



COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS TÉCNICOS
FORESTALES

**CURSO TÉCNICO EN GESTIÓN
DE LA CALIDAD
(Normas ISO 9000 y Modelo EFQM)**

Con la colaboración de



Programa

El **CURSO TÉCNICO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD (Normas ISO 900 y Modelo EFQM)** se estructura en temas que se complementan con actividades y casos prácticos:

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

Unidad 1: CONCEPTO DE CALIDAD

Introducción al concepto de calidad
Sistema integrado de calidad

Unidad 2: COSTO DE LA CALIDAD

Costos de la mala calidad
Pirámide de costos de un error
Tipos de costos
Medición de los costos de la mala calidad
Control de los costos de calidad
Definición e inventario de costos de calidad

Unidad 3: GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

Política corporativa de calidad
Gestión y mejora de la calidad
Participación de todo el personal
Calidad en el trabajo personal
Comportamiento humano y gestión de calidad

Unidad 4: ANÁLISIS PREVIO A LA IMPLANTACIÓN DE UN SGC

Introducción
Cultura empresarial
Cambio cultural
Clima empresarial
Estructura organizativa
Clima organizativo
Gestión del cambio cultural y organizativo
Mejora de competitividad y productividad gracias al SGC

MÓDULO 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Necesidad de suministrar servicios de calidad
Satisfacción del cliente

Unidad 2: DISEÑO Y SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS

Empresa industrial y empresa de servicios
Contactos con el cliente
Diseño y suministro de servicios
Gestión de las expectativas
Atributos de calidad

Características del servicio
Desfases durante el diseño y suministro del servicio
Atención de reclamaciones

Unidad 3: SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Habilidades y actitudes del personal
Modelo del sistema integral de gestión del servicio al cliente

Unidad 4: CÓMO DIRIGIR UNA EMPRESA DE SERVICIOS

Introducción
Liderazgo personal
Planificación estratégica
Características de los servicios futuros
Marketing de los servicios
Equipo de colaboradores
Medir la calidad de servicio
Mejora de la calidad de servicio
Dirección por objetivos
Organización orientada hacia el mercado
Tópicos que se oponen a la calidad de servicio
Resultados de gestionar la calidad en los servicios y atención al cliente
Calidad de servicio y atención al cliente

MÓDULO 3: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA GCT

Introducción
Conceptos de calidad total y mejora continua
Responsabilidades del directivo en la GCT
Organizaciones con varios centros de trabajo
Calidad y excelencia empresarial
Técnicas avanzadas y específicas de mejora

Unidad 2: DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE LA GCT

Modelo del sistema de gestión de la calidad total (GCT)
Diagnóstico
Diseño

Unidad 3: IMPLANTACIÓN DE LA GCT (I)

Organización para la gestión de la calidad total
Personal comprometido
Política de recursos humanos
Técnicas de control estadístico de procesos (CEP)
Formación y entrenamiento

Unidad 4: IMPLANTACIÓN DE LA GCT (II)

Primer grupo de mejora: equipo de directivo
Proyectos y grupos de mejora de la calidad
Procesos y personas: problemas y responsabilidades
Planificación estratégica de la calidad
Programación del proceso y evaluación de su progreso
Rentabilidad y beneficios diferenciales de la GCT

Unidad 5: MANTENIMIENTO DE LA GCT

Mantenimiento de la mejora continua de la calidad
Amenazas al proceso de implantación de la GCT
Círculos de calidad
"cero defectos". Autocontrol

MÓDULO 4: LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO

Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9000

Normas ISO
Serie 9000

Unidad 2: NORMA ISO 9001:2000

Introducción
Beneficios de la norma ISO 9001
Nomenclatura básica para la ISO 9001
Estructura de la norma
Índice de la norma
Requisitos de la norma
Gestión y control de procesos

Unidad 3: PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Introducción
Enfoque al cliente
Liderazgo
Participación del personal
Enfoque basado en procesos
Enfoque de sistema para la gestión
Mejora continua
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Unidad 4: IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA ISO 9001:2000

Implantación de la norma ISO 9001
El proceso de certificación
ISO 14001:2004 y su alineamiento con ISO 9001:2000

MÓDULO 5: AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MODELO EFQM

Unidad 1: EL PROCESO DE AUDITORÍA

Introducción al proceso de auditoría
Concepto de auditoría
Tipos de auditorías
Fallos importantes a evitar
ISO 10011
Función del auditor
Técnicas de comunicación

Unidad 2: ETAPAS DE LA AUDITORÍA: PERC

Introducción
Planificación
Ejecución
Reporte
Acción correctiva

Unidad 3: MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Introducción
Uso del modelo
Estructura del modelo
Criterios agentes
Criterios resultados
Lógica REDER
La autoevaluación

Unidad 4: IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM

Introducción
Comunicación
Nombramiento y formación de un responsable
Primera autoevaluación
Análisis de resultados y priorización
Fijación de objetivos y plan de acción
Establecimiento de equipos de mejora
Desarrollo del trabajo de los equipos
Implantación de las mejoras
Metodología de evaluación REDER
Autoevaluaciones y/o auditorías
Conclusiones finales: la calidad tiene premio

MÓDULO 6: TRABAJO FIN DE CURSO

Estructura de un proyecto
Elaboración de un proyecto
Presentación de un proyecto