

CURSO SUPERIOR DE CALIDAD II

ÁREA FORMATIVA

Calidad

NIVEL

Curso Superior

DURACIÓN

250h

MODALIDAD FORMATIVA Semipresencial, Distancia, Aula Virtual.

DESTINATARIOS

- El Curso Superior de Calidad II 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 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

- Adquirir conocimientos en Auditorías de Calidad tales como la planificación y organización de una auditoría.
- Conocimiento de las distintas técnicas básicas de mejora de la calidad tales como las 7 herramientas de Ishikawa u otras afines.
- Adquirir los conocimientos necesarios en materia de sistemas gestión y evaluación, de manera que ello suponga una mayor implicación en el mundo laboral.
- Proporcionar conocimientos referentes a la calibración referidos a la norma ISO/IEC 17025 e ISO 10012:2003.

TITULACIÓN

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

TEMARIO

MODULO I: AUDITORÍAS DE CALIDAD

1. **CONCEPTOS BÁSICOS Y DEFINICIONES**
 - 1.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA
 - 1.2 DEFINICIONES COMPLEMENTARIAS
2. **OBJETIVOS DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD**
3. **CARACTERÍSTICAS GENERALES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD**
4. **PARTICIPANTES EN UNA AUDITORÍA DE CALIDAD**

- 4.1 EL EQUIPO AUDITOR
- 4.2 EL CLIENTE
- 4.3 EL AUDITADO
- 5. TIPOS DE AUDITORÍAS**
 - 5.1 EN BASE AL ORIGEN
 - 5.2 EN BASE AL OBJETO DE LA AUDITORÍA
 - 5.3 EN BASE AL SOPORTE AUDITADO
- 6. AUDITORÍAS Y CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**
- 7. NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE AUDITORÍA**
 - 7.1 GENERALIDADES
 - 7.2 NORMA UNE-EN-ISO 9000:2005
 - 7.3 NORMA UNE-EN-ISO 9001:2008
 - 7.4 NORMA UNE-EN-ISO 9004:2000
 - 7.5 NORMA UNE-EN-ISO 19011:2002
- 8. PERFIL DEL AUDITOR**
 - 8.1 ÁREAS DE COMPETENCIA
 - 8.2 LA FORMACIÓN DEL AUDITOR
 - 8.3 MANTENIMIENTO Y MEJORA DE COMPETENCIA
 - 8.4 EVALUACIÓN DEL AUDITOR
 - 8.5 REGISTROS
 - 8.6 EL DECÁLOGO DEL AUDITOR
- 9. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA**
 - 9.1 EL PROCESO DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA
- 10. PROCESO DE AUDITORÍA**
 - 10.1 INICIO DE LA AUDITORÍA
 - 10.2 PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA
 - 10.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA "IN SITU"
- 11. INFORME Y REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA**
 - 11.1 CONTENIDO
 - 11.2 EDICIÓN
 - 11.3 INFORMES SOBRE PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES
 - 11.4 ESTRUCTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA
- 12. LOS PROBLEMAS ANTES Y DURANTE LA AUDITORÍA**
 - 12.1 LOS PROBLEMAS ANTES DE LA AUDITORÍA
 - 12.2 LOS PROBLEMAS DURANTE LA AUDITORÍA
 - 12.3 OBSTRUCCIONES A LA AUDITORÍA
 - 12.4 LAS DIFICULTADES DEL AUDITOR
- 13. ASPECTOS PRÁCTICOS EN AUDITORÍAS**
 - 13.1 ASPECTOS PRÁCTICOS PARA EL AUDITOR
 - 13.2 ASPECTOS PRÁCTICOS PARA EL AUDITADO

MODULO II: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

- 1. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD**
 - 1.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD
 - 1.2 LA MEDIDA DE LA CALIDAD
 - 1.3 INDICADORES DE MEDIDA DE LA CALIDAD
- 2. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CALIDAD**
 - 2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES Y PROBLEMAS DE CALIDAD
 - 2.2 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

- 2.3 TORMENTA DE IDEAS
- 2.4 LAS 7 HERRAMIENTAS DE ISHIKAWA
- 3. TÉCNICAS DE CONTROL**
 - 3.1 PLANES DE MUESTREO
 - 3.2 CONTROL ESTADÍSTICO DEL PROCESO
 - 3.3 AUDITORÍAS
- 4. COSTES DE LA CALIDAD**
 - 4.1 PRINCIPIOS GENERALES
 - 4.2 ESTRUCTURA DE LOS COSTES DE CALIDAD
 - 4.3 RELACIÓN ENTRE LOS COSTES DE CALIDAD Y LA CALIDAD
 - 4.4 SISTEMAS DE COSTES DE LA CALIDAD

