



Instituto de Formación Profesional CBTech

Estudie desde su hogar y obtenga un certificado universitario

Formación a distancia de
Gestión de la Calidad

Unidad I: Introducción a la Calidad

Evolución histórica de la Calidad

Conceptos básicos

Calidad

Aseguramiento de la Calidad

Política de Calidad

Gestión de la Calidad

Sistema de Calidad

Calidad Total

Mejora continua

Excelencia

Teorías de la Calidad

Kaoru Ishikawa

Shegeru Mizuno

Edwards W. Deming

Philip B. Crosby

Armand V. Feigenbaum

Joseph M. Juran

Teorías recientes

Unidad II: Herramientas para la Gestión de la Calidad

Herramientas para la identificación de problemas

Diagrama de Causa-Efecto

AMFE

Análisis de Pareto

Herramientas para la Presentación de datos

Diagrama de Flujo

Histograma

Diagrama del Árbol

Gráficos de control

Herramientas para el Análisis de datos

Operación Evolutiva

Diseño de experimentos

Herramientas para encontrar soluciones

- Lluvia de ideas
- Círculos de calidad
- Técnica de Equipos Autogestionados
- Análisis de fuerzas de campos
- Herramientas para la predicción del futuro
 - Técnica Delphi
 - Extrapolación de tendencias
- Herramientas de Gestión Integral
 - Balanced Scorecard
 - Benchmarking
 - Justo a Tiempo
 - SeisSigma
 - QFD – Despliegue de la Función de calidad
 - Ingeniería concurrente (Concurrent Engineering)
 - Diseño robusto
 - Reingeniería

Unidad III: Normativa de la Calidad

- Normas ISO 9000 : 2008
 - Introducción
 - Principios
- Proceso de certificación de la Calidad según ISO 9001
- El modelo europeo EFQM
 - Criterios
 - Subcriterios
 - Autoevaluación
- Certificación: El sello de Excelencia

Unidad IV: Costos de la calidad

- Introducción
- Clasificación de los Costos de Calidad
 - Costos de calidad (directos)
 - Costos de Conformidad
 - Costos de evaluación
 - Costos de prevención
 - Costos de No Conformidad
 - Costos de fallas internas

Costos de fallas externas
Costos de no calidad (indirectos)
Costos que recaen sobre el cliente
Insatisfacción del Cliente
Pérdida de Ganancias
Importancia de los Costos de Calidad
Análisis gráfico de los Costos de Calidad
Implementación del Sistema de Costos de Calidad
Métodos para el Cálculo de los Costos de Calidad
Consideraciones finales

Bibliografía