



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Objetivos

La gestión por procesos es uno de los principios fundamentales que está presente en todas las metodologías de gestión de la calidad y de las organizaciones, ya que una vez implantada, orienta y dirige desde la perspectiva del cliente toda la actividad de la organización y las herramientas para la gestión de la calidad. Permiten mejorar la calidad de las organizaciones ya que sirven para identificar las causas de los problemas y para determinar las mejores soluciones, todo ello de forma sistemática y con objetividad.

El objetivo final del presente curso es capacitar al usuario para que, al finalizar la formación a través de las distintas unidades, sea capaz de manejar los procesos y las herramientas de calidad más eficaces y contrastadas para resolver de forma práctica las disfunciones e ineficiencias en la gestión cotidiana.

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.



GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Contenidos

- ◆ **Aplicación de la gestión por procesos**
 - ü El mapa de procesos
 - ü Identificación e Ideagramación

- ◆ **La Medida de la Calidad: Los indicadores**
 - ü ¿Qué es un indicador?
 - ü ¿Para qué sirven?
 - ü Técnicas de elaboración
 - ü Características
 - ü Tipos de indicadores
 - ü Medición

- ◆ **La siete herramientas de Ishikawa**
 - ü Diagrama Causa-Efecto
 - ü Diagrama de Flujo
 - ü Diagrama de Pareto
 - ü Otras herramientas: El Benchmarking