

## **CONTENIDO COMPLETO DEL PROGRAMA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El programa se compone de 5 cursos, los cuales se detallan a continuación:

### **Curso 1: QMS -Sistemas de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna:**

**Objetivo:** Este Curso brinda un panorama sobre los conocimientos de gestión de la calidad, la familia de las normas ISO 9000 y la realización de auditorías internas. Tiene como objetivo introducir a los participantes en el circuito de regulación, compuesto por la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Los conocimientos transmitidos sobre la familia de normas ISO 9000 apoya a los participantes en la creación y la implantación de un sistema de gestión de calidad específico para sus empresas y en un manejo adecuado de la documentación. Además en este curso se tratan también la planificación, la ejecución y las actividades posteriores a las auditorías internas.

Los conocimientos y capacidades proporcionados en este curso son indispensables para la comprensión de los cursos siguientes del bloque de cursos “Gestión de la Calidad”.

#### **Asistentes:**

- El curso está previsto para 20 personas

#### **Duración:**

- 40 horas

#### **Programa:**

- Desarrollo y significado actual de la gestión de la calidad.
- Desarrollo de la norma ISO 9000:2005.
- Clasificación de la gestión de la calidad en la gestión general.
- Visualización.
- Tareas operativas en la gestión de la calidad.
- Del análisis de los textos a la pregunta de auditoría.
- Presentación de la familia de normas ISO 9000.
- Documentación de un sistema de gestión de la calidad.
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad – auditorías internas.
- Procedimiento de certificación.
- Aspectos legales.

### **Curso 2: QMA -Sistemas de Gestión de la Calidad: Implementación y evaluación**

**Objetivo:** Este curso guía a los participantes en temas específicos de la gestión de la calidad, para apoyar a la dirección en la toma de decisiones relacionadas con cuestiones de la calidad, empleando los datos y las informaciones relativas a la calidad correspondientes, para preparar un informe a la dirección sobre las actividades relacionadas con la calidad dentro de la empresa, y también sobre los efectos y el grado de implementación del sistema de gestión de la calidad.

Otro punto importante del curso es la transmisión de técnicas y métodos que permiten fomentar la idea de la calidad dentro de la empresa e involucrar a los empleados en las actividades relativas a la calidad y en el proceso de mejora continua.

El tercer punto saliente es el grupo de temas vinculados a la 'Gestión de procesos'. Aquí se brinda un panorama sobre los sistemas de gestión de la calidad basados en procesos: la evolución desde un sistema de gestión de la calidad basado en los elementos a un sistema basado en los procesos, así como las tareas y las alternativas del responsable de la calidad en el marco de la gestión de procesos.

**Asistentes:**

- El curso está previsto para 20 personas

**Duración:**

- 40 horas

**Programa:**

- La calidad y los costos de la empresa;
- Técnicas para la resolución de problemas;
- Motivación;
- Tareas grupales, grupos de acción, círculos de calidad;
- Programas de fomento de la calidad;
- Herramientas de la gestión de la calidad;
- Introducción a la gestión de procesos.

### **Curso 3: STM - Métodos Estadísticos para la Toma de Decisiones**

**Objetivo:** Mostrar las técnicas estadísticas con una orientación práctica, a fin de mejorar la toma de decisiones en las empresas. Los participantes reciben una introducción en los métodos más importantes de la estadística, obteniendo un panorama sobre sus posibles aplicaciones, las que se muestran mediante ejemplos típicos.

