

CF-03

TITULACIÓN PROPIA DE AENOR

## Programa de formación de directores y jefes de sistemas de gestión de la calidad

Curso disponible **IN-COMPANY** bajo las modalidades **PRESENCIAL** o **SEMIPRESENCIAL**.

Consulte los beneficios de la modalidad **IN-COMPANY**



RECONOCIDO POR :

El Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC (CERPER) como requisito válido para obtener la certificación como Gestor de Sistemas de la Calidad (*Quality Systems Manager*) de la European Organization for Quality (EOQ).



TITULACIÓN

Tras haber realizado este programa, el alumno podrá presentarse a un examen para obtener la

**TITULACIÓN PROPIA DE AENOR - Director de sistemas de gestión de la calidad.**



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La publicación *Gestión de la Calidad*\*. Ediciones AENOR  
(\* Incluye las normas de la serie UNE-EN ISO 9000)
- La publicación *ISO 9001:2008 comentada*. Autores: Charles A. Cianfrani, Joseph J. Tsiakals y John E. "Jack" West. Ediciones AENOR
- La publicación *Manual de medición organizativa*. Autor: David Wealleans. Ediciones AENOR
- La publicación *Como gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001:2008*. Autora: Ann W. Phillips. Ediciones AENOR
- La publicación *Sistemas de participación del personal. La clave para la mejora continua*. Autores: José Carlos Prado Prado, Arturo José Fernández González y Jesús García Arca. Ediciones AENOR
- La publicación *Estadística y calidad. Principios fundamentales*. Autor: Pierre Souvay. Ediciones AENOR



BOLSA DE TRABAJO

Una vez obtenido el correspondiente Certificado EOQ, la persona certificada entrará a formar parte, si lo desea, de una bolsa de empleo exclusiva para personas certificadas por el CERPER.

### DIRIGIDO A

- Profesionales que vayan a asumir la responsabilidad de un sistema de gestión de la calidad
- Responsables de la calidad que quieran afianzar las bases necesarias para el desarrollo de sus funciones
- Personas interesadas en adquirir una formación que puedan desarrollar en un futuro

### OBJETIVO

Capacitar a los asistentes para emprender un proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad:

- Identificando los procesos clave de su empresa
- Aplicando los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Definiendo un sistema documental ágil
- Estableciendo un sistema de indicadores eficaz
- Aplicando los conceptos de la calidad a las distintas áreas de la empresa
- Realizando el seguimiento y mejorando el sistema de gestión de la calidad
- Utilizando las herramientas de la calidad
- Definiendo las competencias y describiendo los puestos de trabajo
- Motivando e integrando al equipo en los proyectos

### CONTENIDO

#### MÓDULO 1 : LA GESTIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD

- Evolución de la calidad: Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad, Gestión de la Calidad, Calidad Total
- La calidad en el contexto actual: calidad y competitividad; la calidad en las etapas de diseño, desarrollo, producción y servicio; la medida de la calidad; beneficios de la calidad para empresa, proveedores, personal, clientes y sociedad
- Conceptos generales; definiciones y vocabulario
- El coste de la calidad: concepto, clasificación, evolución, estrategia. Implantación de un sistema de costes.
- Normalización y Certificación: Infraestructura de la Calidad y la Seguridad Industrial; Normalización, Normas y guías ISO y UNE; Certificación; Ensayos; Calibración, Trazabilidad, Incertidumbre; Inspección; Acreditación; Esquema de la evaluación de la conformidad; Marco legislativo
- Normas de referencia. La familia de normas ISO 9000; evolución y cambios
- Los Principios de Gestión de la Calidad
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Análisis e interpretación de requisitos
  - Enfoque, estructura, compatibilidad con otros sistemas de gestión, objeto y campo de aplicación, términos y definiciones, requisitos
  - Sistema de gestión de la calidad
  - Responsabilidad de la dirección
  - Gestión de los recursos
  - Realización del producto
  - Medición, análisis y mejora
- Casos prácticos

#### MÓDULO 2 : IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La implantación como proyecto gerencial
- La documentación del sistema de gestión de la calidad:
  - Manual, procedimientos, instrucciones y otros documentos
  - Requisitos documentales según ISO 9001:2008
  - El control de la documentación
  - Registros de la calidad
  - Control de los registros
  - Formatos
- Los tres ejes básicos del sistema de gestión de la calidad:
  - Procesos
  - Cliente
  - Mejora continua
- Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad
- Casos prácticos

#### MÓDULO 3 : RECURSOS HUMANOS, COMPETENCIAS Y LIDERAZGO

(Realizado en colaboración con el IAT)

- Aspectos claves en la gestión de los recursos humanos en un sistema de gestión
  - El liderazgo
  - La motivación
  - El trabajo en equipo
  - El sistema de comunicación e información
- Desarrollo de las personas: Gestión de Competencias
  - Identificación de competencias en la organización y en los procesos

SEMIPRESENCIAL



MODULAR



PROFESORADO

- Equipo docente multidisciplinar formado por Auditores de sistemas de gestión de la calidad, calificados por AENOR, que combinan su experiencia práctica con habilidades docentes
- Expertos del Instituto Andaluz de Tecnología (IAT), Centro Tecnológico de "Ingeniería y Gestión del Conocimiento" para la mejora de la capacidad competitiva de empresas, profesionales y organizaciones
- Expertos de empresas que desarrollan su actividad en las áreas de consultoría, innovación y externalización



IMPORTANTE

Este programa ha de realizarse de forma completa, no existiendo la posibilidad de optar a módulos sueltos.

