

---

## CURSO DE CALIDAD TOTAL

### Objetivos Generales

El curso comienza explicando la evolución del concepto de calidad hasta llegar a la actualidad.

Una vez definido el concepto de calidad, el curso continúa con la explicación de los conceptos de la Calidad Total, imprescindibles en el competitivo mundo actual. Introducción a las normas ISO y los modelos de Excelencia, que permitan a la empresa competir con las empresas de referencia en el sector. Y en un aspecto más práctico, el curso incluye la explicación de diversas herramientas de calidad que se podrán utilizar para resolver la gran mayoría de los problemas a los que se enfrente la empresa en su día a día.

El curso permite introducir la calidad total en la empresa, con el objetivo de orientar a la empresa a la satisfacción y superación de las expectativas del cliente, a la vez que cumple con sus objetivos.

Este concepto, es fundamental en el competitivo mundo actual. La búsqueda de la satisfacción del cliente tiene que ser una constante para cualquier empresa que desee sobrevivir en el contexto actual.

---

## CONTENIDOS FORMATIVOS

### TEMA 1. Introducción, conceptos fundamentales

- 1.0 Introducción
- 1.1 El control de calidad
  - 1.1.1 Evolución histórica del concepto de calidad
  - 1.1.2 Definición de control de calidad
- 1.2 Sistema de Calidad
  - 1.2.1 Definición y componentes del sistema de gestión de la calidad
- 1.3 La calidad en los procesos y en los servicios
- 1.4 Resumen

### TEMA 2. Costes de Calidad

- 2.0 Introducción
- 2.1 El concepto de coste de oportunidad
  - 2.1.1 Formas de medir el coste de calidad causado a un cliente
  - 2.1.2 Costes de calidad y gestión de la empresa
- 2.2 Los costes de calidad y su clasificación
  - 2.2.1 Factores que afectan a la calidad
  - 2.2.2 Definición de coste de calidad
  - 2.2.3 Tipos de costes de calidad
- 2.3 Resumen

### TEMA 3. Implantación de los sistemas de calidad

- 3.0 Introducción
- 3.1 Política, gestión y mejora de la calidad
- 3.2 El diagnóstico interno previo a la implantación
- 3.3 Implantación del sistema de Calidad Total
- 3.4 Resumen

### TEMA 4. Herramientas y técnicas de mejora

- 4.0 Introducción
- 4.1 Control de calidad y Kaizen
- 4.2 Control de procesos
- 4.3 Herramientas de análisis y control
  - 4.3.1 Las 7 herramientas clásicas
  - 4.3.2 Las 7 nuevas herramientas
  - 4.3.3 Uso conjunto de las herramientas
- 4.5 Resumen

---

## TEMA 5. Auditorías, modelos de evaluación y excelencia

### 5.0 Introducción

#### 5.1 El aseguramiento de la calidad

#### 5.2 Normas ISO

##### 5.2.1 El manual de calidad

##### 5.2.2 La norma ISO 9004:2009 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño"

##### 5.2.3 La ISO 19011:2002 "Guía para auditar los sistemas de calidad"

#### 5.3 Modelo Europeo de Excelencia

##### 5.3.1 Conceptos fundamentales de Excelencia del Modelo EFQM

##### 5.3.2 La organización excelente según el modelo EFQM

##### 5.3.3 La evaluación según el Modelo EFQM

## TEMA 6. Reingeniería de procesos

### 6.0 Introducción

#### 6.1 Conceptos fundamentales

#### 6.2 Origen histórico

#### 6.3 Definición

#### 6.4 Etapas en la reingeniería de procesos:

#### 6.5 Diseño investigación y análisis de procesos empresariales

#### 6.6 Diagrama de flujo

#### 6.7 Análisis de las actividades departamentales

#### 6.8 Reestructuración de los procesos empresariales

#### 6.9 Resumen

## TEMA 7. Outsourcing y Benchmarking

### 7.0 Introducción

#### 7.1 Outsourcing

#### 7.2 Benchmarking

#### 7.3 Resumen