



Datos del curso

Área formativa: Calidad
Modalidad: Distancia B-02.10.4
E-learning B-82.10.4
Duración: 350 horas
Requisitos: No se requiere titulación específica

Cada día son más las empresas que están incorporando la calidad como un elemento clave en sus sistemas de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes, reducir los costes y alcanzar las mayores cuotas de exigencia con el fin de mejorar su posición competitiva en el mercado.

En este proceso de adaptación a las nuevas exigencias del mercado, las empresas necesitan profesionales con la formación necesaria para planificar el diseño e implantación de los procesos internos en el ámbito de la gestión de la Calidad. Pero una vez que la calidad es asumida por la empresa como un elemento imprescindible en su estrategia de mejora, los responsables de calidad

Curso superior de gestión de la calidad

asumen un papel fundamental en la sensibilización de la empresa hacia los modelos de mejora y de Calidad Total.

En este sentido los responsables de calidad tienen ante sí el reto de prepararse para implantar estas medidas e integrarlas con garantías con los demás sistemas de gestión de la empresa.

Su empresa y sus clientes notarán la diferencia: una mejor gestión de los recursos. Porque la formación de IMF es práctica, con técnicas que podrá incorporar a los flujos de trabajo, e implicándose en los resultados inmediatos sobre los procesos de diseño y desarrollo de producto, la gestión de compras y la relación con sus proveedores.



Información general

Amplia información: info@imf-formacion.com - www.imf-formacion.com

Metodología

Manuales de estudio, plenamente actualizados y con gran rigor técnico, fácilmente comprensibles y con una clara vocación práctica.

Una línea de consulta de libre acceso, permanente y personalizada, tanto telefónica como por correo electrónico, con un tutor especializado.

Posibilidad de concertar cuantas entrevistas privadas se considere oportuno con el tutor.

Campus Virtual, en el que el alumno puede consultar y descargarse el material, acceder a la legislación, realizar actividades propuestas por el tutor

Tutores

El cuadro de tutores del curso está formado esencialmente por profesionales de empresas y del mundo académico, que pueden transmitir a los alumnos experiencias laborales vivas y aportar ejemplos válidos en el ámbito de Calidad.

Evaluación

En los casos en que el desarrollo del curso lo permita, el alumno deberá remitir al centro un control parcial del curso o, en su caso, de cada módulo que forma el programa formativo, con el que se calibrará el

conocimiento de los contenidos. Una vez superada esta evaluación, recibirá el título que certifica que ha superado con éxito los objetivos del programa formativo.

En otros casos, la obtención del título estará sujeta a la superación de un examen presencial.

Dirigido a

Profesionales que quieran prepararse para desenvolverse en proyectos de Calidad.

Objetivos

1. Saber qué es y en qué momento se utiliza la normalización, la certificación y la acreditación de Calidad.
2. Capacitar al alumno para gestionar con éxito las reclamaciones y transformar las incidencias en un elemento de retención de clientes
3. Implementar y mantener un sistema de gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia

4. Dar a conocer los distintos niveles de documentos que configuran un Sistema de Gestión de la Calidad.

5. Conocer la gestión por Procesos: norma UNE EN ISO 9001 y Modelo Europeo por Excelencia

6. Utilizar el Cuadro de Mando Integral como herramienta estratégica

7. Diferenciar los conceptos de Calidad del Servicio y de Servicio de Atención al Cliente y la relación con el grado de satisfacción de los clientes



Programa

MÓDULO I. Principios básicos de la calidad: normalización y certificación

1. Los inicios de la calidad

1. Introducción
2. Objetivos
3. Historia de la calidad
4. Aportaciones de los "pioneros" de la Calidad total
5. Evolución del concepto De calidad
6. Círculos de calidad
7. TQM (*Total Quality Management*)
8. Resumen del tema

2. Principios de Calidad. Costes de Calidad y no calidad. Ciclo de vida del producto

1. Introducción
2. Objetivos
3. Principios para la Gestión de la calidad
4. Costes de calidad y no calidad
5. Modelo Kaizen
6. Ciclo de vida del Producto (CVP)
7. Resumen del tema