**Asistentes:**

- El curso está previsto para 20 personas

**Duración:** 32 horas

**Programa:**

- Métodos Estadísticos en la empresa
- Medición, Análisis y Mejora
- Encuesta de Satisfacción de Clientes
- Distribuciones estadísticas
- Control de Procesos, Cartas de Control de Calidad
- Método de Ensayo
- Confiabilidad
- Trabajo en equipos
- Diseño de experimentos

#### **Curso 4: TQM – Mejora de los Procesos de las Empresas:**

**Objetivo:** en este curso se transmiten conocimientos sobre la gestión de la calidad para continuar desarrollando el concepto de la calidad y el sistema de gestión de la calidad en una empresa. El objetivo es mostrar las ideas del Total Quality management y del modelo europeo de TQM (EFQM), que es al mismo tiempo la base del premio Europeo a la calidad, como un camino para continuar desarrollando el concepto de la calidad en la empresa. En relación con estos temas, se brindan contenidos más profundos sobre la identificación de información relativa a la calidad y los indicadores.

**Asistentes:**

- El curso está previsto para 20 personas

**Duración: 40 horas**

**Programa:**

- Bases del TQM
- Conceptos del TQM
  - Malcolm Baldrige National Quality Award.
  - Premio Europeo a la Calidad (European Quality Award).
- Módulos del TQM
  - Conducir mediante objetivos
  - Seguimiento de los objetivos
  - El proceso de aprendizaje dentro de la empresa
  - Medir y evaluar.
- Implantación del TQM.

#### **Curso 5: AUD – Auditor.**

**Objetivo:** En el curso “Auditor” se presentan los aspectos más salientes de los distintos tipos de auditorías, como las auditorías internas, a los proveedores y las de certificación. La meta es mostrar tanto los aspectos comunes para todas las auditorías como aquellos en que se diferencian. Este espectro permite que los participantes desarrollen e implementen conceptos de auditorías efectivos y eficientes dentro de su propia empresa.

Otro objetivo importante del curso es preparar a los participantes para una conducción de conversaciones en forma motivante y libre de conflictos durante las entrevistas de auditoría. Esta fase del curso es apoyada por dramatizaciones con realimentación mediante videos.

**Asistentes:**

- El curso está previsto para 20 personas

**Duración: 40 horas**

### **Programa:**

- Bases de las auditorías
- Preparación, ejecución, evaluación y tareas posteriores a las auditorías.
- Evaluación de desviaciones
- Criterios para la calificación de auditores
- Desarrollo de las auditorías
- Auditorías basadas en los procesos
- Técnicas de conversación
- Dramatizaciones.

Los contenidos del curso se orientan por la ISO 19011:2000, directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad. Es condición para la participación de este curso haber aprobado el examen "DGQ Qualitätsmanager".

### **Certificado QM-Quality Manager DGQ**

El examen está formado por una parte escrita y otra oral.

El examen escrito consiste en responder preguntas de respuestas múltiples y dura 30 minutos.

El examen oral requiere la moderación de un grupo de trabajo durante 90 minutos, debiendo resolver las tareas planteadas en un caso de ejemplo (moderación, conducción, técnica de consultas con tarjetas, dinámicas de grupo) y una presentación de los resultados durante unos 10 minutos (lenguaje, gesticulación, convencimiento).

Todos los temas se extraen de los contenidos de aprendizaje del bloque QM.

### **Certificado- Auditor DGQ**

El examen auditor DGQ abarca tanto una parte escrita (preguntas de respuestas múltiples) como una parte oral (examen de entrevista).

Todos los temas se extraen de los contenidos de aprendizaje del curso de auditor de las normas de gestión de la calidad.

---

Nota: Independientemente de los certificados anteriores emitidos por QUARA de CENTROAMERICA también PROCINCO extenderá un diploma de participación por cada uno de los cursos.

Para mayor información sobre el programa comuníquese con Brenda Ramos al 556-5526 al 30 ext. 126 ó al cel.: 9828-9778 ó escribir al e-mail: [utp1@ahm-honduras.com](mailto:utp1@ahm-honduras.com)

Para realizar sus inscripciones llamar al 556-5526 al 30 ext. 136 con Norma Miranda, o escribir al e-mail: [asistenteprocinco@ahm-honduras.com](mailto:asistenteprocinco@ahm-honduras.com).