

Curso: ASISTENTE DE CALIDAD

Objetivo General

El participante será capaz de ejecutar labores específicas y operativas del campo de la Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2008 y prestar apoyo a profesionales de la Gestión calidad.

Quienes deben asistir

Todo público, Secretarías, Egresados de la enseñanza media, universitarios, personal que requiere una formalización de sus competencias, público y profesionales en general. Interesados en el área de la Calidad.

Temario

CURSO 1: CALIDAD BÁSICA COMO MARCO PARA LA GESTIÓN EN LA EMPRESA

1. Módulo I:
2. Aspectos históricos, Concepto y definiciones de la Calidad.
3. Conceptos Históricos de la calidad y aplicación a las Normas ISO 9000:2008
4. Deming, Juran, Crosby, Feilgenbaum, Ishikawa y otros importantes autores. Sus principales aportes a la calidad: que es un defecto, una no conformidad, un reclamo, satisfacción de cliente, insatisfacción, que es excelencia, cuales son los hábitos normales dentro de una empresa que no trabaja con calidad.
5. El proceso extendido de Deming: Proveedor- Proceso – Cliente

6. Módulo II: Implementar un programa para mejorar la calidad de los procesos en la
7. atención de usuarios.
8. Cómo Identificar conceptos básicos de calidad.
9. Incorporar en el quehacer diario de los equipos, los conceptos y la metodología de
10. calidad.
11. Reconocer las principales situaciones que generan problemas de calidad de la
12. atención y que debe enfrenta el equipo
13. El cliente: su necesidades, características de sus requerimientos,

14. El servicio, prioridad ante el cliente
15. Taller: Determinando las necesidades del cliente

CURSO 2: ISO 9001:2008 QUE ES Y COMO SE IMPLEMENTA

PROPÓSITO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. 4.1 Requisitos generales
2. 4.2 Requisitos de la documentación
3. 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
4. 5.1 Compromiso de la dirección
5. 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de la calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6 Revisión por la dirección
6. 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS
7. 6.1 Provisión de recursos
8. 6.2 Recursos humanos
9. 6.3 Infraestructura
10. 6.4 Ambiente de trabajo
11. 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
12. 7.1 Planificación de la realización del producto
13. 7.2 Procesos relacionados con el cliente
14. 7.3 Diseño y desarrollo
15. 7.4 Compras
16. 7.5 Producción y prestación del servicio
17. 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición
18. 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
19. 8.1 Generalidades
20. 8.2 Seguimiento y medición
21. 8.3 Control del producto no conforme
22. 8.4 Análisis de datos
23. 8.5 Mejora
24. • Talleres: Análisis de procesos de una empresa de manufactura, servicios y salud
25. • Aspectos básicos de documentación del sistema de gestión de calidad
26. • Como se documentan los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

CURSO 3: FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001:2008

1. • Terminología según la norma de auditoría ISO 19011
2. • Objetivos de las Auditorías Internas
3. • El sistema de auditoría
4. • El protocolo de auditorías: funciones de la auditoría
5. • Planificación, programación, desarrollo, reunión de post-auditoría
6. • Informes y documentos de auditoría
7. • Criterios De Calificación de los auditores internos según la Normas de auditoría
8. ISO 19011
9. • Criterio de Calificación de los auditores internos
10. • Herramientas y técnicas de auditoría
11. • Personalidad del auditor
12. • Revisión de la normativa ISO 9001:2008, desde la perspectiva del auditor
13. • Práctica simulada/real
14. • Retroalimentación
15. • Prueba de evaluación final

CURSO 4: Mejoramiento continuo y Proyectos Kaizen

1. • Mejoramiento continuo Kaizen
2. • El modelo de 5S y su aplicación en la empresa
3. • El modelo PDCA de E.Deming.
4. • Herramientas del mejoramiento
5. • Como formar un equipo de mejoramiento
6. • Como seleccionar un proyecto exitoso: matriz de selección de proyectos
7. • Normas para reuniones productivas
8. • Como eliminar las barreras que impiden el trabajo en equipo
9. • Técnica de resolución de problemas
10. • Aplicación de técnicas cuantitativas:
 - Histogramas, aplicaciones e indicadores básicos
 - Capacidad de proceso
 - Distribución de Pareto
 - i. No cuantitativas
 - Listas de chequeo
 - Flujogramas
 - Diagrama causa Efecto

11. • Taller: Simulación y Desarrollo de un proyecto de mejoramiento continuo.

Metodología

E-learning y/o presencial

El curso e-learning esta desarrollado con presentaciones en base a clip, cortos, específicos y con indicaciones mínimas sobre cada tema. El participante puede revisar las veces que sean necesarias.

El aprendizaje se completa con una variedad de prácticas tales como responder a ejercicios V-F, ejercicios de selección múltiple, minitrabajos específicos que se deben subir a la plataforma para su revisión. Esto asegura que lo que la persona esta estudiando sea aprendido y comprendido con el reforzamiento de la parte práctica.

Presentación del tema, con apoyo audiovisual, seguido de talleres que permiten aplicar internamente a la empresa el concepto.

Todos los cursos demandan estudiar al menos media hora diaria.

Cuando es presencial, se dicta en la empresa.

Nº Horas: 30

Tiempo de Ejecución: 30 días

Requerimientos:

No tiene, deseable conocimientos básicos de hojas de cálculo.

Documentos que ofrece el curso

1. Libro del curso
2. Talleres, ejercicios
3. Test v-f, selección múltiple.
4. Trabajos cortos
5. Diploma: Asistente de Gestión de Calidad.

BENEFICIOS ESPERADOS

Competencia como Asistente de Gestión de Calidad.

RESPONSABLE DEL CURSO

Profesionales del área