



## FICHA TÉCNICA



### NOMBRE DEL CURSO:

Control de Calidad

### DURACIÓN DEL CURSO:

La duración del visionado y comprensión, para un alumno de tipo medio, será de 20 horas. El Centro de Formación podrá ampliar su duración con sus propios ejercicios y prácticas.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

El citado curso contiene 331 escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos).

### MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

Este curso puede ser ejecutado en Red Local para acciones Presenciales y en Cd-Rom para Distancia/ Teleformación.

### OBJETIVOS:

- Conocer la necesidad que tiene la empresa de establecer un control de calidad.
- Detectar la organización más adecuada para acometer la mejora de calidad.
- Saber determinar si una máquina o proceso son capaces de producir unas especificaciones determinadas.
- Tener presente la necesidad de obtener productos y servicios de calidad.

### CONTENIDO DEL CURSO:

#### INTRODUCCIÓN

#### 1. ASPECTOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS DEL PROBLEMA DE LA CALIDAD

- 1.1. Definición de Calidad
- 1.2. Importancia Económica de la Calidad
  - 1.2.1. Los Factores en Juego
  - 1.2.2. Calidad y Coste
  - 1.2.3. Calidad y Precio
  - 1.2.4. Calidad Óptima
- 1.3. Aspectos Comerciales de la Calidad
  - 1.3.1. El Estudio del Producto
  - 1.3.2. El Control del Mercado
  - 1.3.3. La Evolución Técnica de la Calidad
  - 1.3.4. La Asistencia Post-Venta a los Clientes

#### 2. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE CALIDAD

- 2.1. Definición del Control de Calidad
  - 2.1.1. Los Campos de Acción del Control de Calidad
- 2.2. Aspectos Económicos del Control de Calidad
  - 2.2.1. Los Componentes del Coste de la Calidad
  - 2.2.2. El Coste de los Productos defectuosos
  - 2.2.3. El Coste de las Actividades de Inspección
  - 2.2.4. El Coste de las Actividades Preventivas

- 2.3. Principios de Acción y Resultados de un Control de Calidad Moderno
  - 2.3.1. Aumentar los Costes Preventivos
  - 2.3.2. Efectuar un Control Total
  - 2.3.3. Potenciar Los Medios de Comunicación
  - 2.3.4. Definir La Responsabilidad

### **3. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD**

- 3.1. La Necesidad de un Programa
- 3.2. Las Fases del Plan de Acción
- 3.3. El Análisis de Costes y La Definición de los Objetivos
- 3.4. El Estudio Detallado y La Adopción de las Medidas necesarias
  - 3.4.1. Responsabilidad de la Dirección y Responsabilidad del Personal
  - 3.4.2. La Selección y Aplicación de los Remedios
- 3.5. La Sistematización del Control
  - 3.5.1. La Medida de Resultados
  - 3.5.2. La Elección de los Medios de Información
  - 3.5.3. Los Índices de Valoración

### **4. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

- 4.1. El Manual de Calidad
- 4.2. Normas ISO 9000
  - 4.2.1. Normas ISO 9001

### **5. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

- 5.1. Introducción
- 5.2. Despliegue de la Función Calidad (QFD)
- 5.3. AMFE
  - 5.3.1. AMFE de Diseño
  - 5.3.2. AMFE de Proceso
- 5.4. Factibilidad
- 5.5. Plan de Control
- 5.6. Estudios de Capacidad

### **6. LAS ESPECIFICACIONES**

- 6.1. Objetivos e Importancia de las Especificaciones
- 6.2. Diversos Tipos de Especificaciones y su Contenido
  - 6.2.1. Especificaciones de Producto o Material
  - 6.2.2. Especificaciones de Proceso
  - 6.2.3. Especificaciones de Inspección
- 6.3. Criterios de Redacción de las Especificaciones

### **7. LA ORGANIZACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD**

- 7.1. Criterios para la Organización del Control de Calidad
  - 7.1.1. Centralización y Descentralización
  - 7.1.2. La Elección de la Estructura Organizativa del Control de Calidad
  - 7.1.3. Necesidad de un Coordinador
  - 7.1.4. Separación de las Actividades de Estudio y de las de Ejecución
  - 7.1.5. Responsabilidad de las Actividades de Inspección
- 7.2. Soluciones Típicas Adoptadas en las Empresas
  - 7.2.1. Clasificación de las distintas soluciones
  - 7.2.2. Centralización de las Funciones en un único servicio
  - 7.2.3. Subdivisión de las Funciones en varios servicios, sin Coordinación Formal
  - 7.2.4. Subdivisión de las Funciones entre varios servicios, con Coordinación Formal
- 7.3. La Realización de la Coordinación
- 7.4. La Organización Interna al Servicio del Control de Calidad
  - 7.4.1. La Organización de la Inspección
  - 7.4.2. La Organización del STAFF de Control de Calidad

### **8. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y CON LOS CLIENTES**

- 8.1. Relación con los Proveedores
  - 8.1.1. Certificación de la Calidad
  - 8.1.2. Evaluación de los Proveedores

- 8.2. Relación con los Clientes
  - 8.2.1. Garantía de Calidad
  - 8.2.2. Servicio de Asistencia Técnica
  - 8.2.3. Reclamaciones y Devoluciones
  - 8.2.4. Obtención de Información del Cliente sobre la Calidad

## **9. PROBLEMAS DE PERSONAL EN EL CONTROL DE CALIDAD**

- 9.1. La Definición de los Puestos de Trabajo
- 9.2. La Admisión de Personal en el Servicio de Control de Calidad
  - 9.2.1. Reclutamiento
  - 9.2.2. Selección
- 9.3. La Formación del Personal del Servicio del Control de Calidad
- 9.4. La Campaña para una Conciencia de la Calidad en toda la Empresa
  - 9.4.1. Los Objetivos de la Campaña
  - 9.4.2. La Acción sobre los Problemas Específicos

## **EJERCICIOS TOTALES DEL CURSO:**

**53 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación**