

## PROGRAMA DE FORMACION

### Sistema de Calidad y Mejora Continua

<b>Duración</b>	(18) Horas. Los módulos se pueden dictar por separado
<b>Objetivos</b>	<p>Reforzar los conceptos de calidad- servicio- cliente- mejora continua- Sistema de Gestión.</p> <p>Conceptualizar los requerimientos de un sistema de calidad y su efectiva implementación en las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>Detectar áreas de mejora y proponer acciones</p>
<b>Contenidos</b>	<p><b>Primera parte: 6 horas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Gestión. Propósito. Responsabilidades. Acciones probables. Responsabilidad de la Dirección. Propósito. Responsabilidades. Acciones probables</li> <li>- Realización del producto. Propósito. Responsabilidades. Acciones probables.</li> <li>- Medición, análisis y mejora. Propósito. Responsabilidades. Acciones probables</li> </ul> <p><b>Segunda parte: 6 horas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de desvíos: No conformidades, Observaciones. Detección, registro y tratamiento.</li> <li>- Utilización de indicadores para el control de procesos.</li> <li>- Evaluación de la satisfacción del cliente: alternativas</li> </ul> <p><b>Tercera parte: 6 horas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principio de la Mejora continua: Ciclo de Deming. Tipo de Acciones: correctivas preventivas</li> <li>- Diagrama espina de pescado. Árbol de defectos.</li> <li>- Programa de implementación de mejoras. Ejercicios de aplicación</li> </ul>
<b>Modalidad de Trabajo</b>	<p>Clases teóricas con apoyo de PowerPoint.</p> <p>Ejercicios de aplicación. Resolución de casos reales</p> <p><u>Evaluación</u> escrita teórico –práctica</p> <p><i>Se entregarán ejemplares del material soporte</i></p>