



## CALIDAD

---

**DURACIÓN: 200 horas**

### **OBJETIVOS**

- Ampliar conocimientos sobre el desarrollo de la calidad a lo largo de la historia.
- Analizar profundamente el concepto de calidad.
- Conocer la Gestión de la calidad según la EFQM y la gestión de la calidad según la Calidad Total.
- Diferenciar la normalización y certificación
- Conocer el proceso de implantación de un sistema de calidad
- Tratar la norma ISO 9001:2015
- Conocer los agentes, objetivos y tipos de auditorías del sistema de gestión de la calidad.
- Tratar la auditoría práctica y los elementos que la componen.

### **CONTENIDOS**

#### **MÓDULO 1 GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMAS DE CALIDAD**

##### **CAPÍTULO 1. Conceptos y principios de calidad**

Diferentes conceptos de Calidad.

Evolución del concepto de Calidad.

Conceptos relacionados con la Calidad: Principios de Calidad.

Principios de Gestión de la Calidad.



Ventajas de los modernos sistemas de Gestión de la Calidad.

Modelos de Gestión.

Modelos de Calidad Total.

## CAPÍTULO 2. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Generalidades: Serie ISO 9000.

Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

Elementos básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

## CAPÍTULO 3. Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Principales documentos de un Sistema de Calidad.

Fases para la elaboración de la documentación.

## CAPÍTULO 4. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Normas para la aplicación práctica de los requisitos de la norma ISO 9001.

## MÓDULO 2 CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES

### CAPÍTULO 1. Los sistemas de calidad

#### 1. El concepto de calidad

##### 1.1. La calidad en la producción: antecedentes



- 1.2. El desarrollo de la calidad en Japón
- 1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente
- 1.4. Definición del Concepto de Calidad
- 2. Sistemas de calidad
- 2.1. Gestión de la calidad según la EFQM
- 2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total

## CAPÍTULO 2. Gestión de la calidad en las empresas

- 1. Calidad en las empresas industriales
  - 1.1. Los Procesos Productivos
  - 1.2. Tipos de procesos productivos.
  - 1.3. Herramientas estadísticas para el control del proceso productivo.
  - 1.4. Aspectos Económicos
  - 1.5. Proveedores
  - 1.6. Gestión de compras.
  - 1.7. Modelos de relación proveedor-cliente.
  - 1.8. El Cliente
- 2. Calidad de empresas de servicio
  - 2.1. Principios de la Calidad en el Servicio.
  - 2.2. Medida de la Calidad en el Servicio.
  - 2.3. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio.
  - 2.4. Excelencia en el Servicio.
  - 2.5. Causas Principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio.
  - 2.6. La Calidad del Servicio como estrategia de Fidelización del Cliente.
- 3. Costes de calidad
  - 3.1. El Concepto de “COSTE DE CALIDAD”.



3.2. Tipos de Costes de Calidad.

3.3. Coste Total de la Calidad.

3.4. Los Costes de la calidad y la competitividad de la empresa.

### CAPÍTULO 3. Normalización y certificación

1. Normalización

2. Certificación

3. Implantación de un sistema de calidad

3.1. Gestión de la información y la comunicación

3.2. Pasos para implantar un sistema de calidad total.

3.3. Implantar sistemas de gestión de la calidad

3.4. Claves del Éxito de un Proyecto de Implantación de la Calidad

4 Norma ISO 9001:2015

### CAPÍTULO 4. Auditorías de los sistemas de calidad

1. Norma ISO 19011:2012. Auditorías del sistema de gestión de la calidad

1.1. Agentes que Intervienen en una Auditoría

1.2. Tipos de Auditorías

1.3. Objetivo y Frecuencia de las Auditorías

2. Auditoría práctica

2.1. Elaboración del Programa de Auditorías

2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables

2.3. Planificación de la Auditoría

2.4. Realización de la Auditoría

2.5. Elaboración y Presentación del informe de auditoría

2.6. Seguimiento de Acciones Correctivas

2.7. Funciones y Responsabilidades del Auditor



2.8. La Práctica de la Auditoría

2.9. Técnicas y Estrategias para Auditar

## MÓDULO 3 FUNDAMENTOS DEL CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD

### 1. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD.

1.1. Organización de la calidad. Hacia la calidad total.

1.2. Planificación estratégica de la calidad: objetivos e Indicadores. Estrategias para la fidelización del cliente.

1.3. Modelos de mejora. Criterios de decisión e implantación de soluciones.

1.4. Programas de mejora de la calidad. Círculos de calidad. Equipos de proyecto.

1.5. Las normas de la serie ISO 9000 y la mejora de la calidad.

1.6. Seguimiento y medición.

1.7. Análisis de datos.

1.8. Mejora. Acciones correctivas y preventivas.

1.9. La Norma ISO 9004 (directrices para la mejora del desempeño).

### 2. TÉCNICAS ELEMENTALES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD.

2.1. Técnicas para la mejora de la calidad.

2.2. Técnicas elementales para la mejora de la calidad.

2.3. Técnicas y herramientas avanzadas para la mejora de la calidad.

2.4. Técnicas y herramientas avanzadas de mejora de la calidad.

2.5. Técnicas de Planificación y Control de la Calidad.

2.6. Benchmarking.

2.7. Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).

2.8. Diagrama de Gantt.

2.9. Despliegue de la Función de Calidad (QFD).

2.10. Medición de la satisfacción al cliente.



## 2.11. Planes de Muestreo

# MÓDULO 4 AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Unidad 1. Principios y Conceptos Básicos de Gestión de la Calidad.

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque a procesos.
5. Mejora.
6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
7. Gestión de las relaciones.

## Unidad 2. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.

1. La estructura de la norma.
2. El modelo de sistema de gestión.
3. El soporte documental del sistema de gestión.
4. Las normas complementarias de la serie 9000.

## Unidad 3. Requisitos Relativos al Contenido de la Organización.

1. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015.
2. Comprensión de la organización y de su contexto.
3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.



#### Unidad 4. Requisitos Relativos al Liderazgo.

1. El liderazgo en la norma ISO 9001:2015.
2. Liderazgo y compromiso.
3. Política.
4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

#### Unidad 5. Requisitos Relativos a los Procesos de Planificación.

1. La planificación en la norma ISO 9001:2015.
2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
3. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
4. Planificación de los cambios.

#### Unidad 6. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.

1. Los procesos de apoyo en la norma ISO 9001:2015.
2. Recursos.
3. Competencia.
4. Toma de conciencia.
5. Comunicación.
6. Información documentada.

#### Unidad 7. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.

1. La Operación en la norma ISO 9001:2015.
2. Planificación y control operacional.
3. Requisitos para los productos y servicios.
4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
6. Producción y provisión del servicio.



7. Liberación de los productos y servicios.
8. Control de las salidas no conformes

#### Unidad 8. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.

1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
3. Auditoría interna.
4. Revisión por la dirección.

#### Unidad 9. Requisitos Relativos a los Procesos de Mejora.

1. Los procesos de mejora en la norma ISO 9001:2015.
2. Generalidades.
- 3 No conformidad y acción correctiva.
4. Mejora continua.

#### Unidad 10. Planificación y realización de auditorías internas.

1. Aspectos y terminología de la auditoría interna.
2. Funciones y características de los auditores.
3. El proceso de la auditoría interna.
4. La planificación y preparación de la Auditoría.
5. Realización de la auditoría.
6. El informe de conclusiones de la auditoría.