

# C E R C I O N

---

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001/2015, CALIDAD TOTAL Y EFQM

### **Duración:**

15 Horas

### **Modalidad:**

Teleformación

### **Objetivos:**

- Aprender los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad, junto con la evolución y el desarrollo de la misma.
- Comprender la diferencia entre la Calidad en las empresas industriales y empresas de servicio.
- Conocer el origen y el significado del concepto de la Calidad Total.
- Conocer las principales etapas de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad total en una empresa.
- Estudiar el significado y funciones del modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM), describiendo los criterios que se aplican y la forma en que se miden sus resultados.
- Familiarizarse con el concepto de las normas ISO 9000 y descubrir qué importancia tienen para de la Gestión de la Calidad Total. Y otras normas de la familia como son la ISO 9001 y la 9004.
- Descubrir los principios en los que se basan.
- Conocer la importancia de las auditorías de sistemas de Gestión de la Calidad, la metodología que utilizan para su realización, objetivos y alcance que tienen para una empresa. Así como, las fases de una auditoría y las reglas para la elaboración de informes de auditoría.

### **Contenidos:**

#### **1. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1.1. La calidad en la producción: antecedentes
- 1.2. El concepto de calidad
  - 1.2.1. Significado de calidad
  - 1.2.2. Definición del concepto de calidad
  - 1.2.3. Evolución del concepto de calidad

# C E R C I O N

## **2. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD**

- 2.1. Sistemas de gestión de la calidad
  - 2.1.1. Implantar un Sistema de Calidad
- 2.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad
  - 2.2.1. Compromiso de la dirección y del equipo directivo
  - 2.2.2. Diagnóstico de la organización
  - 2.2.3. Compromiso de los mandos intermedios
  - 2.2.4. Sensibilización de los trabajadores
  - 2.2.5. Eliminación de la no-calidad
  - 2.2.6. Creación de un comité de calidad
  - 2.2.7. Identificación de los procesos de la empresa
  - 2.2.8. Redacción de la información documentada
  - 2.2.9. Puesta en marcha del sistema
  - 2.2.10. Crear el cuerpo de auditores
  - 2.2.11. Practicar auditorías
  - 2.2.12. Aplicar ajustes en el sistema
  - 2.2.13. Certificación

## **3. LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Principios de la calidad en los servicios
- 3.3. Medida de la calidad en el servicio
- 3.4. Sistema de gestión de la calidad en el servicio
- 3.5. Excelencia en el servicio
  - 3.5.1. Superación de las expectativas del cliente
  - 3.5.2. Factores que influyen en las expectativas del cliente
  - 3.5.3. La eficacia
  - 3.5.4. Características de las organizaciones excelentes

## **4. LA CALIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Los procesos productivos
  - 4.2.1. Tipos de procesos productivos
- 4.3. Proveedores
  - 4.3.1. Gestión de compras
- 4.4. El cliente

## **5. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA CALIDAD TOTAL**

- 5.1. Origen del concepto de calidad total
- 5.2. El concepto de calidad total
- 5.3. Sistemas de calidad basados en la calidad total

# C E R C I O N

## **6. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA EFQM**

- 6.1. Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial
  - 6.1.1. El modelo EQFM de excelencia
  - 6.1.2. Principios del Modelo
  - 6.1.3. Criterios de gestión
  - 6.1.4. Criterios de Agente
  - 6.1.5. Criterios de Resultado
- 6.2. Excelencia en la gestión: fundamentos de la excelencia
  - 6.2.1. Proceso de autoevaluación

## **7. LAS NORMAS ISO 9000**

- 7.1. La familia de normas ISO 9000
  - 7.1.1. Antecedentes de las normas ISO 9000
  - 7.1.2. Descripción de las normas UNE-EN ISO 9000
- 7.2. La norma ISO 9000
  - 7.2.1. Principios
- 7.3. La norma ISO 9001
- 7.4. La norma ISO 9004

## **8. AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 8.1. Introducción
  - 8.1.1. Agentes que intervienen en una auditoría
- 8.2. Metodología de la auditoría de calidad
  - 8.2.1. Elaboración del programa de auditorías
  - 8.2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables
  - 8.2.3. Planificación de la auditoría
  - 8.2.4. Realización de la auditoría
  - 8.2.5. Elaboración y presentación del informe de auditoría
  - 8.2.6. Seguimiento de acciones correctivas

# C E R C I O N

## Metodología teleformación:

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

### Las principales características de esta modalidad son:

- Accesibilidad y flexibilidad: la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática: implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- Interactividad: se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- Autoestudio: el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- Interacción teórica/práctica: la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

### Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

El alumno se puede poner en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la guía pedagógica, los datos de la acción formativa y del centro de formación, el calendario del curso y de tutorías, el sistema de evaluación del aprendizaje, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Además, el alumno dispone de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

# C E R C I O N

## Organización del material del curso

**El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:**

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

**El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:**

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

### Recursos de la plataforma de formación:

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como puede ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

# C E R C I O N

## Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando se realizan las pruebas de evaluación, con carácter inmediato se pueden ver las respuestas correctas y la calificación.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

**CALIFICACIÓN (APTO):**

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

**CALIFICACIÓN (NO APTO):** 4 o menos.

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

## Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

### **Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:**

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.
- Realización de los ejercicios planteados por el equipo académico.

### **Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:**

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará el tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Participación en el foro general del curso.**
- **Realizar los ejercicios y casos prácticos.**
- **Participar al menos una vez en el chat.**

En el caso de que la empresa deba cofinanciar el alumno deberá conectarse parte del tiempo en horario laboral.