

Educación continua **on-line** para profesionales



## Programa de dirección de operaciones y calidad ISO 9001 (Doble titulación)

PROGRAMA CERTIFICADO

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

**FORMACIÓN DE POSGRADO**

[www.ecol.edu.es](http://www.ecol.edu.es)



# ecol

Educación continua **on-line**  
para profesionales

**ECOL nace como institución fundada con la voluntad de ofrecer formación continua no presencial a la comunidad empresarial. Con el propósito de satisfacer las necesidades de aprendizaje de cualquier profesional. ECOL trabaja de la mano de expertos en educación a distancia y con el Campus Virtual ECOL como centro neurálgico desde el que se interconectan profesorado y alumnos.**

**La Universidad Autónoma de Barcelona ha certificado la calidad y la metodología docente de los programas de posgrado ofrecidos por ECOL.**



El panorama empresarial actual se caracteriza por el aumento constante de la competitividad.

Ello hace imprescindible llevar a cabo una gestión empresarial milimetrada y conocer a fondo las funciones clave en las que se fundamentan las estrategias competitivas.

La investigación, la calidad, la productividad y la logística, se han convertido en una función clave que permite conseguir verdaderas ventajas competitivas.

Este curso de Dirección de operaciones y Calidad ISO 9001 aspira a proporcionar a los estudiantes todos los elementos necesarios para saber implantar y gestionar estrategias de calidad en la empresa, poniendo en marcha las técnicas e instrumentos más adecuados para cada caso.

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD ISO 9001

### ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este curso está orientado a profesionales que se desempeñan en las áreas de calidad, compras, producción, distribución, servicio al cliente o gestión de proyectos.

También aquellos que deseen aumentar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades en estos ámbitos.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

### ¿QUÉ LE PERMITE?

- ▶ Conocer los conceptos básicos del funcionamiento de una empresa y su relación con la calidad del producto y servicio.
- ▶ Conocer los conceptos básicos asociados a la gestión de calidad total y de Calidad ISO.
- ▶ Conocer los conceptos básicos de un proceso de innovación.
- ▶ Conocer los fundamentos de los sistemas de planificación a corto, medio plazo y largo plazo.
- ▶ Conocer los principales sistemas para la gestión y el control de materiales.
- ▶ Conocer el importante papel que juega la logística en el SCM.
- ▶ Definir y entender el término calidad según las diferentes fuentes.
- ▶ 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.
- ▶ Analizar e interpretar los conceptos básicos del modelo EFQM.
- ▶ Interpretar y utilizar la gestión por procesos.

## METODOLOGÍA

### ¿QUÉ VENTAJAS TIENE?

La metodología docente de ECOL, al tener al estudiante como punto de referencia, pone a su disposición todas las herramientas necesarias para lograr el máximo nivel de aprendizaje.

El Campus Virtual, que se desarrolla en el entorno de las TIC, sirve de ventana al alumno para relacionarse con el profesorado y los demás compañeros, y acceder a diferentes servicios.

ECOL también brinda al alumno un amplio abanico de materiales didácticos, que guiados por la acción docente conducen al alumno a sus objetivos.

El modelo no presencial vía web de ECOL contribuye a optimizar el tiempo y el esfuerzo del alumno, que tiene un rol más activo durante el proceso formativo al administrar él su estudio.

Hacer compatibles los intereses personales de cada individuo con sus actividades cotidianas es también una de las grandes ventajas que ofrece el modelo pedagógico on-line.

**1 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.

**2 DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

La logística integral, la política de calidad, el “Lean manufacturing”.... en este módulo analizaremos diferentes disciplinas que van encaminadas a sustraer la mayor rentabilidad de una empresa. Y lo haremos tanto desde una perspectiva teórica como práctica, estudiando lo que hoy se conoce como “Lean manufacturing” y/o “Just in Time (JIT)”, de la mano de las empresas japonesas más importantes, entre ellas, destaca la empresa Toyota. Los teóricos Shigeo Shingo y Taiichi Ohno están considerados como los auténticos “padres” del sistema de producción Toyota que pone el énfasis en la calidad y en la productividad.

