación
- Conocerás los factores de éxito y fracaso en la implantación de sistemas de calidad.
- Dominarás las metodologías para implantar la Mejora Continua y el modelo de excelencia empresarial EFQM
- Curso práctico, con numerosos ejemplos reales, que te ayudarán a aplicar lo aprendido en el día a día.

Crece profesionalmente con **Deusto Formación**.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

El curso de Calidad y Normas ISO, es un curso que busca una especialización en un área de gran importancia empresarial. La demanda de profesionales cualificados en las normas ISO, tanto la 9001 como la 9002, está en auge. El curso está dirigido a todas las personas que quieran enfocarse profesionalmente a este ámbito, y especialmente a estos perfiles profesionales:

- Responsables de la implantación de un sistema de gestión de calidad en la empresa u organización.
- Profesionales, técnicos, operarios, ingenieros que quieran especializarse en el ámbito de la calidad.
- Responsables de mantenimiento y control operacional que deseen profundizar sus conocimientos en calidad.
- Cualquier persona que quiera optimizar su inserción laboral. La gestión de la calidad es, hoy por hoy, una de las técnicas de gestión con mayor proyección de futuro y que plantea, para las empresas, un mayor volumen de crecimiento en número de puestos de trabajo.

## **METODOLOGÍA**

El método pedagógico de Deusto Formación tiene por objetivo la adquisición de conocimientos, y sobre todo, su aplicación práctica en el ámbito laboral. El método se adapta perfectamente a las circunstancias y capacidades de cada alumno, ya que estas y su dedicación, marcarán el ritmo de aprendizaje.

A través de los materiales del curso, el uso del campus virtual y la atención personalizada de tu tutor lograrás alcanzar tus objetivos. Independientemente de tu nivel inicial, el método pedagógico progresivo de Deusto Formación te garantiza el éxito en tu aprendizaje.

- Dispondrás de apoyo complementario al curso a través del campus, con acceso a la biblioteca, agenda de estudio etc.
- Te marcarás tus propios objetivos, e irás progresando de forma efectiva: no hay pérdidas de clases o conocimientos.
- Dispondrás del apoyo y seguimiento de un tutor personal, experto y especializado en la materia, que responderá a tus dudas y preguntas en menos de 24hr.
- Podrás estudiar donde y cuando tú quieras: los cursos online se adaptan a tu horario y ritmo, sin tener que desplazarte.
- Realizarás pruebas de evaluación tras cada módulo del curso, a través del campus online, con las que comprobarás tus progresos en la materia, tus puntos fuertes, y tus áreas de mejora.
- Recibirás un diploma acreditativo de Deusto Formación tras la superación de todas las pruebas de evaluación.

## **CAMPUS ONLINE**

Deusto Formación propone un lugar de encuentro e intercambio entre todos los estudiantes y profesores. Se trata de un espacio de consulta online, para facilitarte el estudio y la comunicación con el centro y el tutor, en cualquier momento.

Dentro del Campus Online, los alumnos tienen a su disposición un Buzón Personal, desde el que podrás enviar y recibir e-mails de tu tutor y de las últimas novedades del centro.

El Campus dispone de un acceso a las pruebas de evaluación de manera cómoda y rápida. Podrás comprobar tu progreso, obtener correcciones y comentarios de tu tutor personal.

Una Agenda, para que el alumno pueda planificar, junto con su tutor, el ritmo de aprendizaje deseado con el fin de realizar el curso en el tiempo previsto.

Todos los alumnos disponen de una sección de “Historial Académico”, donde encontrarás todas las pruebas de evaluación realizadas, y así, podrás realizar un seguimiento de tu progreso a lo largo del curso, comprobando si el ritmo de estudio es el marcado en la agenda.

También, disponen del acceso a la Biblioteca, donde encontrarás material relacionado y enlaces de interés y actualidad, que complementan el temario del curso.

Dentro de la Secretaría Online, podrás consultar todo lo que necesites sobre temas administrativos: Petición de facturas, consulta de cuotas, modificación de datos, etc.

