

MASTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD

ÁREA FORMATIVA

Calidad

NIVEL

Master

DURACIÓN

500h

MODALIDAD FORMATIVA Semipresencial, Distancia, Aula Virtual.

DESTINATARIOS

- El programa está dirigido a titulados superiores universitarios o ingenieros técnicos que hayan terminado recientemente sus estudios y que deseen comenzar una carrera profesional en el ámbito de la gestión de la calidad y la excelencia.
- Directivos, Mandos Intermedios o Técnicos, de empresas cuyo trabajo esté relacionado con la gestión de la calidad y en general a todas las personas que deseen capacitarse y desarrollar una profesión de gran futuro y altamente demandada por las empresas.

OBJETIVOS

- Capacitar para el desarrollo de funciones y actividades de gestión y organización de la calidad, permitiendo la incorporación a los staff de dirección de las empresas de hoy en día.
- Este curso proporciona los conocimientos, aptitudes y especialización necesaria que requieren los profesionales de la calidad en las organizaciones actuales.
- En concreto, al finalizar el Master el alumnado será capaz de:
 - Diseñar y aplicar programas de TQM (Total Quality Management) tanto para la empresa en su totalidad, como para áreas determinadas.
 - Asesorar a empresas y organizaciones de acuerdo con modelos de excelencia empresarial.
 - Gestionar y auditar la implantación de las normativas más relevantes de la gestión de la calidad.
 - Utilizar las técnicas estadísticas y de análisis de datos más usuales en el contexto de la gestión de la calidad.
 - Valorar las posibilidades de aplicación de las múltiples técnicas y metodologías que se utilizan en el mundo de la calidad.
 - Desarrollar una visión de conjunto de lo que significa gestionar una empresa como calidad total.
 - Adoptar una actitud crítica positiva ante los problemas y su medición, como indicio de una mentalidad de mejora continua.

TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Master, recibirán el correspondiente **Diploma de Master en Gestión de la Calidad** expedido por **Isonor Quality**. Para ello es necesario resolver satisfactoriamente las evaluaciones y los ejercicios prácticos planteados, así como un examen final.

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 IMPLANTACIÓN 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, ELEMENTOS Y FACTORES
 - 1.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- 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 COMPROMISO 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 DEL LOS PROCESOS
- 5.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO
- 5.5 NO CONFORMIDAD/ACCIÓN CORRECTIVA/ACCIÓN PREVENTIVA

MODULO IV: AUDITORÍAS DE CALIDAD

1. CONCEPTOS BÁSICOS Y DEFINICIONES

- 1.1 DEFINICIÓN AUDITORÍA
- 1.2 DEFINICIONES COMPLEMENTARIAS

2. OBJETIVOS DE UNA AUDITORIA 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 BUEN AUDITOR

9. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

9.1 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 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

11.4 ESTRUCTURA INFORME

11.5 APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN INFORME

11.6 POSTAUDITORIA. SEGUIMIENTO DE ACCIONES

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 DE 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 V: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

1. CARÁCTERÍSTICAS DE LA CALIDAD

1.1 IDENTIFICACIÓN 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 FACTORES Y PROBLEMAS DE CALIDAD

2.2 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE PROBLEMAS

2.3 TORMENTA DE IDEAS

- 2.4 LAS 7 HERRAMIENTAS DE ISHIKAWA
- 2.5 CÍRCULOS DE CALIDAD
- 2.6 OTRAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
- 2.7 EL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (Q.F.D.)
- 2.8 ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (AMFE)

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 VI: 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.MARCADO CE

13.1 INTRODUCCIÓN

13.2 FASES A SEGUIR PARA LA OBTENCIÓN DEL MARCADO CE

13.3 ETIQUETADO DEL MARCADO CE

13.4 VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DEL MARCADO CE

MODULO VII: CALIBRACIÓN

1. LA CALIDAD EN LOS LABORATORIOS

1.1 INTRODUCCIÓN

1.2 ISO/IEC 17025:2005

1.3 COMPARATIVO ISO 17025 E 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 EL SISTEMA MÉTRICO ESPAÑOL

2.4 SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES

2.5 ISO 10012:2003

3. MEDIDAS, ERRORES E INCERTIDUMBRE

3.1 MEDICIÓN DE CANTIDADES FÍSICAS

3.2 EXPRESIÓN CORRECTA DE LAS CANTIDADES MEDIDAS

3.3 CIFRAS SIGNIFICATIVAS

3.4 ERROR EN 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**
- 6. CASO PRÁCTICO: CALIBRACIÓN DE UN TERMÓMETRO DIGITAL CON SONDA TERMOPAR**

DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.