

Diplomatura:

## **Calidad ISO 9001:2015 integrada con IA**

### **Objetivos**

- Fortalecer el desarrollo organizacional y humano para mejorar los procesos de calidad.
- Incorporar el uso de herramientas de inteligencia artificial como apoyo a la gestión, auditoría y mejora continua.
- Identificar los aspectos clave de la gestión de calidad total y sus posibilidades en entornos digitales.
- Comprender los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su integración con la transformación tecnológica.
- Aplicar herramientas estadísticas y analíticas para el control y mejora de procesos.
- Desarrollar competencias en auditorías digitales e interpretación de datos inteligentes.
- Resolver problemas organizacionales mediante enfoques colaborativos y soporte de IA.

### **Temario**

#### **MODULO I - Núcleos conceptuales de la gestión de la calidad total**

- Concepto de calidad.
- Evolución histórica de la calidad. Los grandes “gurús” de la calidad.
- El CWQC (Company Wide Quality Control) (Control de Calidad en toda la empresa)
- Características determinantes de la calidad y su gestión.
- Costos de la calidad y de la no calidad.
- La gestión de los procesos orientados al cliente. Introducción a la calidad de los servicios.
- La calidad en la era digital: impacto de la IA en la gestión de la calidad.
- Aplicaciones actuales: control automatizado, análisis de satisfacción con IA.

#### **MODULO II - Norma ISO 9001:2015 y transformación Digital**

- Requisitos Norma ISO 9001:2015.

- La Norma ISO 9001:2015, sus enmiendas año 2024 y futuros cambios para el año 2026.
- Integración de la Inteligencia Artificial en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Herramientas inteligentes para la gestión documental, seguimiento de indicadores y gestión de riesgos.

### **MODULO III - Directrices para las auditorías de la calidad**

- Conceptos relativos a la auditoría.
- Tipos de auditorías, campos de aplicación y objetivos.
- Metodología para la programación y realización de auditorías.
- Roles en las auditorías.
- Etapas de una auditoría.
- Auditorías asistidas por IA: detección de anomalías y análisis predictivo de hallazgos.

### **MODULO IV - Auditando ISO 9001:2015 en entornos inteligentes**

- Los siete principios de gestión de la calidad.
- Identificación de procesos.
- Recomendaciones para los auditores.
- El proceso de auditoría.
- Verificando la mejora.
- El rol del auditor en entornos digitales: auditoría híbrida y cuadros de mandos inteligentes.

### **MODULO V - Herramientas estadísticas de calidad y analítica predictiva**

- Introducción a la estadística.
- Distribución de variable discreta y continua
- Histograma.
- Control estadístico del proceso.
- Aplicación del control estadístico a la calidad.
- Introducción al análisis predictivo y aprendizaje automático en calidad.
- Uso de herramientas IA para predecir defectos o tendencias de proceso.

### **MODULO VI - Método para la resolución de problemas con soporte de IA**

- Introducción.
- ¿Qué es un problema? ¿Qué es la resolución de problemas? ¿Cómo identificar problemas?

- La resolución de problemas en grupo. Las 8 etapas de la resolución de problemas.
- Las 7 herramientas básicas. Las 7 nuevas herramientas.
- ¿Cómo animar a un grupo de resolución de problemas?
- Aplicación de herramientas de IA para la identificación de causas raíz y generación de alternativas de solución.