## **MATERIAL DEL CURSO**

El curso se presenta en dos carpetas que contienen el siguiente material didáctico:

- Guía de Estudios
- 7 unidades didácticas
- 7 pruebas de evaluación
- Norma ISO 9001:2008

## **PROGRAMA**

### **Unidad 1. Gestión de calidad en la empresa. Sistemas de calidad**

#### Parte 1: La gestión de la calidad en la empresa. Los conceptos básicos

##### Los conceptos básicos

- La necesidad de la calidad.
- Los conceptos básicos de la calidad.
- El concepto de calidad
- El ciclo de la calidad
- La delegación del control en la gestión de la calidad
- Las definiciones de la calidad
- Dimensiones de la calidad
- Los objetivos clave del sistema de calidad

##### Aportaciones destacables de expertos

##### Factores que afectan a la calidad.

- Interrelación entre factores
- El aseguramiento de la calidad
- La gestión total de la calidad
- Factores de éxito y de fracaso

#### Parte 2. Sistemas de calidad. Aspectos organizativos

##### El entorno organizativo actual.

- Situación empresarial actual
- Adaptación al entorno
- Calidad en la organización

##### Gestión del cambio. El cambio organizativo.

- ¿Cómo afrontar el cambio?
- Factores para el cambio
- Dirección del cambio
- Evolución de las actitudes ante el cambio

##### Estructura organizativa del sistema de calidad

- Definiciones
- Estructura en departamentos
- Comité directivo de calidad
- Director de calidad
- Delegación de responsabilidades

##### Conceptos clave de la planificación estratégica

- Misión-Visión-Valores
- Estrategia

- Objetivos de la calidad
- Política de calidad
- Gestión por objetivos

#### Planificación estratégica de la calidad

- Planificación de la calidad
- Plan de calidad

#### Implantación de un sistema de calidad

- Secuencia de implantación de la gestión de calidad
- Aspectos a considerar en la implantación de un sistema de calidad
- Cronograma del plan de implantación

#### La espiral del progreso de la calidad

- Definición de clientes
- La gestión de la calidad
- La planificación de la calidad
- Sistemas de calidad

## **Unidad 2. La norma ISO 9001: 2008**

### Parte 1: Aspectos generales. ISO 9000:2005. ISO 9004:2000

#### Antecedentes

Origen y clasificación de la normativa ISO

Objeto y alcance de las normas ISO

Transición hacia la nueva norma ISO 9001:2008

ISO 9000:2005

ISO 9004:2000

### Parte 2: La norma ISO 9001:2008

Generalidades y conceptos básicos

Objeto y campo de aplicación

Relación de la ISO 9001 con la ISO 9004

Estructura De la norma ISO 9001:2008

Descripción e interpretación de las cláusulas de la norma ISO 9001:2008

Sistema de gestión de la calidad

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de los recursos

Realización del producto

Medición, análisis y mejora

Certificación de la Calidad

## **Unidad 3. Gestión por procesos. Documentación de un sistema de calidad. La productividad y los procesos productivos**

### Parte 1. Gestión por procesos. Documentación de un sistema de calidad.

#### Principios de la gestión por procesos

Los procesos en la normativa de la calidad y la excelencia

- Procesos en ISO 9000: 2008
- Procesos en el modelo EFQM (versión 2003)

Clasificación de procesos

Selección de procesos

Elaboración de procesos

Documentación de procesos

Medición del proceso

Mejora de procesos

La documentación de un sistema de calidad

- Generalidades
- Requisitos de la documentación
- Control de los documentos

Manual de la calidad

- Características y principios de uso
- Establecimiento y gestión del manual
- Elaboración y estructura del manual de calidad

Manual de procedimientos

- Método para la confección de los procedimientos

Instrucciones de trabajo

Los registros de la calidad

El control de la documentación. Objetivos y principios

- Campo de aplicación
- La elección de los documentos a controlar
- Procedimientos para el control de documentos
- La gestión de los documentos técnicos

### Parte 2. La productividad y los procesos productivos

La productividad.

