



IMECAF®

www.imecaf.com

CURSO DE CONTROL DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN

INVERSIÓN
\$4,999.00 + IVA

DURACIÓN
50 HRS.

MODALIDAD
En Linea



CURSO DE CONTROL DE CALIDAD



ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO

A través de este curso serás capaz de ejecutar un plan para la mejora de la calidad, como una actividad más dentro de su trabajo y contribuir a promover criterios cualitativos en la institución o empresa.

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- Definir el papel de la calidad en la institución
- Conocer a los clientes
- Realizar un diagnóstico interno
- Definir objetivos y seleccionar métodos
- Elaborar el Plan de Calidad
- Explicar el significado de las normas de calidad
- Aplicar requisitos de la norma ISO 9001:2008
- Localizar información en la documentación de calidad
- Redactar un procedimiento de calidad
- Evaluar el liderazgo, las políticas y estrategias
- Evaluar la gestión de personal, las alianzas y los recursos
- Evaluar la gestión de procesos
- Evaluar los resultados
- Calcular la puntuación final
- Medir los factores de progreso de la calidad con arreglo a tres de las técnicas de gestión más habituales: Conducir reuniones de equipo, Calcular indicadores de calidad,
- Calcular los costes de calidad
- Elaboración de diagramas de representación de actividades
- Realización de diagramas de representación de datos
- Utilización de herramientas de análisis

TEMARIO



Módulo 1. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

1. Definición de calidad en la empresa

- Concepto de calidad
- Especificaciones
- Necesidades
- Costes
- Competitividad
- La calidad como función transversal

• Conocer a los clientes

- Clientes y usuarios
- Cliente interno
- Necesidades del cliente y categorías de la calidad
- Atributos de la calidad
- Satisfacción del cliente
- Opinión del cliente
- Diagrama Importancia/Satisfacción
- Prioridades

• Diagnóstico interno

- Puntos fuertes y débiles
- Gráfico de calidad interna
- Objetivos y métodos
- Objetivo de mejora
- Método de mejora
- Aseguramiento de la calidad
- Invertir en personas
- Actuar sobre los sistemas organizativos
- Calidad total



- **Plan de Calidad**

- Planificación
- Acciones
- Responsables
- Plazos
- Calendario

Módulo 2. LA CALIDAD NORMALIZADA

1. Certificación de la calidad

- Pasos para obtener la certificación de la calidad
- Sistemas de gestión de la calidad
- Organismos normalizadores
- Organismos certificadores
- Organismos de acreditación

- **Norma ISO 9001:2008**

- Normas ISO 9001:2008
- Procesos del sistema de gestión de calidad

- **Documentos del Sistema de gestión de calidad**

- Tipos de documentos de calidad
- Controles de los documentos de calidad
- Manual de calidad

- **Procedimientos de calidad**

- Procedimientos de la Norma ISO
- Recomendaciones para elaborar procedimientos
- Estructura de un procedimiento



Módulo 3. CALIDAD TOTAL. MODELO EFQM

1. Descripción del modelo EFQM
2. Criterios agentes
3. Evaluación de los Agentes
4. Criterios resultados
5. Evaluación de los resultados
6. Método REDER
7. Peso de los criterios

Módulo 4. METODOLOGÍAS PARA GESTIONAR LA CALIDAD

1. Reuniones de equipo

- Tipos de reuniones de equipo
- Preparación de reuniones de equipo
- Papel del animador de reuniones
- Instrumentos del animador de reuniones
- Esquemas de animación
- Incidencias de las reuniones

• Indicadores de calidad

- Características de los indicadores de calidad
- Objetivos de calidad
- Cuadro de mando
- Esquema de mejora continua

• Costes de calidad



- Tipos de costes de la calidad
- Costes de no conformidad
- Costes de conformidad
- Estructura de costes

Módulo 5. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

1. Tipos de herramientas de la calidad

2. Diagrama de flujo

- Definición de diagrama de flujo
- Requisitos del diagrama de flujo
- Representación del diagrama de flujo

• Recorrido cliente

- Definición
- Elementos básicos del recorrido cliente
- Fases del recorrido cliente

• Diagramas de representación de datos

• Histograma

- Definición de histograma
- Datos estadísticos

• Diagrama de Pareto

- Definición del diagrama de Pareto
- Construcción del diagrama de Pareto



- **Gráfico de Dispersión**
 - Definición del gráfico de dispersión
- **Diagrama de causa efecto**
 - Definición del diagrama de causa-efecto
 - Construcción del diagrama de causa-efecto
- **Análisis modal de fallos y efectos AMFE**
 - Definición y tipos de AMFE
 - Desarrollo de un AMF

CURSO DE CONTROL DE CALIDAD



ADMINISTRACIÓN

POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

MÉTODOS DE PAGO

TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



IMECAF®

Arquímedes 130
Dpcho. 205
Col. Polanco,
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515
800 236 0800
info@imecaf.com

www.imecaf.com



CURSO DE CONTROL DE CALIDAD

ADMINISTRACIÓN

POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

PENALIZACIONES

NO APLICA - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

