

Modalidad: Campus Virtual, optimizado para mobile learning  
 Ver tour virtual: <http://www.formacionempresaria.com/torur-virtual.htm>

Carga horaria: 40 horas (8 clases - 2 Meses)

Nivel: Intermedio

Valor: Residentes en Argentina \$ 500.- Exterior: U\$D 300.-

Requerimientos básicos: Conocimientos básicos sobre los conceptos de Calidad.

Dirigido a: Empleados, Profesionales y Mandos Medios que tengan incumbencia en sectores relacionados con la gestión de recursos o proyectos y requieran que los resultados de sus procesos sean de calidad y Mandos Medios que requieran conocer e interpretar en profundidad la Norma ISO 9001:2000 o que deseen alinearse con los conceptos de Calidad expresados en ella en vías de alcanzar una certificación ISO.

Certificación: Doble y Oficial por: Formación Empresaria y la UTN - Universidad Tecnológica Nacional



[http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning/index.php?option=com\\_content&task=view&id=209&Itemid=68](http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning/index.php?option=com_content&task=view&id=209&Itemid=68)

Formas de Pago



Desde nuestro Portal podrá descargar los tutoriales correspondientes para cada modalidad de pago.

## Objetivos generales del curso

---

Al finalizar este curso, el alumno estará en condiciones de:

- a) Comprender los conceptos, dimensiones y recursos del TQM (Gestión de la Calidad Total), reconociendo su importancia.
- b) Identificar los cambios continuos que se observan en el mundo actual para adecuarse a los mismos, reconociendo la importancia del liderazgo en el manejo de las crisis.
- c) Poder establecer la visión, misión, políticas y objetivos de una empresa
- d) Conocer las distintas formas de gestión relacionadas a la Calidad
- e) Conocer la función de Diseño y Planificación de la Calidad
- f) Poder identificar un Sistema Documental robusto y elaborar un Manual de Calidad
- g) Reconocer los requerimientos necesarios para la Implementación de un Sistema de Calidad, identificando los potenciales causales de riesgo para que el proyecto no fracase
- h) Conocer los modelos de excelencia en Sistemas de Calidad
- i) Alinear su organización a las orientaciones volcadas en la Norma ISO 9001:2008.
- j) Prepararse eficazmente para afrontar una auditoría de certificación ISO.
- k) Conocer en profundidad cada punto de la norma.
- l) Definir correctamente los procesos de su organización.
- m) Poder definir correctamente el Sistema documental adecuado para la organización.

## Temas a tratar

---

### Clase 1 - Gestión de la Calidad Total (TQM)

1. Origen y Evolución del Concepto
2. Principios y Conceptos
3. Importancia
4. Dimensiones y Recursos
5. Determinantes de la Calidad - Las 9 M

### Clase 2 - Management de la Calidad

1. Cambios, Crisis y Adaptaciones
2. Valor y Satisfacción del Cliente
3. Liderazgo, Visión y Misión
4. Políticas y Objetivos
5. Ciclo PDCA
6. Gestión por Procesos
7. Dirección por valores

### Clase 3 - Aseguramiento de la Calidad

1. Aseguramiento de la Calidad
2. Diseño y Planificación de la Calidad
3. Sistema Documental
4. Elaboración del Manual de Calidad

#### Clase 4 - Implementación de un Sistema de Calidad

1. Requerimientos
2. Ventajas
3. ¿Por qué fracasan los programas de calidad total?
4. Los caminos de la excelencia
5. Modelo EFQM de Excelencia

#### Clase 5 - Introducción, Generalidades y Sistema de Gestión de la calidad

1. Proceso
2. Mejora continua
3. Definiciones clave
4. Los 8 Principios Fundamentales de la Gestión de la Calidad
5. Elementos Genéricos
6. Requisitos Generales del Sistema de Gestión de la calidad
7. Los 6 Procedimientos Documentados Mandatarios
8. Manual de la Calidad
9. Los Registros Mandatarios

#### Clase 6 - Responsabilidad de la Dirección y Gestión de los Recursos

1. Compromiso de la Dirección
2. Enfoque al cliente
3. Política de la Calidad
4. Planificación
5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
6. Revisión por la Dirección
7. Provisión de recursos
8. Recursos humanos
9. Infraestructura (medios)
10. Ambiente de trabajo

#### Clase 7 - Realización del Producto

1. Planificación de la realización del producto
2. Procesos relacionados con el Cliente
3. Diseño y/o desarrollo
4. Compras
5. Producción y prestación del servicio
6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

#### Clase 8 - Medición, Análisis y Mejora

1. Generalidades
2. Medición y seguimiento
3. Control del producto no conforme
4. Análisis de datos
5. Mejora



## Objetivos para cada una de las clases

---

**Objetivos para la clase 1** En la primera clase se establecerán los conceptos y principios de la Gestión de la Calidad Total (TQM), mostrando la importancia de su implementación. Además se estudiarán las dimensiones, recursos y determinantes de la Calidad.

**Objetivos para la clase 2** En esta segunda clase se analizará en profundidad el Gerenciamiento de la Calidad, detectando los cambios y crisis actuales y las adaptaciones que se debe hacer para poder adecuarse al mundo actual; se verá la importancia de un adecuado liderazgo y de la satisfacción del cliente. Se definirá visión, misión, políticas y objetivos para una organización y se analizarán distintos tipos de gestiones.

