ABIRE
FORMACIÓN

Calidad total en las organizaciones

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 50 H

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 y cuáles son sus funciones.
- Construir un cuadro de mando integrando diferentes perspectivas.

CONTENIDOS

UD1. Los sistemas de calidad.

1.1. El concepto de calidad.
- 1.1.1. La calidad en la producción: antecedentes.
- 1.1.2. El desarrollo de la calidad en Japón.
- 1.1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente.
- 1.1.4. Definición del Concepto de Calidad.

1.2. Sistemas de calidad.
- 1.2.1. Gestión de la calidad según la EFQM.
- 1.2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total.

UD2. Gestión de la calidad en las empresas.

2.1. Calidad en las empresas industriales.
- 2.1.1. Los Procesos Productivos.
- 2.1.2. Tipos de procesos productivos.
- 2.1.3. Herramientas estadísticas para el control del proceso productivo.
- 2.1.4. Aspectos Económicos.
- 2.1.5. Proveedores.
- 2.1.6. Gestión de compras.
- 2.1.7. Modelos de relación proveedor-cliente.
- 2.1.8. El Cliente.

2.2. Calidad de empresas de servicio.
- 2.2.1. Principios de la Calidad en el Servicio.
- 2.2.2. Medida de la Calidad en el Servicio.
- 2.2.3. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio.
- 2.2.4. Excelencia en el Servicio.
- 2.2.5. Causas Principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio.
- 2.2.6. La Calidad del Servicio como estrategia de Fidelización del Cliente.

2.3. Costes de calidad.
- 2.3.1. El Concepto de "COSTE DE CALIDAD".
- 2.3.2. Tipos de Costes de Calidad.
- 2.3.3. Coste Total de la Calidad.
- 2.3.4. Los Costes de la calidad y la competitividad de la empresa.

UD3. Normalización y certificación.

3.1. Normalización.

3.2. Certificación.

3.3. Implantación de un sistema de calidad.
- 3.3.1. Gestión de la información y la comunicación
- 3.3.2. Pasos para implantar un sistema de calidad total.
- 3.3.3. Implantar sistemas de gestión de la calidad.
- 3.3.4. Claves del Éxito de un Proyecto de Implantación de la Calidad.

3.4. Norma ISO 9001:2015.

UD4.Auditorías de los sistemas de calidad.

4.1. Norma ISO 19011:2012. Auditorías del sistema de gestión de la calidad
- 4.1.1. Agentes que Intervienen en una Auditoría.
- 4.1.2. Tipos de Auditorías.
- 4.1.3. Objetivo y Frecuencia de las Auditorías

4.2. Auditoría práctica
- 4.2.1. Elaboración del Programa de Auditorías
- 4.2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables
- 4.2.3. Planificación de la Auditoría.
- 4.2.4. Realización de la Auditoría.
- 4.2.5. Elaboración y Presentación del informe de auditoría.

4.2.6. Seguimiento de Acciones Correctivas.
4.2.7. Funciones y Responsabilidades del Auditor.
4.2.8. La Práctica de la Auditoría.
4.2.9. Técnicas y Estrategias para Auditar.