

MASTER GESTION DE CALIDAD

FICHA TÉCNICA

INICIO	15 Febrero 2011
MODALIDAD	TELEFORMACION / SEMIPRESENCIAL
DURACION	300 horas / 350 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

El objetivo del curso es dotar a los alumnos de los conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresa exige en relación a la gestión de Sistemas de Calidad

Al término del curso el alumno/a tendrá capacidad para

- ✓ 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.
- ✓ Definir los documentos necesarios para la implantación física del sistema de calidad ISO 9001.
- ✓ Identificar los principios fundamentales de Excelencia y analizar e interpretar los conceptos básicos del modelo EFQM.

DESTINATARIOS

- ✓ Trabajadores 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.
- ✓ Estudiantes y recién licenciados que quieran enfocar su carrera profesional en el área de calidad
- ✓ En general, cualquier persona que quieran enfocarse profesionalmente en el ámbito de la normativa ISO

REQUISITOS DE ACCESO

El acceso al curso podrá hacerse a través de dos vías: académica o laboral

1. **VIA ACADÉMICA:** personas con estudios superiores (Universitarios o Ciclos Superiores de FP)
2. **VIA LABORAL:** personas que no tienen el nivel de estudios exigido pero tienen experiencia laboral en áreas relacionadas con la materia

SALIDAS PROFESIONALES:

El título del **Máster de Gestión de la Calidad** te permitirá incorporarte a empresas y organismos industriales y de servicios para desarrollar, implantar y mantener los sistemas de gestión de calidad.

PROGRAMA

MODULO I: INTRODUCCION A LA CALIDAD

Unidad 1: Evolución histórica del concepto de la calidad

Unidad 2: La calidad como estrategia competitiva

Unidad 3: Costes de calidad y no calidad. Beneficio empresarial

MODULO II: CALIDAD EN LA GESTION DE RECURSOS Y PROCESOS DEL PRODUCTO Y SERVICIOS

Introducción

Unidad 1: Gestión de los recursos

Unidad 2: Gestión de los procesos de diseño y desarrollo

Unidad 3: Gestión de las compras y subcontrataciones

Unidad 4: Calidad en las ventas y servicio posventa

Unidad 5: Seguimiento y medición de los procesos y productos

Unidad 6: Control de no conformidad, acciones correctivas y preventivas

MODULO III: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE CALIDAD

Introducción

Unidad 1: Metodologías de la gestión de calidad

- A) Las 5 S
- B) Mantenimiento productivo total
- C) El ciclo PDCA
- D) Análisis Modal de Fallos y Efectos
- E) A prueba de errores
- F) Sistema seis sigma

Unidad 2: Herramientas de medición y control

- A) Diagrama de Pareto
- B) Hoja de recogida de datos
- C) Histograma
- D) Diagrama de Dispersión / Diagrama de Correlación
- E) La función de pérdida de Taguchi
- F) Encuestas o cuestionarios
- G) Quejas o sugerencias

Unidad 3: Herramientas y técnicas de calidad

- A) Diagrama de flujo
- B) Diagrama causa efecto
- C) Matriz de Criterios
- D) Análisis DAFO
- E) Despliegue de la función de calidad

Unidad 4: Herramientas de grupo y de ayuda a la creatividad

- A) La lluvia de ideas
- B) El benchmarking
- C) Los círculos de calidad
- D) Seis sombreros para pensar

MODULO IV: SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN NORMAS ISO

Unidad 1: Conceptos básicos de la gestión de la calidad

Unidad 2: Principios para la gestión de la calidad

Unidad 3: El papel de los gestores de la calidad

Unidad 4: Términos y Definiciones

Unidad 5: Gestión de los Procesos

- Definición de procesos
- Referencias a procesos en la Norma ISO 9001:2008
- Tipos de procesos
- Por qué la gestión por procesos
- Enfoque basado en procesos
- Implementación del enfoque basado en procesos

Unidad 6: Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

- La estructura de ISO 9001:2000
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los recursos
- Prestación del servicio
- Medición análisis y mejora

Unidad 7: Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2008.

- Documentación
- Implantación
- Certificación

Unidad 8: Fase de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008.

MODULO V: MODELO EFQM / Principios de excelencia empresarial

Unidad 1: Introducción al modelo EFQM / Principios excelencia empresarial

- A) Planificación estratégica en las organizaciones
- B) La estructura del modelo: criterios, REDER y autoevaluación
- C) Organizaciones relacionadas con el modelo EFQM
- D) Principios fundamentales de la excelencia en la gestión

Unidad 2: Los criterios del modelo EFQM

- A) Criterio 1: Liderazgo
- B) Criterio 2: Política y estrategia
- C) Criterio 3: Personas
- D) Criterio 4: Alianzas y recursos
- E) Criterio 5: Procesos
- F) Criterio 6: Resultados en los clientes
- G) Criterio 7: Resultados en las personas
- H) Criterio 8: Resultados en la sociedad
- I) Criterio 9: Resultados clave