MODULO III: OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN

- 1. ISO 14001:2004 "GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL" Y EMAS**
 - 1.1 INTRODUCCIÓN
 - 1.2 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
 - 1.3 ISO 14001 "SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO"
 - 1.4 REGLAMENTO (CE) N° 761/2001 Y REGLAMENTO (CE) N° 196/2006
 - 1.5 DIFERENCIAS ENTRE ISO 14000 Y EMAS
- 2. OHSAS 18001:2007 "GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO"**
 - 2.1 INTRODUCCIÓN
 - 2.2 OHSAS 18001:2007
 - 2.3 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN OHSAS 18001:2007
- 3. UNE-ISO/IEC 27001:2005 "SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**
 - 3.1 INTRODUCCIÓN
 - 3.2 LA NORMA ISO/IEC 27001:2005
 - 3.3 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN ISO/IEC 27001:2005
- 4. UNE 175000:2004 "CALIDAD DE SERVICIO PARA PEQUEÑO COMERCIO"**
 - 4.1 INTRODUCCIÓN
 - 4.2 UNE 175001:2004
 - 4.3 VENTAJAS CERTIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
- 5. UNE 166002:2006 "GESTIÓN DE LA I+D+i. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i"**
 - 5.1 INTRODUCCIÓN
 - 5.2 NORMA UNE 166002:2006
 - 5.3 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA UNE 166002:2006
- 6. UNE 22000:2005 "SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS PARA CUALQUIER ORGANIZACIÓN EN LA CADENA ALIMENTARIA"**
 - 6.1 INTRODUCCIÓN
 - 6.2 NORMA UNE-EN-ISO 22000:2005
 - 6.3 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA UNE-EN-ISO 22000:2005
- 7. GLOBALGAP Y UNE 155000:2008**
 - 7.1 INTRODUCCIÓN
 - 7.2 UNE 155000:2008 "FRUTAS Y HORTALIZAS FRESCAS. PRODUCCIÓN CONTROLADA. REQUISITOS LEGALES"
 - 7.3 DIFERENCIAS ENTRE GLOBALGAP Y UNE 155000

8. GESTIÓN FORESTAL

- 8.1 INTRODUCCIÓN
- 8.2 MODELO PEFC
- 8.3 MODELO FSC

9. EFQM

- 9.1 INTRODUCCIÓN
- 9.2 EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA
- 9.3 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

10. SQAS

- 10.1 INTRODUCCIÓN
- 10.2 OBJETIVOS
- 10.3 EVALUACIONES
- 10.4 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS SQAS

11. RSC, SGE 21 E ISO 26000

- 11.1 INTRODUCCIÓN
- 11.2 RSC
- 11.3 SGE 21
- 11.4 ISO 26000

12. LA MARCA Q DE CALIDAD

- 12.1 INTRODUCCIÓN
- 12.2 NORMAS
- 12.3 ADHESIÓN Y CERTIFICACIÓN
- 12.4 BENEFICIOS Y VENTAJAS DE LA MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

13. MERCADO CE

- 13.1 INTRODUCCIÓN
- 13.2 FASES A SEGUIR PARA LA OBTENCIÓN DEL MERCADO CE
- 13.3 ETIQUETADO DEL MERCADO CE
- 13.4 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DEL MERCADO CE

MODULO IV: CALIBRACIÓN

1. LA CALIDAD EN LOS LABORATORIOS

- 1.1 INTRODUCCIÓN
- 1.2 ISO/IEC 17025:2005 "REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LABORATORIOS DE PRUEBA Y CALIBRACIÓN"
- 1.3 COMPARATIVO ENTRE LA ISO 17025 Y LA ISO 9001
- 1.4 REQUISITOS DE ISO 9000 RELATIVOS A LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO

2. METROLOGÍA

- 2.1 DEFINICIÓN
- 2.2 CEM (CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA)
- 2.3 SISTEMA MÉTRICO ESPAÑOL
- 2.4 SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES
- 2.5 ISO 10012:2003 "SISTEMAS DE GESTIÓN DE LAS MEDICIONES. REQUISITOS PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN Y LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN"

3. MEDIDAS, ERRORES E INCERTIDUMBRE

- 3.1 MEDICIÓN DE CANTIDADES FÍSICAS
- 3.2 EXPRESIÓN CORRECTA DE LAS CANTIDADES DE MEDIDAS
- 3.3 CIFRAS SIGNIFICATIVAS
- 3.4 ERROR DE UNA MEDIDA

- 3.5 CAUSAS DE LOS ERRORES
- 3.6 CLASIFICACIÓN DE LOS ERRORES
- 3.7 EXACTITUD Y PRECISIÓN
- 3.8 CLASIFICACIÓN Y CÁLCULO DE LA INCERTIDUMBRE
- 3.9 RECOMENDACIONES PRÁCTICAS
- 4. EL PROCESO DE CALIBRACIÓN**
 - 4.1 CONCEPTO DE CALIBRACIÓN
 - 4.2 TRAZABILIDAD, DISEMINACIÓN Y VERIFICACIÓN
 - 4.3 PLAN DE CALIBRACIÓN
 - 4.4 PLAN DE MANTENIMIENTO
- 5. CASO PRÁCTICO: CALIBRACIÓN DE UNA BALANZA**
 - 5.1 TRAZABILIDAD Y CALIBRACIÓN DE MEDIDAS FÍSICAS
 - 5.2 PATRÓN DE MEDIDA EN LA CALIBRACIÓN DE UNA BALANZA: PESAS PATRÓN
 - 5.3 PROCESO DE CALIBRACIÓN DE UNA BALANZA
 - 5.4 MANTENIMIENTO Y CUIDADOS
- 6. CASO PRÁCTICO: CALIBRACIÓN DE UN TERMÓMETRO DIGITAL CON SONDA TERMOPAR**
 - 6.1 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO
 - 6.2 PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN

DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.