El programa se desarrolla en modalidad semipresencial y tiene una duración equivalente a 150 horas: 50 horas presenciales y 100 horas de actividades a distancia tutorizadas.

El programa está dividido en 7 módulos con 1 sesión presencial por cada módulo. El horario de las sesiones presenciales es de 10:00 a 19:00.

El trabajo a distancia consiste en el estudio de contenidos y en la realización de actividades prácticas propuestas por el formador. Durante este tiempo, los alumnos podrán trasladar sus consultas a un tutor previamente asignado.

Las actividades prácticas realizadas por los alumnos serán enviadas a los tutores para su corrección y respuesta personalizada.

## CALENDARIO Y PRECIOS

Lugar	Madrid
<b>Fechas de impartición</b>	
Módulo 1:	12   abril   11
Módulo 2:	10   mayo   11
Módulo 3:	02   junio   11
Módulo 4:	14   junio   11
Módulo 5:	27   septiembre   11
Módulo 6:	25   octubre   11
Módulo 7:	15   noviembre   11

Importe	2.500 € + 18% IVA
---------	-------------------

Miembros de AENOR 10% descuento.  
Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.

- Evaluación de competencias
- Desarrollo de competencias
- Evaluación del desempeño
- Estudio de casos

**MÓDULO 4 : LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL SISTEMA DE INDICADORES**

- Elementos de un proceso. Características y tipología de los procesos. Factores clave en la gestión de un proceso
- El enfoque basado en procesos de la Norma UNE-EN-ISO 90001:2008
- Identificación de procesos
  - Criterios de identificación
  - Despliegue de objetivos y requisitos y necesidades de clientes en procesos
  - Identificación de procesos clave
- Identificación de la red de procesos y sus interacciones. Mapa de interacciones
- Documentación de los procesos. Procesos vs. Procedimientos
- Planificación de los procesos clave. El equipo de procesos
- Qué procesos deben medirse; criterios de decisión. Indicadores multiproceso
- Identificación de factores críticos de éxito del proceso
- Seguimiento y medición de los procesos
  - Metodología de selección y definición de indicadores, métodos de cálculo, definición de umbrales y objetivos
  - La Norma UNE 66175. Guía para la implantación de sistemas de indicadores
  - Cuadro de mando del proceso
- Verificación del proceso respecto a objetivos
- Mejora de procesos
  - Identificación de las fuentes de mejora de procesos
  - Gestión del riesgo y oportunidades en los procesos clave
  - Definición del método para implementar mejoras
- Casos prácticos

**MÓDULO 5 : SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

- Tratamiento de las no conformidades
- Implantación de acciones correctivas y preventivas
- Realización de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad
  - Definición y tipos de auditoría
  - Las auditorías internas como requisito de la norma ISO 9001
  - Gestión de un programa de auditoría
  - Metodología para la realización de las auditorías: planificación, desarrollo y elaboración del informe final

- Criterios para la cualificación de auditores
- Revisión por la dirección
- Casos prácticos

**MÓDULO 6 : ANÁLISIS DE RESULTADOS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

(Realizado en colaboración con el IAT)

- Análisis de datos procedentes de auditorías, satisfacción del cliente, seguimiento de procesos, etc.
- La fórmula de la calidad y su aplicación como elemento de mejora y desarrollo
- Metodología para la mejora continua
- Herramientas de la calidad:
  - Generar y ordenar ideas
  - Recoger resultados y presentar información
  - Seguimiento de los procesos
  - Planificación de proyectos
  - Etc
- Ahorro de gastos, aumento de la rentabilidad y logro de resultados como objetivos de la mejora continua
- Casos prácticos

**MÓDULO 7 : LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ÁREAS ESPECÍFICAS**

- Calidad en la logística, ventas y servicio posventa
  - Gestión de stocks
  - Planificación de la producción
  - Logística de la producción
  - Servicio posventa
- Gestión de los procesos de diseño y desarrollo
  - Planificación del diseño y desarrollo
  - Entradas para el diseño y desarrollo
  - Salidas del diseño y desarrollo
  - Revisión, verificación, validación y cambios en el diseño y desarrollo
- Gestión de compras y proveedores
  - Evaluación, selección y seguimiento de proveedores
  - Especificaciones de las compras
  - Calidad concertada
  - Verificación de los productos comprados
- Inspección, pruebas/ensayos y metrología
  - Sistemas de medición
  - Calibración
- Técnicas estadísticas para el control de la calidad
  - Teoría de la probabilidad
  - Métodos estadísticos
  - Control estadístico de procesos
- Casos prácticos