**3 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.

**1. LA EMPRESA Y EL ENTORNO JURÍDICO****Unidad 1. Conceptos de empresa**

- 1. ¿Qué es una empresa?**
- 2. Tipos fundamentales de empresa**
- 3. La administración de empresas: planificación y organización empresarial**

**Unidad 2. Formas jurídicas de la empresa**

- 1. La empresa individual**
- 2. La empresa social o mercantil**

**Unidad 3. Conceptos fundamentales de las relaciones laborales**

- 1. La empresa y el trabajador**
- 2. El empresario**
- 3. Conceptos fundamentales de las relaciones laborales**
- 4. Los representantes de los intereses de los trabajadores en la empresa**
- 5. Los sindicatos**
- 6. Los convenios colectivos**
- 7. Los conflictos laborales**

**Unidad 4. El sistema fiscal español**

- 1. Introducción al sistema fiscal español**
- 2. Elementos de un tributo**
- 3. La organización del sistema fiscal en España**
- 4. Otros tributos del sistema fiscal español que afectan a las empresas**

**2. DIRECCIÓN DE OPERACIONES****Unidad 1. Introducción a la dirección de operaciones**

- 1. Las operaciones y la estrategia de la empresa**
- 2. Conceptos básicos en el diseño y análisis de las operaciones**
- 3. Diseño de procesos**
- 4. Operaciones en servicios**

## Unidad 2. **Gestión de la calidad total**

1. Conceptos básicos
2. Elementos básicos de la calidad total
3. Calidad en las empresas de servicios
4. Calidad social
5. TPM

## Unidad 3. **I+D+D e innovación**

1. Innovación tecnológica
2. El proceso de innovación
3. Ingeniería de procesos

## Unidad 4. **Gestión de la capacidad y planificación de las operaciones**

1. Gestión de la capacidad
2. Fundamentos de la gestión y el control de existencias
3. Fundamentos de la planificación de las operaciones
4. Planificación a corto y medio plazo
5. Planificación a largo plazo
6. Sistemas avanzados de planificación y control de operaciones

## Unidad 5. **Lean organization**

1. Introducción al concepto del Lean Manufacturing
2. Just in Time. Conceptos básicos
3. La eliminación del desperdicio (Kaizen)
4. La calidad del proceso y el control autónomo de los errores (Jidoka)
5. El proceso de implantación

## Unidad 6. **Logística integral**

1. Introducción al concepto de logística integral
2. La cadena logística: aprovisionamiento - logística interna - distribución
3. Herramientas para la gestión y el control de los flujos de mercancías e información
4. La gestión de proveedores
5. Outsourcing

## Unidad 7. **Supply Chain Management**

1. Introducción al concepto de Supply Chain Management
2. Gestión de la demanda como proceso básico de Supply Chain Management
3. La reingeniería de procesos en Supply Chain Management
4. El papel de las alianzas estratégicas en Supply Chain Management
5. Innovación en Supply Chain Management
6. Principales experiencias y enfoques en Supply Chain Management

## 3. **CALIDAD ISO 9001**

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

1. Concepto de calidad
2. Reseña histórica
3. Evolución del concepto de calidad
4. Aportaciones destacables de expertos
5. Principios de la calidad total
6. Modelos de gestión de la calidad
7. Metodologías de mejora

### Unidad 2. **Filosofías administrativas y de producción**

1. TOC
2. QFD
3. OUTSOURCING
4. FMS
5. CAM



6. ROBOTICA
7. JUST IN TIME
8. DOWNSIZING
9. KAIRYO
10. EDI
11. CIRCULOS DE CALIDAD
12. KAIZEN
13. MRP y MRP II
14. ISO 9000
15. POKA-YOKE
16. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

