

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CURSO 100% SUBVENCIONADO

“ La calidad nunca es un accidente;
siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia ”

John Ruskin

Metodología

El curso será impartido en modalidad **e-learning** y a **distancia** de forma práctica y dinámica. El alumno dispondrá de servicio de tutorías, corrección de casos prácticos personalizados y resolución de consultas mediante **línea 900**.

Duración

6 semanas.

Material didáctico

Plataforma online
Manual
Casos prácticos
Guía didáctica
Bloc de notas
Carpeta

Titulación Obtenida

Diploma acreditativo tras haber completado el curso y superar la prueba de evaluación.

Inversión subvencionada

650 € por alumno.
El 100% del importe del curso se recupera a través de Bonificación en los Seguros Sociales del mes de finalización del curso.

Información e Inscripción

www.mainfor.es
formacion@mainfor.es
Telf. 952 062 923
Fax. 951 190 158

Objetivos del Programa Formativo:

- Definir el papel de la calidad en la institución.
- Conocer a los clientes.
- Realizar un diagnóstico interno.
- Definir objetivos y seleccionar métodos.
- Elaborar el Plan de Calidad.
- Aplicar requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Localizar información en la documentación de calidad.
- Redactar un procedimiento de calidad.
- Evaluar el liderazgo, las políticas y estrategias.
- Evaluar la gestión de personal, las alianzas y los recursos.
- Evaluar la gestión de procesos y los resultados.
- Calcular la puntuación final.
- Medir los factores de progreso de la calidad.
- Elaboración de diagramas de representación de actividades y datos.
- Utilización de herramientas de análisis.



PROGRAMA FORMATIVO

MÓDULO 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Definición de calidad en la empresa

- Necesidades
- Costes
- Competitividad

Conocer a los clientes

- Clientes y usuarios
- Cliente interno
- Necesidades y satisfacción del cliente

Diagnóstico interno

- Puntos fuertes y débiles
- Gráfico de calidad interna

Objetivos y métodos

- Objetivo y método de mejora
- Aseguramiento de la calidad
- Invertir en personas

Plan de Calidad

- Planificación y acciones
- Plazos y calendario

MÓDULO 2: CALIDAD NORMALIZADA

Certificación de la calidad

- Pasos para obtener la certificación de la calidad
- Organismos normalizadores y certificadores
- Organismos de acreditación

Norma ISO 9001:2000

- Normas ISO 9001:2000
- Procesos del sistema de gestión de calidad

Documentos del Sistema de gestión de calidad

- Tipos de documentos de calidad
- Controles de los documentos de calidad
- Manual de calidad

Procedimientos de calidad

- Procedimientos de calidad
- Recomendaciones para elaborar procedimientos
- Estructura de un procedimiento

MÓDULO 3: CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM

- Criterios y evaluación de los Agentes
- Criterios y evaluación de los Resultados
- Método REDER

MÓDULO 4: METODOLOGÍAS DE GESTIÓN

Reuniones de equipo

- Preparación de reuniones de equipo
- Instrumentos del animador de reuniones
- Incidencias de las reuniones

Indicadores de calidad

- Objetivos de calidad
- Cuadro de mando
- Esquema de mejora continua

Costes de calidad

- Costes de no conformidad
- Costes de conformidad
- Estructura de costes

MÓDULO 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Diagrama de flujo

- Requisitos del diagrama de flujo
- Representación del diagrama de flujo

Recorrido cliente

- Elementos básicos del recorrido cliente
- Fases del recorrido cliente

Diagramas de representación de datos

Histograma

- Datos estadísticos

Diagrama de Pareto

- Construcción del diagrama de Pareto

Gráfico de Dispersión

- Definición del gráfico de dispersión

Diagrama de causa efecto

- Definición del diagrama de causa-efecto
- Construcción del diagrama de causa-efecto

Análisis modal de fallos y efectos AMFE

- Desarrollo de un AMFE

Mainfor
Profesionales de la Formación

Fundación Tripartita
PARA LA FORMACIÓN EN EL TRABAJO

