

Duración: 70 horas

Destinatarios: Directivos, mandos intermedios y personal del área de Calidad y cualquier otro trabajador interesado en introducirse en el área de Calidad.

Modalidad: Distancia

Requisitos: Ser trabajador/a en activo de empresas del sector de limpieza de edificios y locales.

Objetivos:

Implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Poner en marcha un proceso de diseño y desarrollo de un producto y realizar su seguimiento y medición.

Gestionar con éxito las no conformidades.

Contenidos:

1. Gestión de Recursos

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Términos y definiciones
- 1.3. Recursos Humanos
- 1.4. Infraestructura
- 1.5. Ambiente de trabajo
- 1.6. Información
- 1.7. Proveedores y alianzas
- 1.8. Recursos Naturales
- 1.9. Recursos financieros

2. Calidad en las ventas, logística y servicio

- 2.1. Posventa
- 2.2. Objetivos
- 2.3. Términos y definiciones
- 2.4. Calidad en las ventas
- 2.5. Calidad en logística
- 2.6. Calidad en el servicio posventa

3. Gestión de los procesos de diseño y desarrollo

- 3.1. Objetivos
- 3.2. Términos y definiciones
- 3.3. Diseño y desarrollo
- 3.4. Concepto de diseño
- 3.5. Proceso de diseño de un producto

4. Calidad en las compras y en las subcontrataciones

- 4.1. Objetivos
- 4.2. Términos y definiciones
- 4.3. Calidad en las compras y subcontrataciones

5. Calidad en la Producción y Servicios

- 5.1. Objetivos
- 5.2. Términos y definiciones
- 5.3. Planificación de la realización del producto y/o servicio
- 5.4. Control de la producción y de la prestación de servicios
- 5.5. Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios
- 5.6. Identificación y trazabilidad
- 5.7. Propiedad del cliente
- 5.8. Preservación del producto

6. Seguimiento y medición de los procesos y productos

- 6.1. Objetivos
- 6.2. Términos y definiciones
- 6.3. Seguimiento y medición de los procesos
- 6.4. Seguimiento y medición del producto

7. Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

- 7.1. Objetivos
- 7.2. Términos y definiciones
- 7.3. Tratamiento de los productos no conformes
- 7.4. Tratamiento de las causas de una No Conformidad
- 7.5. Acciones preventivas