



EUDE

ESCUELA EUROPEA
DE DIRECCIÓN Y EMPRESA

Técnico en Gestión de la Calidad por la norma ISO 9001:2008

Área de Medio Ambiente





INDICE

Presentación.....	2
Características curso	3
Objetivos	4
Metodología	5
Titulación recibida	7
Temario	8
Nuestras garantías	12
Colaboraciones empresariales	13



PRESENTACIÓN

El material desarrollado en 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, publicado en el mes de noviembre del año 2008, norma que tiene 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. Esta nueva versión sustituye al modelo ISO 9001:2000, vigente hasta esa fecha, y las empresas contarán con un período de tres años para someterse a las auditorías de certificación o seguimiento por parte de las entidades de certificación correspondientes.

La Escuela Europea de Dirección y Empresa EUDE, consciente de la necesidad profesional en esta área, ha elaborado un programa en materia de Calidad, que acerca al estudiante a los conocimientos necesarios para su correcta gestión y aplicación en la empresa.



| CARACTERÍSTICAS CURSO

Nombre: Curso Técnico en Técnico en Gestión de la Calidad por la norma ISO 9001:2008

Nº horas: 150 horas

Modalidad: Distancia / Online

Tipo: Técnico

Precio: Consultar



OBJETIVOS

Objetivo general

Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de Gestión de Calidad empleando el modelo de la 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.



METODOLOGÍA

En EUDE transformamos la distancia en una oportunidad para la formación. Aprovechamos las nuevas tecnologías para acompañar, aconsejar y ayudar al alumno en este fascinante viaje a través del aprendizaje.

El alumno recibirá el temario, dependiendo de sus necesidades, en formato papel o digital, a través de manuales o mediante el propio Campus Virtual de la escuela. Todas las lecciones han sido desarrolladas por profesionales en la materia. Cada uno de los temarios están adaptados a la práctica de modo que resulten amenos, cercanos y, cuanto más, prácticos. La estructura común de éstos es de la siguiente manera: prólogo, módulos, anexos, casos prácticos, bibliografía y glosario. Además, cada tema va acompañado de cuestionarios que permitirán al alumno afianzar sus conocimientos y medir su ritmo de estudio.

En el apartado de Casos Prácticos, que se puede encontrar al final de cada manual y en el Campus Virtual, se plantean los ejercicios que permitirán evaluar el aprovechamiento del estudiante.

El equipo de tutores, especialistas en las diferentes áreas de estudio, atenderá a los alumnos a través del teléfono, email, campus virtual o, si fuese necesario, con una reunión presencial (previa cita).

El campus virtual es una herramienta muy útil en el estudio dado que funciona como un foro de encuentro y un espacio de comunicación favoreciendo así la motivación de los estudiantes. En él, el alumno tendrá a su disposición actividades de refuerzo, anexos de documentación, enlaces de apoyo y espacios de participación.

La lectura del **Manual de Estudios**, que el alumno recibirá con el material de estudio o que puede encontrar en el campus virtual, le ofrece mucha más información sobre la organización del tiempo y la localización de recursos, además de aconsejarle sobre la metodología de estudio más adecuada.

El alumno que estudie la modalidad a distancia recibirá el material al completo en su domicilio. De esta manera no precisa de traslados para evaluaciones ni tutorías. La modalidad On line supone la completa realización del curso desde la plataforma de formación en Internet. Todo ello incluye, la descarga de toda la documentación.



Materiales

El PROGRAMA está desarrollado para que el alumno pueda elegir entre diferentes tipos de soporte didáctico:

- Carpetas con soporte papel: para que el alumno pueda manejar los diferentes temarios, auto evaluaciones y casos prácticos a desarrollar en los diferentes módulos. Éstas corresponden exclusivamente a la modalidad distancia.
- Escuela Virtual de formación: todos nuestros alumnos que lo deseen pueden solicitar las claves para acceder online a nuestra escuela virtual, donde encontrarán foros de alumnos, sistema de mensajería, expediente académico, enlaces de interés, descargar de temarios en pdf...



TITULACIÓN RECIBIDA

La titulación se obtiene después de entregar y aprobar los casos prácticos de todas las áreas evaluables del programa.

El alumno recibirá la siguiente titulación:

- **Certificado de aprovechamiento** del curso expedido por EUDE Escuela Europea de Dirección y Empresa.



TEMARIO

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 (1926-2008). 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. Autoevaluación.

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. Autoevaluación

Módulo 2: Familia de Normas ISO 9001:2008

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. Autoevaluación

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? Autoevaluación



Módulo 4: (4) Sistema de Gestión de la Calidad

(4.1) Requisitos generales. Desarrollo. Implantación. (4.2) Requisitos de la documentación. (4.2.1) Generalidades. (4.2.2) Manual de la calidad. (4.2.3) Control de los documentos. (4.2.4) Control de los registros. Calidad asistida por ordenador. Autoevaluación. Anexos

Módulo 5: (5) Responsabilidad por la Dirección

(5.1) Compromiso de la dirección. Desarrollo. Implantación. (5.2) Enfoque al cliente. Desarrollo. Implantación. (5.3) Política de la calidad. Desarrollo. Implantación. (5.4) Planificación. (5.4.1) Objetivos de la calidad. (5.4.2) Planificación del sistema de gestión de la calidad. (5.5) Responsabilidad, autoridad y comunicación. (5.5.1) Responsabilidad y autoridad. (5.5.2) Representante de la dirección. (5.5.3) Comunicación interna. (5.6) Revisión por la Dirección. (5.6.1) Generalidades. (5.6.2) Información para la revisión. (5.6.3) Resultados de la revisión. Cuadro de Mando. Implantación. Autoevaluación. Anexos

