

Calidad total en las organizaciones

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

- Ampliar conocimientos sobre el desarrollo de la calidad a lo largo de la historia.
- Analizar profundamente el concepto de calidad.
- Conocer la Gestión de la calidad según la EFQM y la gestión de la calidad según la Calidad Total.
- Diferenciar la normalización y certificación
- Conocer el proceso de implantación de un sistema de calidad
- Tratar la norma ISO 9001:2015
- Conocer los agentes, objetivos y tipos de auditorías del sistema de gestión de la calidad.
- Tratar la auditoría práctica y los elementos que la componen.

CONTENIDOS

UD1.Los sistemas de calidad

1. El concepto de calidad
 - 1.1. La calidad en la producción: antecedentes
 - 1.2. El desarrollo de la calidad en Japón
 - 1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente
 - 1.4. Definición del Concepto de Calidad
2. Sistemas de calidad
 - 2.1. Gestión de la calidad según la EFQM
 - 2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total

UD2.Gestión de la calidad en las empresas

1. Calidad en las empresas industriales
 - 1.1. Los Procesos Productivos
 - 1.2. Tipos de procesos productivos.
 - 1.3. Herramientas estadísticas para el control del proceso productivo.
 - 1.4. Aspectos Económicos
 - 1.5. Proveedores
 - 1.6. Gestión de compras.
 - 1.7. Modelos de relación proveedor-cliente.
 - 1.8. El Cliente

2. Calidad de empresas de servicio

- 2.1. Principios de la Calidad en el Servicio.
- 2.2. Medida de la Calidad en el Servicio.
- 2.3. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio.
- 2.4. Excelencia en el Servicio.
- 2.5. Causas Principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio.
- 2.6. La Calidad del Servicio como estrategia de Fidelización del Cliente.

3. Costes de calidad

- 3.1. El Concepto de “COSTE DE CALIDAD”.
- 3.2. Tipos de Costes de Calidad.
- 3.3. Coste Total de la Calidad.
- 3.4. Los Costes de la calidad y la competitividad de la empresa.

UD3.Normalización y certificación

- 1. Normalización
- 2. Certificación
- 3. Implantación de un sistema de calidad
 - 3.1.Gestión de la información y la comunicación
 - 3.2.Pasos para implantar un sistema de calidad total.
 - 3.3.Implantar sistemas de gestión de la calidad
 - 3.4.Claves del Éxito de un Proyecto de Implantación de la Calidad
- 4 Norma ISO 9001:2015

UD4.Auditorías de los sistemas de calidad

- 1. Norma ISO 19011:2012. Auditorías del sistema de gestión de la calidad
 - 1.1. Agentes que Intervienen en una Auditoría
 - 1.2. Tipos de Auditorías
 - 1.3. Objetivo y Frecuencia de las Auditorías
- 2. Auditoría práctica
 - 2.1. Elaboración del Programa de Auditorías
 - 2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables
 - 2.3. Planificación de la Auditoría
 - 2.4. Realización de la Auditoría
 - 2.5. Elaboración y Presentación del informe de auditoría
 - 2.6. Seguimiento de Acciones Correctivas
 - 2.7. Funciones y Responsabilidades del Auditor
 - 2.8. La Práctica de la Auditoría
 - 2.9. Técnicas y Estrategias para Auditar

