

DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CALIDAD

Los desafíos empresariales actuales se desprenden de la calidad en el desarrollo de los procesos que se ejecutan en una organización.

Introducción:

La rentabilidad que se genere con la reducción de costos y el uso adecuado de recursos favorece la competitividad de la compañía y satisface las necesidades de los clientes actuales y potenciales. De este modo, la Especialización en Gestión de la Calidad se convierte en una alternativa académica ideal para alcanzar los objetivos establecidos por una empresa.

Metodología:

El Diplomado pondrá énfasis en lo práctico, presentando los contenidos por medio de ejercicios individuales y grupales a través de una metodología vivencial que permita exponer situaciones propias que los participantes traigan al curso.

Objetivos del Diplomado:

- La capacitación busca dotar a los asistentes de las capacidades teóricas y destrezas prácticas necesarias para implementar un sistema de Gestión de la Calidad en distintas áreas del sector público y privado.

Destinatarios:

Es una oferta dirigida al personal de organizaciones públicas, privadas y sociales, profesionales o no, con el objetivo principal de formarlos para mejorar la calidad de sus procesos, productos y servicios.

Modalidad de cursado:

- Duración Total: 10 semanas.
- Por módulo: 3 hs.

Temario:

Módulo 1. Principios Fundamentales de la Gestión de la Calidad: Conceptos Generales. Normas. Proceso de normalización. Procesos de Certificación/Acreditación. Principios de la Gestión de la Calidad. ISO 9001:2015 - Generalidades. Objeto y campo de aplicación. Referencias normativas. Términos y definiciones. Contexto de la organización.

Módulo 2. Gestión Estratégica de la organización: Organización: Componentes, Entorno y Partes Interesadas. Gestión Estratégica: Misión, Visión, Valores. Política de calidad. Planeamiento, Escenarios. Objetivos, Tablero de Comando e Indicadores de Gestión. Gestión de Riesgos. Programas de calidad (acciones). Resultados, Análisis, Toma de decisiones y Resolución de Problemas.

Módulo 3. La satisfacción del Cliente y la Gestión de Calidad: Expectativas del Cliente. Comunicación con el cliente. Gestión de reclamos y quejas. La Satisfacción del Cliente. Retroalimentación como metodología de mejora de procesos. Relaciones con otras partes interesadas.

Módulo 4. Liderazgo, planificación y comunicación: Liderazgo y compromiso, política, responsabilidades. Planificación, riesgos, objetivos de la calidad, cambios y análisis de desvíos. Recursos, competencia, toma de conciencia. Comunicación, información documentada.

Módulo 5. El Capital Humano y la Calidad: El papel de la “Gestión del Talento Humano”. Definición de puestos y perfiles. Determinación de las Necesidades de Formación. Diseño de Planes de Capacitación. Actividades de capacitación. Verificación de la Eficacia de las Capacitaciones. Motivación y Participación del Personal: Estrategias de Motivación, Canales de participación. Evaluaciones de Desempeño: Tipos, Objetivos.

Módulo 6. ISO 9001 – Operación, evaluación y mejora continua: Planificación y control operacional. Productos y servicios. Diseño y desarrollo. Requisitos. Control de las salidas no conformes. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Auditoría interna. Revisión por la dirección. No conformidad, acción correctiva y mejora continua.

Módulo 7. Planificación de la auditoría interna: Etapas de la auditoría. Inicio de la auditoría. Preparación de actividades.

Módulo 8. Realización y Resultados de la auditoría interna: Realización de las actividades de auditoría interna. Generalidades. Revisión, recopilación y verificación de la información. Comunicación durante la auditoría. Hallazgos, conclusiones, informe de la auditoría. Actividades de seguimiento de una auditoría interna.

Módulo 9. La Gestión de Calidad enfocada en los Procesos: Gestión de Procesos. Enfoque basado en Procesos, Interacción de los procesos, Mapas de procesos. Planificación y Control de procesos. Control de cambios. Validación de Procesos y Liberación de Producto. Seguimiento y/o medición de procesos y producto. Desempeño de los procesos. Análisis de datos. Técnicas estadísticas. Gestión de los Recursos de seguimiento y medición.

Módulo 10. Taller Integrador: Al finalizar el dictado del Diplomado habrá un Taller para llevar adelante el análisis de dificultades y fijación de objetivos de seguimiento. Un espacio dónde cada Mando Medio manifestara cuáles son sus fortalezas y debilidades en base a lo aprendido y a la vez formulara su Plan de Acción Personal.

Información: info@fundacionrrhenred.com.ar

WhatsApp 341-3722044