- La producción y los recursos empleados
- Relación entre trabajo y capital
- La productividad en la empresa

Los procesos productivos.

- El estudio de los procesos industriales
- El mecanismo de la producción
- El análisis de la preparación de las máquinas

#### **Unidad 4. Recogida y presentación de los datos. Estadística y calidad. Verificación, metrología e instrumentos de medida**

##### Parte 1: Recogida y presentación de los datos. Estadística y calidad

Estadística y calidad

Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión. Muestreo

La presentación de resultados

Estadística descriptiva

Responsabilidades sobre la calidad a nivel de fábrica

Los procedimientos de la inspección de la calidad

El control estadístico de procesos. Gráficos de control

Autocontrol

Inspecciones sucesivas

Inspección en la fuente

##### Parte 2: Verificación, metrología e instrumentos de medida

Documentación exigida por el sistema de calidad

Los instrumentos de medida

#### **Unidad 5. Técnicas y metodologías de mejora continua y calidad total**

##### Parte 1. Herramientas básicas de diagnóstico

Introducción

Herramientas básicas de diagnóstico.

- Estratificación
- Diagramas de causa-efecto
- Diagramas de flujo
- Histogramas
- Diagramas de Pareto
- Diagrama de dispersión (de correlación)

##### Parte 2. Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo.

Herramientas de gestión de la calidad

- Matriz de priorización
- Diagrama de Gantt
- Análisis DAFO

- Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)
- Diagrama matricial (diagrama de matriz)
- Diagrama de relaciones
- Diagrama de decisión de acción (PDPC's)
- Diagrama de flechas
- Los 5 porqués
- Análisis de valor

Herramientas creativas para equipos de trabajo.

- Los Grupos de Mejora o Círculos de Calidad
- *Brainstorming* o tormenta de ideas
- Diagrama de afinidad
- *Benchmarking* (emulación)
- Gestión del conocimiento

### Parte 3. Metodologías de mejora continua y Calidad Total

Las consecuencias de la utilización de técnicas tradicionales.

Metodologías de mejora continua y Calidad Total

- *Just in Time*
- *Poka-Yoke*. Cero defectos
- AMFE
- 5S
- Kaizen
- Reingeniería
- QFD – Despliegue de la función calidad
- DDE - Diseño de experimentos
- Seis Sigma

## **Unidad 6. Auditorias de la calidad**

### Parte 1: Auditorias de un sistema de gestión de la Calidad

Generalidades

El concepto de auditoria. Definiciones

Objetivos y beneficios de las auditorias

Clasificación de las auditorias

Proceso de un programa de auditoria

- Etapa de planificación/preparación
- Etapa de ejecución/realización
- Etapa de evaluación / informe

El seguimiento de las auditorias

Decálogo del auditor de calidad

## Parte 2: La norma ISO 19011:2002

Generalidades

Estructura de la norma ISO 19001:2002

Objeto y campo de aplicación

Principios de auditoría

Gestión de un programa de auditoría

Actividades de auditoría

Competencia y evaluación de los auditores

## **Unidad 7. El modelo EFQM de excelencia empresarial**

### Parte 1: Aspectos básicos y estructura del Modelo EFQM

Aspectos básicos del modelo EFQM

Principios fundamentales de la excelencia

Estructura del modelo EFQM (versión 2003)

Criterios del modelo EFQM

### Parte 2: El proceso de evaluación en el modelo EFQM

Autoevaluación según el modelo EFQM

- Aspectos básicos, objetivos y beneficios
- Proceso general de autoevaluación (fases)
- Aplicación de la autoevaluación

Esquema lógico REDER

- Evaluación agentes facilitadores (enfoque, despliegue)
- Evaluación de los resultados (magnitud, alcance)
- Matriz de análisis y puntuación

Proceso de consenso

### Parte 3: Comparación modelo EFQM e ISO 9001:2008

Analogías Modelo EFQM e ISO 9001: 2008

Diferencias Modelo EFQM e ISO 9001: 2008

Comparación criterio a criterio

Utilización Modelo EFQM e ISO 9001: 2008

**Horas lectivas estimadas: 250**