**Objetivos para la clase 3** Durante la tercera clase, se estudiará la función del Aseguramiento de la Calidad y se darán los lineamientos para el Diseño y Planificación de la Calidad, estableciendo los pasos para la elaboración del Manual de Calidad.

**Objetivos de la clase 4** En la cuarta clase se mostrarán las ventajas de implementar un Sistema de Calidad, cuales son los requerimientos para llevar a cabo el proyecto y que aspectos tener en cuenta para que no fracase un programa de calidad. Se establecerán los caminos de la excelencia a los cuales debe orientarse toda organización.

**Objetivos para la clase 5** En esta quinta clase se definirán los conceptos necesarios para una mejor interpretación de la Norma. Se conocerán los principios fundamentales de la Gestión de la Calidad y los requerimientos para la definición del Sistema de Gestión. Se listarán los documentos obligatorios y se darán las herramientas para la creación del Manual de Calidad.

**Objetivos para la clase 6** En esta sexta clase se mostrará la importancia del compromiso de la Dirección y la orientación de la empresa hacia la satisfacción del cliente. Se estudiará la necesidad de una adecuada planificación y una revisión periódica de la misma por la Dirección. Se estudiará la gestión de recursos, haciendo hincapié en los humanos.

**Objetivos para la clase 7** En la séptima clase, se analizarán los requerimientos necesarios para la realización del producto, desde su planificación, diseño, desarrollo y gestión de compras hasta la producción o prestación de un servicio, siempre orientados hacia la satisfacción del cliente.

**Objetivos para la clase 8** En la última clase se conocerán las técnicas utilizadas para la medición o seguimiento de los procesos, analizando los datos recogidos de manera de adoptar acciones de mejora y poder aislar los productos no conformes.



## Metodología de Estudio

Este sistema de aprendizaje, posee dos ejes bien definidos. La parte sincrónica (donde estaremos en contacto en tiempo real, como ser el chat o colaboración) y la asincrónica siendo aquella que se realizan en "diferentes tiempos" (como ser; la clase semanal, las actividades, etc.)

Cada clase será semanal, podrá ser descargada a su Pc, donde el alumno deberá procesarla off line (fuera de línea) ya que está desarrollada en un documento para su mejor impresión. Dicha clase, contiene la explicación del docente sobre los temas tratados, las actividades propuestas que deberán ser reenviadas y los documentos anexos sugeridos (apuntes, links, multimedia, etc.) que deberán explorar y leer durante el resto de la semana para complementar con lo ya visto. También contará con un soporte de video por clase, donde tendrá importantes comentarios sobre cada módulo.

## Proceso de aprendizaje



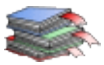
Curso optimizado para **mobile learning**  
 Podrá acceder al chat móvil desde:  
[www.ffee-mobile.com.ar](http://www.ffee-mobile.com.ar)



**Procesar la clase off line** El alumno deberá descargar y guardar la correspondiente clase semanal en su computadora o dispositivo móvil (Pocket PC, Palm, SmartPhone, etc.). También puede imprimir dicha clase, un archivo de 25 páginas aproximadamente.



**Video** Cada clase cuenta con un video en donde el alumno podrá ver y escuchar al docente. Este sistema fue grabado y optimizado para verlo on-line, su duración es de hasta 15 min. Podrá visualizarlo desde el Campus o desde su PDA con conexión a Internet de banda ancha, para lo cual deberá instalar un software que le será sugerido.



**Documentación Anexa** Es un material complementario a la clase, que podrá procesar y comentar. No es de carácter obligatorio para el alumno. Estos serán documentos para descargar en distintos formatos, como ser (PDF, Word, etc.)



**Multimedia** Tendrá fragmentos de videos y animaciones (con sonido e imagen) aportando explicaciones vistas en la clase, de forma visual y esquemática.



**Links** Tendrá enlaces externos disponibles para cada módulo, aportando artículos y novedades vinculadas con los temas tratados en la clase.



**Recursos** Contará con una serie de recursos sugeridos, como ser software, plantillas, herramientas, formularios, etc. Podrá utilizarlos en su propio proyecto.



**Actividades Propuestas** Por cada clase semanal el docente solicitará que desarrolle una actividad práctica de ejercitación. Una vez finalizada tendrá que re-enviarla para su corrección ó comentario. Las notas serán guardadas y promediadas.



**Autoevaluación semanal** Finalizada la clase, el alumno deberá responder una serie de preguntas que le indicarán el nivel de comprensión adquirida. Las notas serán guardadas por el sistema y promediadas.



**Chat** Es un espacio en donde el alumno podrá estar en contacto con el docente para formularle consultas y/o comentarios. El encuentro será semanal, se les comunicará el día y hora oportunamente. Podrá conectarse desde el campus o mediante su dispositivo móvil conectado a Internet, desde la URL [www.ffee-mobile.com.ar](http://www.ffee-mobile.com.ar)



**Foro** Es un espacio cuyo objetivo es generar debate de acuerdo a la consigna planteada por el docente, en donde el alumno podrá dejar sus comentarios e impresiones.



**Trabajo Final** Una vez finalizado le curso, recibirá las consignas para el desarrollo de un Trabajo Práctico final. Esta instancia es de carácter obligatoria para poder acceder a la certificación doble y oficial al final del curso (FFEE y UTN). Ver convenio en nuestro portal Web.