



## **ADGD046PO. Fundamentos de la calidad en la industria.**

**Sku:** PA\_ADGD046PO

**Horas:** 24

**Formato:** HTML

### **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.

### **CONTENIDOS**

- **Unidad 1. Introducción a la calidad**
  - Los principios fundamentales
  - La necesidad de la calidad
    - Definición de calidad
    - Origen de la calidad
    - Beneficios de la calidad
  - Principios de la gestión de la calidad
    - Primer principio: enfoque al cliente
    - Segundo principio: liderazgo
    - Tercer principio: participación de las personas
    - Cuarto principio: enfoque basado en procesos
    - Quinto principio: mejora
    - Sexto principio: toma de decisiones basada en la evidencia
    - Séptimo principio: gestión de las relaciones
  - Concepto de la calidad
    - Definición de calidad
    - Primer modelo de calidad
    - Segundo modelo de calidad
    - Tercer modelo de calidad
  - Las definiciones de la calidad
    - Evolución histórica
    - Algunas definiciones
    - Definiciones trascendentes
    - Definiciones basadas en el usuario
    - Definiciones basadas en la producción

- Definiciones basadas en el valor
    - Definiciones de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2015
  - Los objetivos clave del sistema de gestión de la calidad
  - Factores que afectan a la calidad
- **Unidad 2. Gestión de la calidad**
  - La gestión total de calidad: factores de éxito y fracaso, el ambiente organizacional actual, la gestión del cambio. El cambio organizacional
    - Elementos que llevan al fracaso de la gestión de calidad total
      - Introducción
      - Fases del TQM: el ciclo de vida
      - El compromiso gerencial
      - La preparación del personal
      - Métodos de entrenamiento
    - Elementos que llevan al éxito de la gestión de calidad total
    - Conclusiones
    - Desarrollo organizacional I
    - Desarrollo organizacional II
    - Desarrollo organizacional III
    - Características del desarrollo organizacional
    - Beneficios del desarrollo organizacional
  - Implicación de un sistema de calidad
    - Introducción
    - Principios de gestión de calidad
      - Organización enfocada hacia el cliente
      - Liderazgo
      - Participación del personal
      - Enfoque basado en procesos
      - Mejora
      - Toma de decisiones basada en la evidencia
      - Gestión de las relaciones
  - Implantación de un sistema de calidad
    - Principios de gestión de calidad
    - Gráfico
- **Unidad 3. Documentación del sistema de calidad**
  - Sistema de gestión de la calidad
  - Manual de la calidad
  - Manual de procedimientos y documentación operativa
- **Unidad 4. Auditorías**
  - Obligación de auditar en España
    - Con carácter general
    - Cuentas consolidadas
  - Otros trabajos de auditoría recogidos por la legislación
  - Las normas técnicas en auditoría
    - Introducción
    - Las normas técnicas de carácter general
      - Formación técnica y capacidad profesional
      - Independencia, integridad y objetividad
      - Incompatibilidades del autor
      - Diligencia profesional
      - Responsabilidad
      - Secreto profesional
      - Honorarios y comisiones
      - Publicidad
    - Normas para realizar el trabajo de auditoría
    - Normas para la preparación del informe

- **Unidad 5. Normalización, certificación y homologación**
  - ¿Qué significa la certificación de un sistema de gestión de calidad? ¿Cuándo se debe certificar?
  - La cadena de la calidad
  - La organización internacional de la normalización y clases de miembros
  - Estructura interna y funciones de la ISO
  - Propósitos y objetivos de la normalización
  - Funciones y métodos usados por la normalización
- **Unidad 6. Herramientas básicas y avanzadas de la calidad**
  - Herramientas básicas de diagnóstico
    - Introducción
    - La estratificación
    - Diagramas de causa-efecto
    - Diagrama de flujo
    - Diagramas de Pareto
    - Histogramas
    - Diagrama de dispersión (correlación)
  - Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo
    - Introducción
    - Matriz de priorización
    - Diagrama de Gantt
    - Análisis DAFO
    - Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)
    - Diagrama matricial (diagrama de la matriz)
    - Diagrama de relaciones
    - Diagrama de decisión de acción (PDPC's)
    - Diagrama de flechas
    - Los cinco ¿por qué?
    - Análisis de valor
    - Los grupos de mejora o círculos de calidad
    - Brainstorming o tormenta de ideas
    - Diagrama de afinidad
    - Benchmarking (emulación)
    - Gestión de conocimientos
- **Unidad 7. Estadística aplicada a la calidad**
  - Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión
  - Los resultados del muestreo
    - Introducción
    - Clasificación de los métodos
  - La presentación de resultados
    - Introducción
    - La confección de tablas
    - Gráficos y figuras
    - Confecciones de gráficos y figuras
    - La distribución de frecuencias: gráficos
  - Estadística descriptiva
  - El control estadístico de procesos
    - Introducción y definición de procesos
    - Gráficos CEP
    - Proceso bajo control estadístico
    - Variables y atributos
    - Eficacia estadística de los gráficos de control
    - Subgrupos racionales y gráficos de control
- **Unidad 8. Mejora continua y excelencia empresarial**
  - El ciclo de la calidad
    - Proceso de mejora continua
    - Pasos del ciclo

- Dimensiones de la calidad
  - Propuesta de la Asociación Española para la Calidad
    - Definición
    - Percepciones del cliente
    - Modelos de empresa
  - Las dimensiones de la calidad total del producto
  - Las dimensiones de la calidad según David A. Garvin
- Interrelación entre los factores de aseguramiento de la calidad
  - Etapas hacia la calidad total
  - Primera etapa: el control de calidad
  - Segunda etapa: aseguramiento de la calidad
  - Tercera etapa: calidad total
  - Evolución en la empresa
- Planificación estratégica de la calidad. Trabajo en equipo
  - Trabajo en equipo
  - Mejora continua