



## GESTIÓN DE CALIDAD

### Objetivos

---

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ 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
- ◆ Explicar el significado de las normas 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
- ◆ Evaluar 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:
  - ü Conducir reuniones de equipo
  - ü Calcular indicadores de calidad
  - ü Calcular los costes de calidad
- ◆ Elaboración de diagramas de representación de actividades
- ◆ Realización de diagramas de representación de datos
- ◆ Utilización de herramientas de análisis

### Duración

---

50 horas (formación online + material complementario)

### Plazo

---

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 10 semanas para la realización del curso.

---



## GESTIÓN DE CALIDAD

### 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.

### Contenidos

---

#### **MÓD. 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

- ◆ **Definición de calidad en la empresa**
  - ü Concepto de calidad
  - ü Especificaciones
  - ü Necesidades
  - ü Costes
  - ü Competitividad
  - ü La calidad como función transversal
- ◆ **Conocer a los clientes**
  - ü Clientes y usuarios
  - ü Cliente interno
  - ü Necesidades del cliente y categorías de la calidad
  - ü Atributos de la calidad
  - ü Satisfacción del cliente
  - ü Opinión del cliente
  - ü Diagrama Importancia/Satisfacción
  - ü Prioridades
- ◆ **Diagnóstico interno**
  - ü Puntos fuertes y débiles
  - ü Gráfico de calidad interna
- ◆ **Objetivos y métodos**
  - ü Objetivo de mejora
  - ü Método de mejora
  - ü Aseguramiento de la calidad
  - ü Invertir en personas
  - ü Actuar sobre los sistemas organizativos



## GESTIÓN DE CALIDAD

### Contenidos (cont.)

---

#### **MÓD. 2: CALIDAD NORMALIZADA**

- ◆ **Certificación de la calidad**
  - ü Pasos para obtener la certificación de la calidad
  - ü Sistemas de gestión de la calidad
  - ü Organismos normalizadores
  - ü Organismos certificadores
  - ü Organismos de acreditación
- ◆ **Norma ISO 9001:2000**
  - ü Normas ISO 9001:2000
  - ü Procesos del sistema de gestión de calidad
- ◆ **Documentos del Sistema de gestión de calidad**
  - ü Tipos de documentos de calidad
  - ü Controles de los documentos de calidad
  - ü Manual de calidad
- ◆ **Procedimientos de calidad**
  - ü Procedimientos de calidad
  - ü Recomendaciones para elaborar procedimientos
  - ü Estructura de un procedimiento

#### **MÓD. 3: CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM**

- ◆ Descripción del modelo EFQM
- ◆ Criterios agentes
- ◆ Evaluación de los Agentes
- ◆ Criterios resultados
- ◆ Evaluación de los resultados
- ◆ Método REDER
- ◆ Peso de los criterios



## GESTIÓN DE CALIDAD

### Contenidos (cont.)

---

- ü Calidad total

- ◆ **Plan de Calidad**

- ü Planificación

- ü Acciones

- ü Responsables

- ü Plazos

- ü Calendario

#### **MÓD. 4: METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD**

- ◆ **Reuniones de equipo**

- ü Tipos de reuniones de equipo

- ü Preparación de reuniones de equipo

- ü Papel del animador de reuniones

- ü Instrumentos del animador de reuniones

- ü Esquemas de animación

- ü Incidencias de las reuniones

- ◆ **Indicadores de calidad**

- ü Características de los indicadores de calidad

- ü Objetivos de calidad

- ü Cuadro de mando

- ü Esquema de mejora continua

- ◆ **Costes de calidad**

- ü Tipos de costes de la calidad

- ü Costes de no conformidad

- ü Costes de conformidad

- ü Estructura de costes

#### **MÓD. 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

- ◆ **Tipos de herramientas de la calidad**

- ◆ **Diagrama de flujo**

- ü Definición de diagrama de flujo

- ü Requisitos del diagrama de flujo

- ü Representación del diagrama de flujo



## GESTIÓN DE CALIDAD

### Contenidos (cont.)

---

- ◆ Recorrido cliente
  - ü Definición
  - ü Elementos básicos del recorrido cliente
  - ü Fases del recorrido cliente

#### **MÓD. 5: HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

- ◆ Diagramas de representación de datos
- ◆ Histograma
  - ü Definición de histograma
  - ü Datos estadísticos
- ◆ Diagrama de Pareto
  - ü Definición del diagrama de Pareto
  - ü Construcción del diagrama de Pareto
- ◆ Gráfico de Dispersión
  - ü Definición del gráfico de dispersión
- ◆ Diagrama de causa efecto
  - ü Definición del diagrama de causa-efecto
  - ü Construcción del diagrama de causa-efecto
- ◆ Análisis modal de fallos y efectos AMFE
  - ü Definición y tipos de AMFE
  - ü Desarrollo de un AMFE