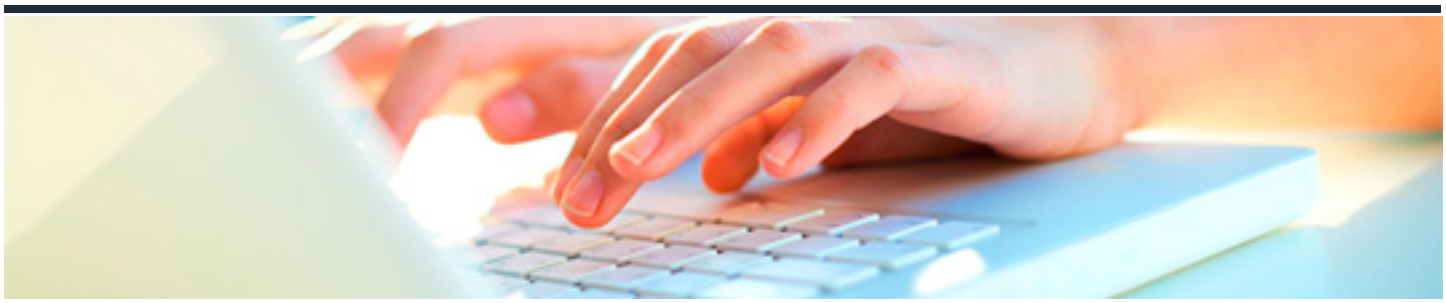

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA

DURACIÓN: 20 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

- Diferenciar el concepto de calidad e identificar las fases que se deben aplicar en una empresa para la implantación de un sistema de calidad: gestión de la calidad, documentación necesaria, el proceso de auditoría, certificaciones y acreditaciones, herramientas y estadísticas.

PROGRAMA CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

1.1. Los principios fundamentales

1.2. La necesidad de la calidad

1.2.1. Definición de calidad

1.2.2. Origen de la calidad

1.2.3. Beneficios de la calidad

1.3. Principios de la gestión de la calidad

1.3.1. Primer principio: enfoque al cliente

1.3.2. Segundo principio: liderazgo

1.3.3. Tercer principio: participación de las personas

1.3.4. Cuarto principio: enfoque basado en procesos

1.3.5. Quinto principio: mejora

1.3.6. Sexto principio: toma de decisiones basada en la evidencia

1.3.7. Séptimo principio: gestión de las relaciones

1.4. Concepto de la calidad

1.4.1. Definición de calidad

1.4.2. Primer modelo de calidad

1.4.3. Segundo modelo de calidad

1.4.4. Tercer modelo de calidad

1.5. Las definiciones de la calidad

1.5.1. Evolución histórica

1.5.2. Algunas definiciones

1.5.3. Definiciones trascendentes

1.5.4. Definiciones basadas en el usuario

1.5.5. Definiciones basadas en la producción

1.5.6. Definiciones basadas en el valor

1.5.7. Definiciones de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2015

1.6. Los objetivos clave del sistema de gestión de la calidad

1.7. Factores que afectan a la calidad

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1. La gestión total de calidad: factores de éxito y fracaso, el ambiente organizacional actual, la gestión del cambio. El cambio organizacional

2.1.1. Elementos que llevan al fracaso de la gestión de calidad total

2.1.2. Elementos que llevan al éxito de la gestión de calidad total

2.1.3. Conclusiones

2.1.4. Desarrollo organizacional I

2.1.5. Desarrollo organizacional II

2.1.6. Desarrollo organizacional III

2.1.7. Características del desarrollo organizacional

2.1.8. Beneficios del desarrollo organizacional

2.2. Implicación de un sistema de calidad

2.2.1. Introducción

2.2.2. Principios de gestión de calidad

2.3. Implantación de un sistema de calidad

2.3.1. Principios de gestión de calidad

2.3.2. Gráfico

3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

3.1. Sistema de gestión de la calidad

3.2. Manual de la calidad

3.3. Manual de procedimientos y documentación operativa

4. AUDITORÍAS

4.1. Obligación de auditar en España

4.1.1. Con carácter general

4.1.2. Cuentas consolidadas

4.2. Otros trabajos de auditoría recogidos por la legislación

4.3. Las normas técnicas en auditoría

4.3.1. Introducción

4.3.2. Las normas técnicas de carácter general

4.3.3. Normas para realizar el trabajo de auditoría

4.3.4. Normas para la preparación del informe

5. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN

5.1. ¿Qué significa la certificación de un sistema de gestión de calidad? ¿Cuándo se debe certificar?

5.2. La cadena de la calidad

5.3. La organización internacional de la normalización y clases de miembros

5.4. Estructura interna y funciones de la ISO

5.5. Propósitos y objetivos de la normalización

5.6. Funciones y métodos usados por la normalización

6. HERRAMIENTAS BÁSICAS Y AVANZADAS DE LA CALIDAD

6.1. Herramientas básicas de diagnóstico

6.1.1. Introducción

6.1.2. La estratificación

6.1.3. Diagramas de causa-efecto

6.1.4. Diagrama de flujo

6.1.5. Diagramas de Pareto

6.1.6. Histogramas

6.1.7. Diagrama de dispersión (correlación)

6.2. Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo

6.2.1. Introducción

6.2.2. Matriz de priorización

6.2.3. Diagrama de Gantt

6.2.4. Análisis DAFO

6.2.5. Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)

6.2.6. Diagrama matricial (diagrama de la matriz)

6.2.7. Diagrama de relaciones

6.2.8. Diagrama de decisión de acción (PDPC's)

6.2.9. Diagrama de flechas

6.2.10. Los cinco ¿por qué?

6.2.11. Análisis de valor

6.2.12. Los grupos de mejora o círculos de calidad

6.2.13. Brainstorming o tormenta de ideas

6.2.14. Diagrama de afinidad

6.2.15. Benchmarking (emulación)

6.2.16. Gestión de conocimientos

7. ESTADÍSTICA APLICADA A LA CALIDAD

7.1. Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión

7.2. Los resultados del muestreo

7.2.1. Introducción

7.2.2. Clasificación de los métodos

7.3. La presentación de resultados

7.3.1. Introducción

7.3.2. La confección de tablas

7.3.3. Gráficos y figuras

7.3.4. Confecciones de gráficos y figuras

7.3.5. La distribución de frecuencias: gráficos

7.4. Estadística descriptiva

7.5. El control estadístico de procesos

7.5.1. Introducción y definición de procesos

7.5.2. Gráficos CEP

7.5.3. Proceso bajo control estadístico

7.5.4. Variables y atributos

7.5.5. Eficacia estadística de los gráficos de control

7.5.6. Subgrupos racionales y gráficos de control

8. MEJORA CONTINUA Y EXCELENCIA EMPRESARIAL

8.1. El ciclo de la calidad

8.1.1. Proceso de mejora continua

8.1.2. Pasos del ciclo

8.2. Dimensiones de la calidad

8.2.1. Propuesta de la Asociación Española para la Calidad

8.2.2. Las dimensiones de la calidad total del producto

8.2.3. Las dimensiones de la calidad según David A. Garvin

8.3. Interrelación entre los factores de aseguramiento de la calidad

8.3.1. Etapas hacia la calidad total

8.3.2. Primera etapa: el control de calidad

8.3.3. Segunda etapa: aseguramiento de la calidad

8.3.4. Tercera etapa: calidad total

8.3.5. Evolución en la empresa

8.4. Planificación estratégica de la calidad. Trabajo en equipo

8.4.1. Trabajo en equipo

8.4.2. Mejora continua