

## ACCIÓN FORMATIVA

### DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

### Nº HORAS

50

### MODALIDAD

TELEFORMACIÓN

### OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

#### Objetivos generales

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para realizar una adecuada gestión de la calidad en la empresa.
- Fomentar la cultura empresarial, motivar y dinamizar a colectivos interesados en el autoempleo y creación de empresas.
- Desarrollar una mentalidad emprendedora que contribuya a la mejora del nivel y calidad de vida personal y social.

#### Objetivos específicos

- Definir el papel de la calidad en la institución
- Realizar un diagnóstico interno y de los clientes
- Definir objetivos y seleccionar métodos
- Elaborar el Plan de Calidad y un procedimiento de calidad
- Conocer el significado y la aplicación de las normas de calidad, con especial atención a la norma ISO 9001:2000.
- Conocer y saber aplicar el modelo EFQM.
- Localizar información en la documentación de calidad
- Evaluar el liderazgo, las políticas, las estrategias, la gestión de personal, las alianzas, los recursos, la gestión de procesos y los resultados
- Calcular la puntuación final
- Medir los factores de progreso de la calidad con arreglo a tres de las técnicas de gestión más habituales: conducir reuniones de equipo, calcular indicadores de calidad y calcular los costes de calidad
- Elaborar diagramas de representación de actividades y de representación de datos
- Utilizar herramientas de análisis
- Identificar el potencial emprendedor que permita el autorreconocimiento para el desempeño en el mundo laboral y de la vida.
- Transmitir la idea de que el autoempleo es una salida profesional posible.
- Ofrecer una alternativa al empleo por cuenta ajena.
- Proporcionar información sobre el Autoempleo como vía de acceso al mercado laboral.
- Propiciar entre los alumnos la autorreflexión sobre las cualidades básicas del emprendedor.
- Dar a conocer la utilidad del Plan de Empresa como instrumento básico para la puesta en marcha del proyecto empresarial, así como proporcionar los conocimientos básicos para su elaboración.
- Dar a conocer las formas de constitución de una empresa.
- Informar sobre organismos a los que podemos acudir si decidimos crear una empresa.

### CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

#### Contenidos

Unidad didáctica 1: Planificación de la Calidad

- 1.1. Definición de calidad en la empresa
  - 1.1.1. Concepto de calidad
  - 1.1.2. Especificaciones
  - 1.1.3. Necesidades
  - 1.1.4. Costes
  - 1.1.5. Competitividad
  - 1.1.6. La calidad como función transversal
- 1.2. Conocer a los clientes
  - 1.2.1. Clientes y usuarios
  - 1.2.2. Cliente interno
  - 1.2.3. Necesidades del cliente y categorías de la calidad
  - 1.2.4. Atributos de la calidad
  - 1.2.5. Satisfacción del cliente
  - 1.2.6. Opinión del cliente
  - 1.2.7. Diagrama Importancia/Satisfacción
  - 1.2.8. Prioridades
- 1.3. Diagnóstico interno
  - 1.3.1. Puntos fuertes y débiles
  - 1.3.2. Gráfico de calidad interna
- 1.4. Objetivos y métodos
  - 1.4.1. Objetivo de mejora
  - 1.4.2. Método de mejora
  - 1.4.3. Aseguramiento de la calidad
  - 1.4.4. Invertir en personas
  - 1.4.5. Actuar sobre los sistemas organizativos
  - 1.4.6. Calidad total
- 1.5. Plan de Calidad
  - 1.5.1. Planificación
  - 1.5.2. Acciones
  - 1.5.3. Responsables
  - 1.5.4. Plazos
  - 1.5.5. Calendario

#### Unidad didáctica 2: Calidad Normalizada

- 2.1. Certificación de la calidad
  - 2.1.1. Pasos para obtener la certificación de la calidad
  - 2.1.2. Sistemas de gestión de la calidad
  - 2.1.3. Organismos normalizadores
  - 2.1.4. Organismos certificadores
  - 2.1.5. Organismos de acreditación
- 2.2. Norma ISO 9001:2000
  - 2.2.1. Normas ISO 9001:2000
  - 2.2.2. Procesos del sistema de gestión de calidad
- 2.3. Documentos del Sistema de gestión de calidad
  - 2.3.1. Tipos de documentos de calidad
  - 2.3.2. Controles de los documentos de calidad
  - 2.3.3. Manual de calidad
- 2.4. Procedimientos de calidad
  - 2.4.1. Procedimientos de calidad
  - 2.4.2. Recomendaciones para elaborar procedimientos
  - 2.4.3. Estructura de un procedimiento

#### Unidad didáctica 3: Calidad Total. Modelo EFQM

- 3.1. Descripción del modelo EFQM
- 3.2. Criterios agentes
- 3.3. Evaluación de los Agentes
- 3.4. Criterios resultados
- 3.5. Evaluación de los resultados
- 3.6. Método REDER
- 3.7. Peso de los criterios

#### Unidad didáctica 4: Metodologías para gestionar la Calidad

- 4.1. Reuniones de equipo
  - 4.1.1. Tipos de reuniones de equipo
  - 4.1.2. Preparación de reuniones de equipo
  - 4.1.3. Papel del animador de reuniones
  - 4.1.4. Instrumentos del animador de reuniones
  - 4.1.5. Esquemas de animación
  - 4.1.6. Incidencias de las reuniones
- 4.2. Indicadores de calidad
  - 4.2.1. Características de los indicadores de calidad
  - 4.2.2. Objetivos de calidad
  - 4.2.3. Cuadro de mando
  - 4.2.4. Esquema de mejora continua
- 4.3. Costes de calidad
  - 4.3.1. Tipos de costes de la calidad
  - 4.3.2. Costes de no conformidad
  - 4.3.3. Costes de conformidad
  - 4.3.4. Estructura de costes

#### Unidad didáctica 5: Herramientas de Calidad

- 5.1. Tipos de herramientas de la calidad
- 5.2. Diagrama de flujo
  - 5.2.1. Definición de diagrama de flujo
  - 5.2.2. Requisitos del diagrama de flujo
  - 5.2.3. Representación del diagrama de flujo
- 5.3. Recorrido cliente
  - 5.3.1. Definición
  - 5.3.2. Elementos básicos del recorrido cliente
  - 5.3.3. Fases del recorrido cliente
- 5.4. Diagramas de representación de datos
- 5.5. Histograma
  - 5.5.1. Definición de histograma
  - 5.5.2. Datos estadísticos
- 5.6. Diagrama de Pareto
  - 5.6.1. Definición del diagrama de Pareto
  - 5.6.2. Construcción del diagrama de Pareto
- 5.7. Gráfico de Dispersión
  - 5.7.1. Definición del gráfico de dispersión
- 5.8. Diagrama de causa efecto
  - 5.8.1. Definición del diagrama de causa-efecto
  - 5.8.2. Construcción del diagrama de causa-efecto
- 5.9. Análisis modal de fallos y efectos AMFE
  - 5.9.1. Definición y tipos de AMFE
  - 5.9.2. Desarrollo de un AMFE

MÓDULO DE EMPRENDIMIENTO