3. Liderazgo

1. Introducción
2. Objetivos
3. Escuelas de liderazgo
4. Estilos de liderazgo
5. Cómo llegar al liderazgo
6. Liderazgo e inteligencia emocional
7. Diferencias entre gerencia y liderazgo
8. Comunicación
9. Resumen del tema

4. Normalización, certificación y acreditación

1. Introducción
2. Objetivos
3. Normalización
4. Certificación
5. Acreditación
6. Normas y criterios de acreditación
7. Resumen del tema

5. Mercado CE

1. Introducción
2. Objetivos
3. Marco legislativo: hacia un nuevo enfoque
4. Situación actual: revisión del nuevo enfoque y del enfoque global
5. Infraestructura de la calidad
6. Contexto general del mercado ce
7. Las directivas del nuevo enfoque
8. La armonización del nuevo enfoque
9. La evaluación de la conformidad
10. Los organismos de evaluación de la conformidad
11. Los módulos de evaluación de la conformidad
12. Pasos a seguir para poner el mercado ce
13. Otra legislación relacionada
14. Resumen del tema

MÓDULO II. Técnicas y herramientas de mejora continua en la gestión de procesos de la calidad

1. Estructura de la Documentación

1. Introducción
2. Objetivos
3. Requisitos de la Documentación (según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008)
4. Tipos de documentos
5. Pautas para la elaboración de la documentación
6. Elaboración de documentos de nivel III
7. Elaboración de documentos de nivel II (procedimientos)
8. Elaboración de documentos de nivel I
9. Elaboración de formatos, formularios e impresos
10. Registros de la calidad
11. Control de la documentación
12. Resumen del tema

2. Gestión por procesos

1. Introducción
2. Objetivos
3. Concepto y definición de proceso
4. Gestión por procesos
5. Objetivos de la gestión por procesos
6. Características de la gestión por procesos
7. Identificación de procesos y realización de mapa de procesos
8. ¿Cómo se mejora un proceso?
9. Evolución de control de procesos a gestión por procesos
10. Reingeniería de procesos
11. Resumen del tema

3. Técnicas y herramientas de mejora de la calidad

1. Introducción
2. Objetivos
3. La tormenta de ideas o *brainstorming*
4. Diagrama de pareto
5. La matriz de prioridades
6. Selección ponderada
7. El diagrama de flujo
8. Diagrama causa-efecto, Diagrama de Ishikawa o de "espina de pescado"
9. Histograma
10. Diagrama de dispersión
11. Costes de calidad
12. AMFE: Análisis Modal de Fallos y Efectos

MÓDULO III. La calidad en la gestión de recursos y procesos del producto y servicios

1. Gestión de los recursos

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Recursos humanos
5. Infraestructura
6. Ambiente de trabajo
7. Información
8. Proveedores y alianzas
9. Recursos naturales
10. Recursos financieros
11. Resumen del tema

2. Calidad en las ventas, logística y servicio posventa

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Calidad en las ventas
5. Calidad en logística
6. Calidad en el servicio posventa
7. Resumen del tema

3. Gestión de los procesos de diseño y desarrollo

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Diseño y desarrollo
5. Concepto de diseño
6. Proceso de diseño de un producto
7. Controles durante el proceso de diseño y desarrollo
8. Resumen del tema

4. Calidad en las compras y subcontrataciones

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Calidad en las compras y subcontrataciones
5. Resumen del tema

5. Calidad en la producción y servicios

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Planificación de la realización del producto y/o servicio
5. Control de la producción y de la prestación de servicios
6. Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios
7. Identificación y trazabilidad
8. Propiedad del cliente
9. Preservación del producto
10. Resumen del tema

6. Seguimiento y medición de los procesos y productos

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Seguimiento y medición de los procesos
5. Seguimiento y medición del producto
6. Resumen del tema