Unidad 3: El proceso de evaluación / Plan acciones de mejora

- A) Puntos fuertes, áreas de mejora, puntos de visita
- B) Matrices de evaluación REDER. Puntuación
- C) Agrupación y priorización de áreas de mejora
- D) Diseño del plan de acciones

Unidad 4: Usos del modelo EFQM

- A) El modelo como herramienta de auto evaluación
- B) El modelo como base de evaluación de organizaciones candidatas a premio
- C) Cómo redactar una memoria EFQM de una organización
- D) Adaptaciones sectoriales del modelo

MODULO VI: OTROS MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

METODOLOGÍA

El alumno podrá elegir entre la modalidad **Online** o la modalidad **Semipresencial**.

1. MODALIDAD ONLINE

El curso se impartirá a través de la Plataforma de Teleformación, donde estarán los contenidos teóricos, casos prácticos y ejercicios de carácter obligatorio necesarios para obtener la titulación.

Como la metodología del curso es on-line, el/la alumno/a tendrá total libertad para realizar los distintos temas desde cualquier ordenador conectado a Internet, desde cualquier lugar, a cualquier hora, dedicando el tiempo que estime oportuno en cada sesión.

El curso consta de **300 horas**, de las cuales 150 horas son de carácter teórico y 150 prácticas.

La duración total del máster será de cuatro meses y medio, distribuidos como se indica a continuación:

- Tres meses y medio para el desarrollo del contenido de la plataforma. Evaluaciones en continuo de los conceptos teóricos aprendidos. Ejercicios prácticos y actividades de resumen para aplicar los conceptos desarrollados.
- Un mes para el desarrollo de una actividad práctica de fin de máster (puede variar si el alumno realiza prácticas en empresa).

La evaluación final será el resultado de computar las calificaciones parciales obtenidas a lo largo de la parte teórica, junto con la participación y actitud mostrada por el alumno.

De igual modo, las tareas prácticas serán evaluadas y es necesario obtener la calificación de APTO para obtener la titulación final.

Para aquellos alumnos que no consigan el APTO se dispondrá de un periodo de recuperación.

2. MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Esta metodología combina la formación e-learning con la formación presencial.

El alumno utilizará la plataforma de teleformación www.recursosgalicia.es para la realización del curso, allí encontrará los contenidos teóricos, casos prácticos y ejercicios de carácter obligatorio necesarios para obtener la titulación.

Además de las ventajas de la metodología online, el alumno disfrutará de tutorías presenciales todas las semanas, donde se resolverán dudas y explicarán los temas y conceptos fundamentales del programa.

Para obtener la calificación de APTO, el alumno deberá asistir al 75% de las clases presenciales, realizar las actividades y cuestionarios de la plataforma de teleformación y el proyecto final y/o prácticas en empresa.

La duración total del máster es de **350 horas** y el alumno dispondrá de cuatro meses y medio para realizarlo:

- 150 horas teóricas en la plataforma de teleformación
- 50 horas de tutorías presenciales
- 150 horas de desarrollo de una actividad práctica de fin de máster o prácticas en empresa.

Tutorías presenciales

En la modalidad semipresencial las clases presenciales serán los miércoles de 19:30 a 22:00 en nuestra sede de Santiago de Compostela.

BOLSA DE EMPLEO Y PRÁCTICAS EN EMPRESAS

En ambas modalidades (on-line y semipresencial) los alumnos tendrán la opción de realizar 150 horas de prácticas en empresas e instituciones, teniendo la posibilidad de convalidarlas con la realización de un proyecto.

Para la realización de estas prácticas contamos con la colaboración de la Asociación Área Empresarial do Tambre (<http://www.poligonotambre.com/es/>).

Además los alumnos que terminen el Máster se incluirán en la bolsa de empleo de dicha institución.

LA PLATAFORMA DE TELEFORMACION

El Máster será impartido a través de nuestra Plataforma de Teleformación www.recursosgalicia.es

- Cada módulo está formado por contenidos teóricos con información escrita a modo ilustrativo a través de imágenes y gráficos, con actividades dinamizadoras, y archivos en PDF incluidos en cada módulo que sirven para complementar los contenidos teóricos.
- El alumno tendrá como guía el calendario propuesto, donde se indicarán un cronograma del curso, con las fechas planificadas para cada los distintos ejercicios, casos práctico o debates de opinión.
- Cada módulo contará con pruebas de autoevaluación con las que el alumno podrá conocer el grado de comprensión obtenido en la materia.
- Además de las clases de teleformación se impartirán tutorías E-learning donde la docente estará conectada en el horario previsto para resolver sus dudas

- El/la alumno/a tendrá acceso a los docentes por mail, a través del Chat o de los foros generales creados en cada módulo para resolver sus dudas.
- Las dudas o casos expuestos por los alumnos serán resueltas en un plazo no superior a las 48 horas por los docentes.
- Además del equipo de expertos docentes, el tutor del curso estará continuamente supervisando el progreso del alumno/la y mantendrá contacto con él/ella a efectos de un mejor aprovechamiento del curso.
- El/la alumno/a también tendrá a su disposición un técnico de soporte para resolver sus dudas relacionadas con la plataforma.

