

## CURSO SUPERIOR DE CALIDAD I

### ÁREA FORMATIVA

Calidad

### NIVEL

Curso Superior

### DURACIÓN

250h

**MODALIDAD FORMATIVA** Semipresencial, Distancia, Aula Virtual.

### DESTINATARIOS

- El Curso Superior de Calidad I está dirigido a personas con responsabilidades en gestión de empresas, abarca a:
  - Directivos, mandos intermedios, personal del departamento de calidad.
  - Pequeños y medianos empresarios.
  - Empresas que deseen implantar o perfeccionar su sistema de calidad según la norma ISO 9001:2008.
- El curso también va dirigido a cualquier persona interesada, ya sean profesionales, o incluso estudiantes que quieran adquirir conocimientos de la Gestión de la Calidad.

### OBJETIVOS

- Realizar una introducción a la gestión de la calidad tratando los aspectos y conceptos teóricos generales y cómo es su aplicación en la gestión de una organización.
- Adquirir las competencias, es decir, los conocimientos, habilidades y actitudes, necesarias para desempeñar las actividades de gestión y organización de los procesos.
- El conocimiento e interpretación de los contenidos de la norma ISO 9001:2008, adquiriendo los conocimientos necesarios para conocer, gestionar, mantener, diseñar o implantar un sistema de gestión de la calidad.

### TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso Superior, recibirán el correspondiente **Diploma de Curso Superior de Calidad I** expedido por **Isonor Quality**.

### TEMARIO

#### MODULO I: GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### 1. INTRODUCCIÓN Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA

- 1.1 LAS NORMAS ISO 9000
- 1.2 DEFINICIONES
- 1.3 LOS 8 PRINCIPIOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.4 EL DECÁLOGO DE LA CALIDAD
- 2. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN**
  - 2.1 INTRODUCCIÓN
  - 2.2 NORMALIZACIÓN
  - 2.3 CERTIFICACIÓN
  - 2.4 ACREDITACIÓN
- 3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FASES**
  - 3.1 INTRODUCCIÓN
  - 3.2 FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN**
  - 4.1 GENERALIDADES
  - 4.2 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
  - 4.3 CONTROL DE LOS REGISTROS

## **MODULO II: GESTIÓN POR PROCESOS**

- 1. EL PROCESO Y GESTIÓN DE CAMBIO**
  - 1.1 INTRODUCCIÓN
  - 1.2 DEFINICIÓN
  - 1.3 LÍMITES, RECURSOS Y FACTORES
- 2. MAPA DE PROCESOS**
  - 2.1 TIPOS DE PROCESOS
  - 2.2 MAPA DE PROCESOS
  - 2.3 MAPA DE INTERACCIONES
- 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN**
  - 3.1 EL TRABAJO SISTEMÁTICO: PLANIFICACIÓN
  - 3.2 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS
  - 3.3 NORMALIZACIÓN DE PROCESOS: HERRAMIENTAS
  - 3.4 ¿CUÁNTOS PROCESOS FORMALIZAR?
- 4. COMO SE GESTIONA UN PROCESO**
  - 4.1 PASOS A SEGUIR
  - 4.2 CARACTERÍSTICAS PROCESO BIEN GESTIONADO

## 5. ANÁLISIS DE PROCESOS

- 5.1 DISEÑO DEL PROCESO
- 5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS Y MEJORA

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

- 6.1 OBJETIVOS
- 6.2 INDICADORES
- 6.3 GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE INDICADORES
- 6.4 HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

### MODULO III: LA NORMA ISO 9001:2008

#### 1. LA NORMA ISO 9001:2008

- 1.1 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008
- 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3 EXCLUSIONES
- 1.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 2.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
- 2.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 2.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 2.4 PLANIFICACIÓN
- 2.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 2.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 3.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 3.2 RECURSOS HUMANOS
- 3.3 INFRAESTRUCTURA
- 3.4 AMBIENTE DE TRABAJO
- 3.5 ANEXOS

#### 4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 4.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
- 4.3 DISEÑO Y DESARROLLO

- 4.4 COMPRAS
- 4.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 4.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

## 5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 5.1 GENERALIDADES
- 5.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 5.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
- 5.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO
- 5.5 NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

## DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.