Módulo 6: (6) Gestión de los Recursos

(6.1) Provisión de recursos. Desarrollo. Implantación. (6.2) 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. (6.3) Infraestructura. Desarrollo. Implantación. (6.4) Ambiente de trabajo. Desarrollo. Implantación. Organización del Departamento de Calidad. Sistemas de participación. Sistemas de sugerencias. Equipos de trabajo. Círculos de calidad. Autoevaluación. Anexos

Módulo 7: (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. (7.1) Planificación de la realización del producto. Desarrollo. Implantación. (7.2) Procesos relacionados con el cliente. Desarrollo. Implantación. Análisis de mercado. Segmentación. Posicionamiento. Errores del posicionamiento. Pasos del posicionamiento. Métodos de posicionamiento. (7.3) Diseño y desarrollo. (7.3.1) Planificación del diseño y desarrollo. (7.3.2) Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. (7.3.3) Resultados del diseño y desarrollo. (7.3.4) Revisión del diseño y desarrollo. (7.3.5) Verificación del diseño y desarrollo. (7.3.6) Validación del diseño y desarrollo. (7.3.7) 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. (7.4) Compras. Desarrollo. Implantación. Calidad concertada. Acuerdo de calidad concertada. (7.5) Producción y prestación del servicio. (7.5.1) Control de la



producción y de la prestación del servicio. (7.5.2) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. (7.5.3) Identificación y trazabilidad. (7.5.4) Propiedad del cliente. (7.5.5) 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. (7.6) 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. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 8: (8) Medición, análisis y mejora.

Satisfacción del cliente. Herramientas de análisis de datos. GAPS de Parasuraman. Auditoría interna. (8.1) Generalidades. Desarrollo. Implantación. (8.2) Seguimiento y medición. (8.2.1) 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. (8.2) Seguimiento y medición. (8.2.2) Auditoría interna. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Control de productos no conformes. Análisis de datos. (8.2.3) Seguimiento y medición de los procesos. Desarrollo. Implantación. (8.2.4) Seguimiento y medición del producto. Desarrollo. Implantación. (8.3) Control del producto no conforme. Desarrollo. Implantación. (8.4) Análisis de datos. Desarrollo. Implantación. Mejora continua. Acción correctiva. Acción preventiva. (8.5.1) Mejora continua. Desarrollo. Implantación. (8.5.2) Acción correctiva. Desarrollo. Implantación. (8.5.3) 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. Autoevaluación. Anexos



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

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

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



NUESTRAS GARANTÍAS

EUDE recibe las homologaciones de AEDETP (Asociación Española de Enseñanza Técnico Profesional), ANCED (Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia) entre otras instituciones. Estas organizaciones homologan y certifican centros de formación con el fin de garantizar unos criterios de calidad formales, para el correcto desarrollo de las acciones formativas propuestas por nuestro centro.

Además, EUDE es socio-fundador de la **Asociación Española de Escuelas de Negocios** (AEEN) y miembro de **Cladea** (Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración).

Podrás encontrar toda la información actualizada sobre nuestras homologaciones y acuerdos en: <http://www.eude.es/homologaciones/index.html>





COLABORACIONES EMPRESARIALES

Uno de los pilares fundamentales de la Escuela de Negocios EUDE, se basa en la colaboración constante con las empresas. Nuestra formación está totalmente dirigida a la práctica y prueba de ello es la exigencia de que nuestros formadores sean profesionales en activo de cada área de la que impartimos formación.

Nuestro posicionamiento en el mercado hace que seamos un escalón intermedio entre la formación académica y la empresa. Esto crea una necesidad en nuestros alumnos y profesionales que tratamos de cubrir con vías de colaboración que permiten tanto el acceso al mercado laboral, como el cambio de dirección en el mismo.

Es por ello por lo que hemos desarrollado un **Servicio de Carreras Profesionales** que genera una bolsa de profesionales dirigida en dos vertientes, el Plan de Prácticas en Empresa y la Bolsa de empleo. No sólo es importante formarse profesionalmente sino también poder aplicar lo aprendido en un puesto de trabajo real.

Como garantía y aval de la formación impartida, podemos presumir de tener convenios de colaboración con algunas de las más importantes empresas tanto a nivel nacional como internacional, convenios que van desde el acuerdo para poner a los alumnos del centro en disposición para realizar prácticas en las empresas clientes, hasta acuerdos de consultoría y formación a todos los niveles.

Señalamos a continuación, algunas de las empresas colaboradoras con EUDE más destacadas:



Actualmente colaboran con EUDE más de **7000 empresas** a través de Miltrabajos.com, Formaselect Consulting y la propia Escuela de Negocios.



© EUDE

Plaza de Callao, 4 - Gran Vía, 46 6ª Planta 28013 (Madrid)

Tel.: 91 593 15 45 · info@eude.es · www.eude.es

No está permitida la reproducción total o parcial del contenido de este PDF, salvo la impresión del mismo sin modificaciones a meros efectos informativos por parte del interesado, no permitiéndose la copia ni alteración del mismo por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, registro u otros métodos sin previo aviso y autorización por parte de los titulares del Copyright