

Qué gran idea sería poder tener una guía definitiva de cómo cumplir con los requisitos de la ISO 9000; un único manual de instrucciones que respondiese a todas las preguntas y nos solventara todos los problemas adecuándose a cada situación. Pero ahí radica el problema, que no hay dos empresas iguales, cada una tiene su propio modo de hacer las cosas y cada una tiene sus propias características, desde sus clientes a sus empleados.

Y es por ello por lo que ISO es un buen modelo para la calidad, porque define lo que hay que hacer sin decir cómo hay que hacerlo. De hecho sólo persigue un objetivo común, sea cual sea el tipo de empresa que lo implante: cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes a través de acciones planificadas.

A lo largo de este curso se profundiza en la ISO 9001 y en la familia 9000, tratando aquellas cuestiones que, por la experiencia, suelen causar problemas en su interpretación y posterior implementación y que por lo tanto no permiten conseguir niveles de eficacia y eficiencia adecuados.

Objetivos

En este curso se intenta reflexionar sobre qué es lo que se debería hacer y cómo documentar un sistema de gestión basado en los estándares ISO, y cómo redactar su documentación de la forma más ágil y lógica posible, premisa básica para la productividad del sistema.

Este objetivo general se concreta en los siguientes objetivos más específicos:

- Definir y entender el término calidad según las diferentes fuentes.
- Conocer los conceptos básicos del funcionamiento de una empresa y su relación con la calidad del producto y servicio.
- Conocer los principios y características diferenciales de un sistema de calidad, así como los factores de éxito y de fracaso de su implantación.
- Conocer la familia de normas ISO 9000 de gestión de la calidad y acotar el objeto y área de su aplicación.
- Definir los documentos necesarios para la implantación física del sistema de calidad ISO 9001.
- Identificar los principios fundamentales de Excelencia.



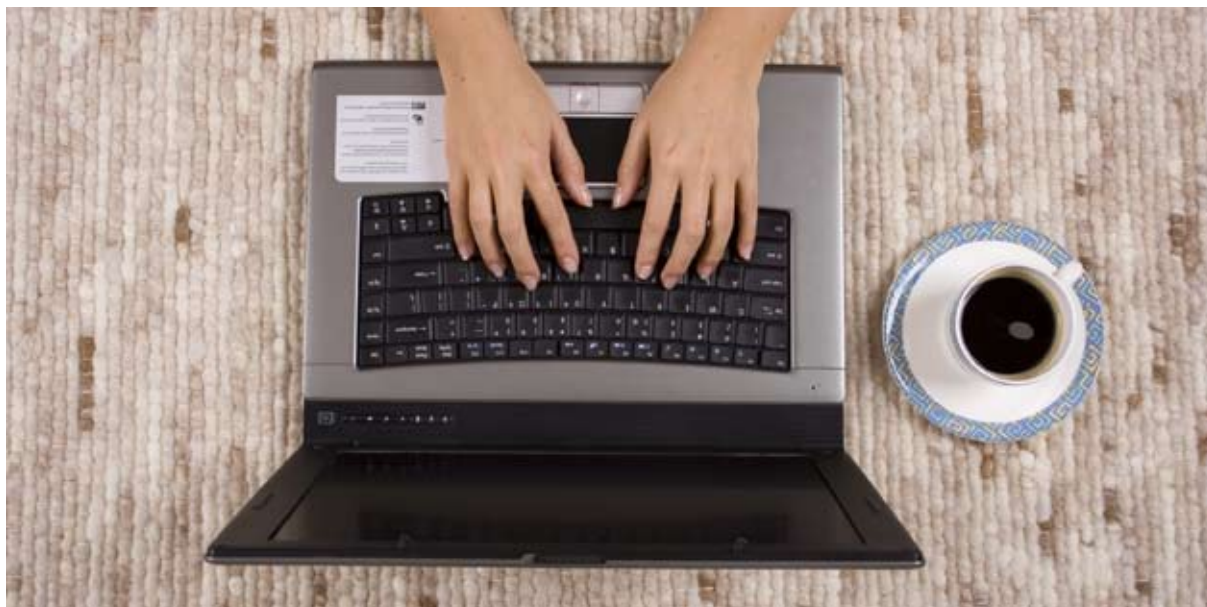
A quién va dirigido

El curso está dirigido a todas las personas que quieran enfocarse profesionalmente en el ámbito de la normativa ISO y, especialmente, a estos perfiles profesionales:

- Trabajadores de empresas que quieran asumir la responsabilidad de los procesos de calidad.
- Profesionales, técnicos, operarios que quieran especializarse en el ámbito de la calidad.
- Responsables de diferentes áreas que deseen profundizar sus conocimientos en calidad.
- En general, cualquier persona con un interés en la materia.

En definitiva, puede ser de interés tanto al usuario novel como al experto con dudas puntuales, con o sin conocimientos previos en la aplicación de la gestión de la calidad dentro de la empresa, cualquiera que sea el tipo de actividad.

Responsable en Calidad ISO 9001



- Analizar e interpretar los conceptos básicos del modelo EFQM.
- Interpretar y utilizar la gestión por procesos.
- Reconocer la importancia del proceso de recogida de datos e información.
- Conocer la base de las metodologías más utilizadas para implantar la Mejora Continua en una empresa u organización.

Programa

La empresa y el entorno jurídico

Unidad 1. Concepto de empresa

Unidad 2. Formas jurídicas de la empresa

Unidad 3. Conceptos fundamentales de las relaciones laborales

Unidad 4. El sistema fiscal español

Calidad ISO 9001

Unidad 1. La calidad y su evolución. Principios, modelos y metodologías

Unidad 2. Filosofías administrativas y de producción

Unidad 3. ISO 9001. Requisitos y comentarios relevantes para su documentación e implantación

Unidad 4. Guía para la implantación de un sistema de gestión de la calidad

Unidad 5. La gestión basada en procesos

Unidad 6. El modelo EFQM

Plan de estudios

La empresa y el entorno jurídico

Para que la empresa alcance sus objetivos y obtenga los resultados esperados, es necesario planificar y organizar con anterioridad el camino o estrategia a seguir. Ello es tarea de la administración empresarial, que estudiaremos en este módulo junto con los diferentes elementos y tipos de empresa que hoy en día existen.

Calidad ISO 9001

Este módulo profundiza el concepto de calidad desde la perspectiva tanto del productor como del usuario, y aborda los principios de la excelencia empresarial, las herramientas utilizadas y la relación entre ellas. Asimismo, interpreta la normativa ISO 9001:2000 y explica los requisitos básicos para documentar un sistema de calidad basado en la familia ISO 9001. Finalmente, facilita el estudio de los principios asociados a la gestión basada en procesos e identifica las claves de modelos tan necesarios como los de Calidad Total y EFQM.

Temporalización

	Horas Lectivas	Meses	Créditos ECTS
Introducción al Campus Virtual	-	0,5	0
La empresa y el entorno jurídico	50	2	2
Calidad ISO 9001	125	4	5
TOTAL	175	6,5	7