MATERIAL DIDÁCTICO

El material pedagógico será elaborado específicamente y adaptado a las necesidades didácticas y formativas del alumnado.

Contarán con los siguientes apartados:

- Contenidos teóricos con información escrita a modo ilustrativo, a través de imágenes y gráficas que favorezcan el aprendizaje. Plenamente actualizados y con gran rigor técnico, fácilmente comprensibles y con una clara vocación práctica. Desarrollados por especialistas técnicos y pedagogos.
- Aplicaciones prácticas que permiten aplicar los conocimientos teóricos a situaciones profesionales reales.
- Bibliografía
- Test de autoevaluación, que dan la posibilidad al alumno de ir midiendo, tema a tema, la correcta comprensión de los contenidos.

Además de los manuales on line, se hará entrega al alumno/a de:

- Pen-Drive
- Mochila, carpeta y bolígrafo.

SOPORTE TÉCNICO

La aplicación está preparada para poder trabajar usando Internet Explorer o bien Firefox, si bien puede resultar que algún elemento se muestre de forma distinta según el explorador que se utilice. Esto es debido a que no todos los exploradores funcionan igual y por tanto puede haber pequeñas variaciones de formato.

También puede influir la configuración de la pantalla, que puede hacer que algún elemento o componente aparezca "descolocado". En este caso podréis modificar la configuración de vuestras pantallas haciendo clic con el ratón sobre una zona vacía del escritorio --> propiedades --> configuración y ajustáis la resolución hasta que veáis la aplicación de forma apropiada o configurando su pantalla de forma estándar.

EQUIPO DOCENTE

Cristina Sánchez Casas

Licenciada Universitaria. Experto Universitario en Auditorias y Sistemas de Gestión. Técnico Superior en PRL, Gestión de Calidad y Gestión Medioambiental. Amplia experiencia en consultoría de calidad y medioambiente.

Autora experta, persona encargada de la gestión y coordinación del diseño de contenidos. Será la responsable de resolver todas las dudas sobre el contenido del curso, además corregirá las actividades y/o supervisará las correcciones realizadas por los/las demás tutores/as. Tutorizará el desarrollo del proyecto fin de Master y la realización de prácticas en empresas.

Montse Franqueiro Couto

Diplomada Universitaria. Experta en aplicaciones de las nuevas tecnologías de formación en las empresas y en la gestión de proyectos e-learning. Responsable de la evaluación y control de la calidad de la oferta formativa de Recursos Galicia.

Será la persona encargada del rendimiento y participación del/la alumno/a en el desarrollo del curso, ofreciendo la orientación adecuada en el aprendizaje y permitiéndole establecer estrategias de actuación adecuadas a cada situación y al entorno en que se desarrolla el e-learning. Además ayudará a la tutora/experta de contenidos en la corrección de algunas actividades, en el desarrollo del proyecto fin de Master y en la gestión de las prácticas en empresas.

MATRICULACION Y FORMA DE PAGO

El curso comenzará en el 15 de Febrero de 2011 y el plazo de matrícula termina el jueves 10 de Febrero de 2011.

Para reservar tu plaza es necesario cubrir la ficha de inscripción que se adjunta y remitirla por mail o por fax junto con la siguiente documentación:

Documentación:

- ◆ Fotocopia del D.N.I.
- ◆ Titulación o justificante de acceso.
- ◆ El resguardo de pago del banco o la confirmación de la transferencia.

Forma de pago:

Dos plazos sin intereses, en el momento de formalizar la matrícula los alumnos pagarán el primer plazo del 60% del importe de la matrícula y a los 30 días del comienzo del curso el 40% restante

Matrícula	60%
Al mes	40%

COSTE DEL CURSO

MODALIDAD ONLINE **450 €***

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL **600 €***

Promociones y asociaciones:

Trabajadores en situación de desempleo: Las personas desempleadas en el momento de la realización de la matrícula disfrutarán de un descuento del 10% en el importe de la misma. Deberán adjuntar tarjeta como demandante de empleo.

Trabajadores en activo: Los trabajadores de empresas asociadas a "Asociación Área Empresarial do Tambre" y "Asociación de Empresarios Polígono Industrial A Pasaxe" disfrutarán de un descuento del 10% en la modalidad on-line. Necesario contactar a través de dichas asociaciones.

Colegiados COBGA: Los socios del Colegio Oficial de Biólogos de Galicia dispondrán de un descuento del 10% en la modalidad on-line. Deberán adjuntar el carné de socio en el momento de la matrícula.

**** Empresa:** El coste del curso puede ser bonificado en las cuotas de la Seguridad Social. Realizamos esta gestión sin coste alguno.