

ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO

Módulo 3.- HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

GESTION DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS

DIAGRAMA DE FLECHAS O DE FLUJO

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- ELABORACIÓN PRÁCTICA DEL DIAGRAMA DE UN PROCESO
- CONCLUSIONES
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE UN DIAGRAMA DE FLUJO
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE DIAGRAMA DE UN PROCESO

HOJAS DE COMPROBACION Y DE RECOGIDA DE DATOS

- PRESENTACION, OBJETIVOS Y ALCANCE
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN
- PLANIFICACIÓN DE LA RECOGIDA DE DATOS
- PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS
- INTERPRETACIÓN
- UTILIZACIÓN
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE RECOGIDA
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE HOJA DE COMPROBACIÓN

HISTOGRAMA

- PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN
- INTERPRETACIÓN
- UTILIZACIÓN
- RECORDATORIO
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

- PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE
- EJEMPLO ILUSTRATIVO
- DEFINICIONES Y CONCEPTOS
- PROCESO DE ELABORACIÓN
- INTERPRETACIÓN
- PAUTAS TÍPICAS DE CORRELACIÓN
- PROBLEMAS Y DEFICIENCIAS DE INTERPRETACIÓN MÁS CORRIENTES

- UTILIZACIÓN
- EJEMPLO ILUSTRATIVO

TORMENTA DE IDEAS

- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN PRÁCTICA
- ETAPAS DE REALIZACIÓN DE LA TORMENTA DE IDEAS
- AUTONOMIA DE APLICACIÓN
- EJEMPLO ILUSTRATIVO

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- EJEMPLO ILUSTRATIVO
- ELABORACIÓN PRÁCTICA
- CONCLUSIONES

SELECCION PONDERADA

- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN PRÁCTICA
- AUTONOMIA DE APLICACIÓN
- EJEMPLO ILUSTRATIVO

DIAGRAMA DE PARETO

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- EJEMPLO ILUSTRATIVO
- ELABORACIÓN PRÁCTICA
- INTERPRETACIÓN DE UN DIAGRAMA DE PARETO
- CONCLUSIONES
- RECORDATORIO
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS

DIAGRAMA DE ARBOL

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- ELABORACIÓN PRÁCTICA
- CONCLUSIONES
- EJEMPLO ILUSTRATIVO

MATRIZ DE PRIORIDADES

- DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS
- APLICACIÓN PRÁCTICA
- MÉTODO DEL CRITERIO ANALITICO COMPLETO
- LISTA PRIORIZADA DE LAS OPCIONES
- MÉTODO DEL CONSENSO DE CRITERIOS
- EJEMPLO ILUSTRATIVO

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.)

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- ELABORACIÓN PRÁCTICA

- CONCLUSIONES
- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE AMFE
- METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN AMFE
- EJEMPLO ILUSTRATIVO DE APLICACIÓN PRÁCTICA

TÉCNICAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

- ORGANIZACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN
- MOTIVACIÓN
- TÉCNICAS
- OBSERVACIÓN
- INTERPRETACIÓN
- DECISIÓN
- IMPLANTACIÓN
- PROYECTOS Y PROGRAMAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

BENCHMARKING

- INTRODUCCIÓN
- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DEL BENCHMARKING
- TIPOS DE BENCHMARKING
- EL PROCESO DE BENCHMARKING
- METODOLOGÍA DEL PROCESO DE BENCHMARKING
- VENTAJAS DEL BENCHMARKING
- FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO
- CONSEJOS A SEGUIR Y ERRORES A EVITAR
- PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS HABITUALES
- RECOMENDACIONES FINALES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR
- CONCLUSIONES FINALES
- RECORDATORIO

GESTIÓN DE LOS DATOS E INDICADORES DE CALIDAD

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO
- SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CALIDAD A LA DIRECCIÓN
- INFORMES
- LA CALIDAD ASISTIDA POR ORDENADOR
- MÉTODOS ESTADÍSTICOS

CÍRCULOS DE CALIDAD

- INTRODUCCIÓN
- FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD
- PROCESO ESTÁNDAR DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE UTILIZAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD
- ASUNTOS QUE NO DEBEN SER TRATADOS POR LOS C. C.
- ESTRUCTURA HABITUAL DE UN C. C.
- FACTORES DE ÉXITO OBSERVADOS EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE LOS C. C.
- PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN Y PUNTOS A VERIFICAR

