

Calidad total en las organizaciones

Familia profesional: Administración y gestión

Modalidad: Teleformación

Duración: 35 horas

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

Información específica

“Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad”

Fecha de inicio y fecha de fin: Los cursos podrán comenzar cualquier día de la semana, ya que se imparten en la modalidad de teleformación. La fecha de fin dependerá de número de horas lectivas diarias que se programen.

Metodología: La METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

Requisitos de acceso: Para cursar esta formación no es necesario ningún requisito previo de acceso.

Material necesario para el desarrollo de la formación: El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.

Evaluación: Para la obtención del correspondiente diploma o certificado de asistencia el/la alumno/a deberá realizar al menos el 75 por ciento de los controles periódicos de seguimiento.

Medios de contacto: Puede consultar sus dudas por teléfono (930 160 363) o por correo electrónico (didactic@didacticformacion.com)

Acreditación de los docentes: Los docentes de este curso cumplen con las prescripciones que se determinan en los certificados de profesionalidad que son similares a los contenidos de esta acción formativa.

Precio del curso: El precio final del curso, incluidos todos los conceptos, es de 7,5 € por hora. Se abonará en dos plazos, el primero antes de comenzar el curso y el segundo a su finalización. Cuando se abone el primer plazo se le dará acceso al alumno a la plataforma de teleformación.

Precio del curso bonificado: 7,5 €/h + 20% empresas de 1 hasta 5 trabajadores, 15% empresas de 6 a 9 trabajadores o 10% para empresas de más de 10 trabajadores por la gestión en la FUNDAE.