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

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición análisis y mejora
9. Objeto y campo de aplicación
10. Normas para consulta
11. Términos y definiciones
12. Sistema de gestión de la calidad
13. Responsabilidad de la dirección
14. Gestión de los recursos
15. Realización del producto
16. Medición análisis y mejora



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

1. Qué es un sistema de calidad
2. Implantación del sistema
3. La documentación del sistema
4. Cómo redactar la documentación
5. Mejora de la calidad
6. Reingeniería de procesos
7. Implicar a las personas

Unidad 5. **La gestión basada en procesos**

1. Enfoque basado en procesos
2. Gestión de procesos
3. Gestión por procesos
4. Implantación de la gestión por procesos
5. Anexos

Unidad 6. **El modelo EFQM**

1. Introducción
2. ¿Qué es la autoevaluación?
3. ¿Qué beneficios reporta?
4. El modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total. Criterios
5. Proceso general de autoevaluación
6. Cuestionario de evaluación resumido
7. Presentación al premio
8. Resumen del proceso de autoevaluación
9. Memoria EFQM

**TEMPORALIZACIÓN**

**12 MESES**

MÓDULOS	HORAS LECTIVAS	MESES
► <b>Dirección de operaciones y calidad ISO 9001</b>	350	12
► Introducción al Campus Virtual	-	0,5
► La empresa y el entorno jurídico	50	2
► Dirección de operaciones	175	5,5
► Calidad ISO 9001	125	4

## EVALUACIÓN

### Continua

Los alumnos son evaluados durante el curso a través de ejercicios, prácticas, actividades, casos... asistidos por el consultor.

Estas actividades permiten al consultor medir el avance del conocimiento y al alumno identificar las áreas de aprendizaje susceptibles de mejora.

## CALIDAD DE LOS PROGRAMAS

### Certificada por la UAB

ECOL emitirá un certificado cuando el alumno haya superado satisfactoriamente el curso.

Los programas ofrecidos por ECOL han sido certificados por la Universidad Autónoma de Barcelona.

## FINANCIACIÓN

### Mensual

Los estudiantes que lo deseen, podrán beneficiarse de una financiación en cuotas mensuales domiciliadas durante la duración del curso.

Los antiguos alumnos de ECOL disfrutarán de unas condiciones económicas especiales.

## PROGRAMAS FORMATIVOS ECOL

### Posgrado

- Programa de dirección y administración de empresas (PDAE)
- Programa de dirección y gestión de PYMES
- Programa de dirección financiera y contabilidad (Doble titulación)
- Programa de dirección financiera y operaciones (Doble titulación)
- Programa de dirección financiera y recursos humanos (Doble titulación)
- Programa de dirección de operaciones y recursos humanos (Doble titulación)
- Programa de dirección de recursos humanos y contabilidad (Doble titulación)
- Programa de marketing, dirección comercial y publicidad (Doble titulación)
- Programa de marketing, dirección comercial y relaciones públicas (Doble titulación)
- Programa de dirección de publicidad y relaciones públicas (Doble titulación)
- Programa de dirección de operaciones y calidad ISO 9001 (Doble titulación)
- Programa de psicología de empresa y recursos humanos (Doble titulación)
- Programa de dirección de operaciones, logística y compras (Doble titulación)
- Curso superior en contabilidad
- Logística y compras
- Dirección comercial y marketing
- Dirección financiera, control de gestión y fiscalidad
- Dirección de operaciones
- Dirección de recursos humanos
- Dirección de publicidad
- Dirección de relaciones públicas
- Psicología de la empresa
- Calidad ISO 9001:2000



### Programa de dirección de operaciones y calidad ISO 9001

Más información  
**www.ecol.edu.es**  
info@ecol.edu.es

**902 37 37 17**  
De lunes a viernes de 9 a 20 h.



PROGRAMA CERTIFICADO

**UAB**  
Universitat Autònoma de Barcelona