

OBJETIVO

- Capacitar a los asistentes para emprender un proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad:
 - Identificando los procesos clave de su empresa
 - Aplicando los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015
 - Definiendo un sistema documental ágil
 - Estableciendo un sistema de indicadores eficaz
 - Aplicando los conceptos de la calidad a las distintas áreas de la empresa
 - Realizando el seguimiento y mejorando el sistema de gestión de la calidad
 - Utilizando las herramientas de la calidad
 - Definiendo las competencias y describiendo los puestos de trabajo
 - Motivando e integrando al equipo en los proyectos
 - Realizando las auditorías internas del sistema de gestión

CONTENIDO**Módulo 1: Gestión de la calidad ISO 9001 (I)**

- La calidad en el contexto actual. Calidad y competitividad
- Conceptos generales; definiciones y vocabulario
- Normas de referencia. La familia de Normas ISO 9000; evolución y cambios
- Los principios de gestión de la calidad
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Análisis e interpretación de requisitos (I):
- Enfoque, estructura, y capítulos generales
 - Requisitos:
 - > Contexto de la organización
 - > Liderazgo

- Planificación
 - > La gestión por procesos en la Norma ISO 9001
- Apoyo
 - > La documentación del sistema de gestión de la calidad
- Requisitos documentales en la Norma ISO 9001

Módulo 2: Gestión de la calidad ISO 9001 (II)

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Análisis e interpretación de requisitos (II):
 - Operación
 - Evaluación del desempeño
 - Mejora
- La implantación del sistema de gestión de la calidad como proyecto gerencial
- Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua

Módulo 3: Recursos humanos, competencias y liderazgo

- Las competencias y la gestión de los recursos humanos en un sistema de gestión de calidad
 - ¿Por qué un sistema de gestión de competencias?
 - Objetivos de un sistema de competencias
 - Tipos de competencias e inventario de las mismas
 - Implantación de un sistema de competencias
 - La comunicación entre los responsables de calidad y de recursos humanos
- El liderazgo en las acciones relacionadas con la calidad
 - Habilidades en la relación con los recursos humanos

- > Liderazgo
- > Comunicación
- > Persuasión/negociación

Módulo 4: La gestión por procesos y el sistema de indicadores

- Enfoque de la gestión por procesos. Factores clave en la gestión de un proceso
- Características y tipología de los procesos. Identificación y determinación de procesos. Flujogramas
- Secuencia e interacción de procesos. Configuración de mapas de procesos
- Indicadores. Características y aspectos clave. Tipos de indicadores. Selección de indicadores
- Medición de los procesos. Diseño de indicadores asociados a procesos sobre requisitos de clientes externos e internos
- Formalización de indicadores. Métodos de cálculo. Definición de métricas y umbrales. Fichas de indicadores y planes de control
- Puesta en marcha del sistema de indicadores. Validación de indicadores, comunicación de resultados y toma de decisiones
- La evaluación de los procesos según la Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Definición de la estrategia, política y objetivos. Identificación de los Factores Críticos de Éxito (FCE). Despliegue de objetivos. Indicadores orientados a la consecución de objetivos
- Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral, UNE 66175, EFQM, ACSI,...). Ciclo de vida de los indicadores
- Mejora de procesos. Identificación de procesos críticos



Módulo 5: Seguimiento del sistema de gestión de la calidad

- Realización de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad:
 - Definición y tipos de auditoría
 - Las auditorías internas como requisito de la Norma ISO 9001
 - Gestión de un programa de auditoría
 - Metodología para la realización de las auditorías: planificación, desarrollo y elaboración del informe
 - Criterios para la cualificación de auditores
- Revisión por la dirección del sistema de gestión

Módulo 6: Análisis de resultados y mejora del sistema de gestión de la calidad

- Análisis de datos procedentes de auditorías, satisfacción del cliente, evaluación de los procesos, etc.
- La fórmula de la calidad y su aplicación como elemento de mejora y desarrollo
- Metodología para la mejora continua
- Herramientas de la calidad:
 - Generar y ordenar ideas
 - Recoger resultados y presentar información
 - Seguimiento de los procesos
 - Planificación de proyectos, etc.
- Ahorro de gastos, aumento de la rentabilidad y logro de resultados como objetivos de la mejora continua

Módulo 7: Herramientas aplicables a la gestión de la calidad

- Gestión económica de la calidad
 - Los costes de la calidad: concepto, clasificación, evolución, estrategia. Implantación de un sistema de costes
- Aplicación del enfoque al cliente
 - Identificación de los clientes, qué preguntar y cómo
 - Obtención de información del cliente
 - > Métodos directos e indirectos
 - Utilización de la información obtenida del cliente
- Gestión del riesgo
 - Concepto de riesgo y clasificación
 - Proceso de gestión del riesgo
 - Familia de Normas ISO 31000
 - Técnicas y metodología de identificación y evaluación de riesgos



IMPORTANTE:

Este programa ha de realizarse de forma completa, no existiendo la posibilidad de optar a módulos sueltos.



PROFESORADO...

Equipo docente multidisciplinar formado por auditores de sistemas de gestión de la calidad, calificados por AENOR, y por expertos de empresas que desarrollan su actividad en las áreas de consultoría, innovación y externalización, que combinan su experiencia práctica con habilidades docentes.



TITULACIÓN:

Tras haber realizado este programa, el alumno podrá presentarse a un examen para obtener la **Titulación Propia de AENOR Director de Sistemas de Gestión de la Calidad**.



ADEMÁS...

El alumno recibirá:

- La publicación *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Autor: José Antonio Gómez Martínez. Ediciones AENOR. Incluye:
 - La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*
- La Norma UNE-ISO 10004:2015 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición*
- La Norma UNE-ISO/TR 10017:2004 *Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001*
- La publicación *Sistemas de participación del personal. La clave para la mejora continua*. Autores: José Carlos Prado Prado, Arturo José Fernández González y Jesús García Arca. Ediciones AENOR

CONVOCATORIAS Y PRECIOS

El programa se desarrolla en modalidad semipresencial. Su duración es de 150 horas: 50 horas presenciales y 100 horas de actividades on-line tutorizadas. Está dividido en 7 módulos con una sesión presencial por cada módulo.

- **Sesiones presenciales:** De 9:00 a 18:00
- **Trabajo a distancia:** Consiste en el estudio de contenidos y en la realización de actividades prácticas propuestas por el formador y corregidas de forma personalizada

	Lugar	Fechas de impartición
Módulo 1	Madrid	28 / marzo / 19
Módulo 2	Madrid	4 / abril / 19
Módulo 3	Madrid	25 / abril / 19
Módulo 4	Madrid	9 / mayo / 19
Módulo 5	Madrid	23 / mayo / 19
Módulo 6	Madrid	6 / junio / 19
Módulo 7	Madrid	20 / junio / 19

Importe: 2 500 € + 21% IVA

Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.

Fecha de finalización del programa:
11 / julio / 2019