- EJEMPLO DE PROGRAMAS DE LAS CUATRO PRIMERAS REUNIONES DE UN CÍRCULO DE CALIDAD

LA CALIDAD EN JAPÓN Y EN EUROPA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA JAPAN MANAGEMENT ASSOCIATION

- IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES “T.P.M.”
- PUNTOS DE INTERÉS REFERIDOS A LAS “ACTIVIDADES DE PEQUEÑOS GRUPOS”

APLICABILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE CALIDAD A LAS PYMES

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- INTRODUCCIÓN
- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN
- EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN. ASEGURAMIENTO DE LA ADECUACIÓN DE LA FORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES, EXPERIENCIA Y CUALIFICACIÓN
- RECICLAJE
- AMBIENTE DE TRABAJO
- OTROS RECURSOS SIGNIFICATIVOS
- EJEMPLO DE DESPLIEGUE DE UN PLAN DE FORMACIÓN

CALIDAD EN LA LOGÍSTICA, VENTAS Y SERVICIO POSTVENTA

- LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUCIÓN
- LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA
- EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN
- LOCALIZACIÓN Y DIMENSIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA
- SERVICIO POST-VENTA

GESTION POR PROCESOS

- INTRODUCCIÓN
- CONCEPTO DE PROCESO
- PROVEEDORES Y CLIENTES DE UN PROCESO
- PROCESO Y PROCEDIMIENTO
- PROCEDIMIENTOS DE UNA EMPRESA
- NÚMERO DE PROCESOS Y NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DE UNA EMPRESA
- TENDENCIA EN CUANTO A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- LOS PROCESOS EN LOS SISTEMAS DE CALIDAD
- IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN
- CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS (PROCEDIMIENTOS)
- PASOS RECOMENDADOS PARA ELABORAR UN PROCEDIMIENTO
- MAPA DE PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN
- PROPIETARIO DE UN PROCESO
- LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD
- PLANES DE CALIDAD
- LOS PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LA PRODUCCIÓN
- DIRECTRICES DE LAS ISO 9000 PARA LOS PROCESOS
- PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

- PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO
- GESTIÓN POR PROCESOS Y COMPETITIVIDAD
- DIFICULTADES PARA IMPLANTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS
- MEDIDA Y MEJORA DE LOS PROCESOS
- IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS
- ESTRATEGIA PARA LA MEDIDA Y MEJORA DE LOS PROCESOS
- EL CONTROL DE PROCESOS
- EL CONTROL Y LA OPERATIVA DE LOS PROCESOS
- EL CONTROL Y LA CALIDAD DEL PRODUCTO
- EL CONTROL Y LAS VERIFICACIONES
- PUNTOS BASE PARA UN CONTROL EFICAZ DE PROCESOS
- EL CONTROL Y LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE INSTALACIÓN
- EL CONTROL Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO
- EL CONTROL Y LOS PROCESOS ESPECIALES
- CONTROL Y REQUERIMIENTOS
- LOS REGISTROS DEL CONTROL
- TAREAS SIGNIFICATIVAS PARA EL ÉXITO DEL CONTROL DE PROCESOS
- PAUTAS DE ACTUACIÓN RECOMENDADAS PARA UN CONTROL EFICAZ DE LOS PROCESOS
- CUESTIONES A INCLUIR EN CUALQUIER CHECK-LIST SOBRE CONTROL DE PROCESOS
- REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS

CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)

CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)

BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA

OTRA BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS

Q.F.D.: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

- EJEMPLO ILUSTRATIVO
- RESPUESTA RECOMENDADA
- PRINCIPALES BENEFICIOS DEL Q.F.D.
- FACTORES DE ÉXITO DE Q.F.D.
 - LIDERAZGO Y APOYO DE LA ALTA DIRECCIÓN
 - PLANIFICACIÓN ADECUADA DEL PROYECTO
 - PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE CORRECTOS
 - MOTIVACIÓN ADECUADA Y PERMANENTE DE TODOS LOS RR.HH. RELACIONADOS CON EL PROYECTO
 - OBJETIVOS DEL PROYECTO: CLAROS, CONCRETOS Y ACOTADOS
 - FORMACIÓN DEL PERSONAL RELACIONADO CON EL PROYECTO
- PUNTOS FUERTES DE Q.F.D.
- ELEMENTOS CLAVE PARA LA APLICACIÓN DE Q.F.D.
- LA CASA DE LA CALIDAD DE Q.F.D.
- PASOS PARA CONSTRUIR LA CASA DE LA CALIDAD
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS

- CUESTIONES ASOCIADAS A Q.F.D.
- RESPUESTAS A LAS CUESTIONES PLANTEADAS
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA SOBRE QFD