7. Control de No conformidades, acciones correctivas y preventivas

1. Introducción
2. Objetivos
3. Términos y definiciones
4. Tratamiento de los productos no conformes
5. Tratamiento de las causas de una no conformidad
6. Acciones preventivas
7. Síntesis de los conceptos del tema
8. Resumen del tema

MÓDULO IV. Modelos de gestión y excelencia: ISO, EFQM y Cuadro de Mando Integral

1. Estándar ISO 9000: Modelo de gestión de la calidad

1. Introducción
2. Objetivos
3. Consideración histórica de la calidad
4. Antecedentes e historia de las normas ISO 9000
5. Cambios clave ISO 9001:2008 y proceso de transición
6. Importancia de las normas ISO 9000 para las empresas
7. Principios de los modelos de de calidad basados en la norma ISO 9000:2000
8. Términos y definiciones de la familia de normas ISO 9000
9. Resumen del tema

2. ISO 9001: Modelo de gestión de la calidad. Requisitos

1. Introducción
2. Objetivos
3. Definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora
9. Resumen del tema

3. EFQM: Modelo europeo de excelencia

1. Introducción
2. Conceptos fundamentales contenidos en el modelo europeo de gestión de calidad
3. Estructura del modelo EFQM
4. Criterios del modelo EFQM
5. Resumen del tema

4. CMI: Modelo de gestión estratégica (Cuadro de Mando Integral)

1. Introducción
2. El cuadro de mando integral
3. Como se realiza un CMI
4. Desarrollo del cuadro de mando integral
5. Guía para la implantación de indicadores Norma UNE 66175:2003
6. Métrica y control
7. Selección de indicadores para procesos internos
8. Resumen del tema

MÓDULO V. Cómo medir la satisfacción y fidelización de clientes

1. Objetivos y características de la calidad del servicio y de atención al cliente.

1. Introducción
2. Objetivos
3. Conceptos fundamentales
4. Servicio al cliente
5. Plan de calidad. Rediseño de los procedimientos



Programa (continuación)

6. Orientación al consumidor. Factores organizativos
 7. La insatisfacción del cliente
 8. Recuperación del servicio
 9. Servicio de atención al cliente
 10. Cliente interno y externo
 11. Resumen del tema
- 2. El cliente: motivo de existencia de la empresa**
1. Introducción
 2. Identificación de las necesidades del cliente
 3. Desarrollo de las características de calidad
 4. Método CIT (Critical Incident Technique)
 5. Modelo de las brechas
 6. SERVQUAL
 7. Modelo SPC (Service Profit Chain)
 8. Modelo gummersongrónroos
 9. Otros modelos
 10. Marketing
 11. Resumen del tema
- 3. Planificación, desarrollo y medida: recogida y tratamiento de los datos de compras**
1. Introducción
 2. Objetivos
 3. La importancia de evaluar la satisfacción del cliente
 4. Fundamentos relativos a la satisfacción del cliente
 5. Modelos y herramientas para medir y evaluar la calidad
 6. Muestreo
 7. Elección del tipo de estudio de satisfacción
 8. Técnicas para informar
 9. Validez-fiablez de resultados de encuestas
 10. Resumen del tema
- 4. Seguimiento y fidelización de los clientes**
1. Introducción
 2. Objetivos
 3. Gestión del cliente
 4. Causas de fidelidad
 5. Proceso de fidelización
 6. Cómo evaluar la fuga de clientes. Programas de fidelización
 7. CRM (Customer Relationship Management)
 8. Modelo CIF (Comunicación Informal Frecuente)
 9. Data Warehouse (almacén de datos)
 10. Vinculación de clientes
 11. Retención de clientes
 12. Tipos de lealtad
 13. Resumen del tema
- 5. Reclamaciones de clientes**
1. Introducción
 2. Objetivos
 3. Gestión de expresiones de insatisfacción
 4. Sistema de arbitraje de consumo
 5. Mediación
 6. Otros sistemas de resolución de conflictos
 7. Tabla resumen de los sistemas de resolución de conflictos
 8. Causas de insatisfacción
 9. Resumen del tema