

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

Duración:

50 Horas

Modalidad:

TELEFORMACIÓN

Modulos:

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

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

- 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

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

- 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