



Curso de Gestión de Calidad

PR-GE-GC-01

1- Introducción:

Conocer los instrumentos y métodos que se emplean en la gestión de la calidad. Aportar a la formación de personas que ayuden a solucionar problemas específicos en distintos niveles de las organizaciones a través del conocimiento de nuevas metodologías, para garantizar bienes y servicios que den plena satisfacción al cliente, para de esta forma mejorar el posicionamiento de las organizaciones en los mercados.

2- Dirigido a:

La capacitación está dirigida a personas, que necesitan actualizar o adquirir conocimientos y Habilidades en un área específica, como empleados nuevos o promovidos, profesionales en una Industria, estudiantes de nivel secundario, terciario y universitario o incluso el público en general interesado en un tema, con el objetivo de mejorar su desempeño laboral o adaptación a nuevas Exigencias. El público objetivo depende del propósito y el tipo de capacitación, que podrá ser: Técnica, gestión, oficina, seguridad, ambiental, etc.

3- Objetivos:

Identificar y comprender los procesos Organizacionales tales como: Política de calidad y objetivos, Requisitos de calidad en productos y procesos; Conocer los costos de la NO CALIDAD; Tener una inducción a TQM (gestión de calidad total).

4- Metodología:

La capacitación se dicta en modalidad 100% presencial, por medio de proyección de imágenes, videos, y la explicación del docente refuerzo de conocimiento por medio de pizarra. Realización de práctico por unidad en forma grupal e individual. Al finalizar el curso se realiza un examen con preguntas a desarrollar y se corrige a terminar la jornada.

5- Material:

Cada alumno podrá descargar el manual del curso directamente desde la página web. Al finalizar, se entregará un Certificado de realización y aprobación que incluirá:

- Nombre del curso
- Nombre y DNI del participante
- Carga horaria
- Fecha de realización
- Responsables de la organización
- Nombre del docente

6- Duración:

8 horas.



7- Programa

7.1 Introducción

Introducción. Definición de Calidad. Cambio de paradigma. Historia y gurus de la calidad; Los tres niveles de la calidad: sistemas, procesos y productos. Gestión de la calidad y conceptos relacionados. Política de calidad/objetivos de calidad. Sistema de gestión de la calidad. Planificación de la calidad. Control de la calidad. Aseguramiento de la calidad. Mejora de la Calidad. Gestión total de la calidad.

7.2 Requisitos de Calidad en productos, procesos y sistemas

Introducción. Requisitos a los productos. Requisitos a los procesos. Procesos. Concepto de procesos: Elemento de los procesos. Representación de los procesos. Tipos de procesos: Mapa de proceso. Representaciones del proceso. Indicadores. De la organización vertical a la horizontal. Propietario del proceso. Requisitos de sistema. Normalización, certificación, acreditación. Familia ISO 9000:2000. Norma ISO 9001:2000. Norma ISO 9004:2000. Norma ISO 19011:2000. Norma ISO 22000. Implantación de un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001:2000.

7.3 Introducción a las herramientas y técnicas de la gestión de la calidad

Ciclo PDCA (ciclo de Deming). Las siete herramientas de la calidad: Hoja de recogida de datos, Diagramas de flujo, Diagramas causa – efecto, Gráficos de control de calidad, Histograma, Diagrama de Apretó, Diagrama de correlación. Las siete nuevas herramientas de la calidad: Diagramas de afinidad, diagramas de interrelaciones, diagramas de árbol, diagrama matricial, diagramas de priorización, diagramas de proceso de decisión, diagrama de flechas.

7.4 Costos de la Calidad y la No Calidad

Costos relativos a la calidad. Definición de los costos relativos a la calidad. Clasificación de los costos relativos a la calidad. Costos de Calidad. Costos de prevención (Prevention Costs). Costos de evaluación (Appraisal Costs). Costos de la no calidad (Failure Costs). Costo de fallos internos. Costos de fallos externos. Costos totales de calidad

7.5 Gestión de la Calidad Total (TQM)

Definición de la calidad total, Modelo EFQM. Premios de Calidad. Deming Price, Balridge, Premio EAQ, Premio príncipe de Asturias a la excelencia empresarial.

