



TÍTULO: Introducción a la gestión de la calidad

DURACIÓN: 57 H

■ OBJETIVOS

- Conocer los conceptos básicos, así como los principios fundamentales, de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Descubrir los elementos básicos que componen un Sistema de Calidad según la Norma ISO - EN - ISO 9001.
- Conocer los principales documentos de un Sistema de Calidad, así como las distintas etapas por las que transcurren en su elaboración.
- Adquirir las pautas necesarias para poder llevar a la práctica la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Conocer el funcionamiento de una organización enfocada por procesos, así como sus ventajas frente a un enfoque funcional.
- Conocer el sistema de medición, basado en Indicadores, para que una organización pueda encaminarse hacia la mejora continua y la eficiencia global.
- Conocer el Modelo EFQM, sus fundamentos, ventajas, exigencias que plantea y enfoque que adopta. Además de plantear medidas de excelencia.

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descubrir las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer las Generalidades de la Serie ISO 9000, los beneficios que supone un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer los elementos que componen un proceso y los tipos de enfoques que pueden tomar las organizaciones.
- Conocer los diferentes tipos de procesos englobados en cuatro niveles y lo que representan cada uno de ellos. Además, se verá la representación gráfica de los mismos.
- Conocer la importancia de la formulación de los procesos y la definición de los elementos que los componen.
- Conocer el significado de Autoevaluación y lo que ésta representa para el Modelo EFQM, así como los tipos de Autoevaluación que existen.



■ CONTENIDOS

- **Bloque 1. Gestión de la calidad y sistemas de calidad**
 - **Capítulo 1. Conceptos y principios de calidad**
 - 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.
 - Etapas de elaboración de la documentación.
 - **Capítulo 4. Implantación de un sistema de gestión de la calidad**
 - Pautas para la aplicación práctica de los requisitos de la norma ISO 9001.
- **Bloque 2. Organización y gestión por procesos**
 - **Capítulo 1. Definición y elementos de un proceso**
 - Elementos de un proceso.
 - Enfoques que pueden adoptar las organizaciones.
 - **Capítulo 2. Cómo orientarse a procesos**
 - Características de la Gestión por Procesos.
 - Diferencias entre la organización por Procesos y la organización Funcional.
 - Los procesos de gestión en la actualidad.
 - Características de los procesos actuales.
 - Análisis interno y externo.
 - Análisis DAFO.
 - Definición estratégica: La Misión y La Visión.
 - **Capítulo 3. Clasificación de los procesos**
 - Tipos de procesos (Niveles 1, 2, 3 y sucesivos).
 - Mapa de procesos: Ventajas.
 - Mapa de procesos: Representación gráfica de los diferentes niveles.
 - **Capítulo 4. Análisis de los procesos**
 - Formalización del proceso.



- **Capítulo 5. Sistema de indicadores. Cuadro de mando integral**
 - Definición de Indicador.
 - Clasificación de los Indicadores.
 - Despliegue del Sistema de Indicadores.
 - Soportes para la medición y seguimiento de los Indicadores.
 - Cuadro de Mando Integral (Introducción).
 - Ventajas del Cuadro de Mando Integral.
 - Proceso para la implantación de un Cuadro de Mando Integral.
- **Bloque 3. Modelo EFQM**
 - **Capítulo 1. El modelo europeo de excelencia empresarial**
 - Conceptos fundamentales de excelencia.
 - Contenido y estructura del Modelo.
 - Criterios del Modelo EFQM.
 - Esquema lógico REDER.
 - Enfoque.
 - Despliegue.
 - Evaluación y Revisión.
 - Resultados.
 - Medida del nivel de excelencia.
 - **Capítulo 2. El mecanismo de autoevaluación**
 - Objetivos de la Autoevaluación en el Modelo EFQM.
 - Sistema de Autoevaluación.
 - Enfoques de Autoevaluación.