

**Educación
Continua**
TECNOLÓGICO DE MONTERREY



Diplomado

Calidad y Productividad

Modalidad en línea

Objetivo

Implementar iniciativas que promueven la mejora en la calidad y la productividad a partir de la aplicación de herramientas y métodos orientados al cumplimiento de los requerimientos del cliente.

Beneficios del programa:

- Mejorarás la productividad de tu organización.
- Aplicarás herramientas de calidad de forma correcta.
- Desarrollarás proyectos de mejora con metodologías de calidad exitosas.
- Implementarás sistemas de gestión de la calidad con estándares actualizados.
- Identificarás retos a resolver para el futuro con la industria 4.0.
- Diseñarás experiencias de servicio que satisfagan a tus clientes.
- Controlarás la calidad de productos y procesos con métodos estadísticos

Dirigido a:

Gerentes, facilitadores y promotores de calidad total responsables de las áreas de operación, recursos humanos, aseguramiento de calidad y todo aquel que desee implementar un sistema de calidad en su área de responsabilidad.

Contenido del programa

El Diplomado en Calidad y Productividad consta de **siete módulos**, que suman **106 horas** de estudio en total.

Módulo 1. Fundamentos de la Administración por Calidad Total

(16 horas)

El participante comprende y comunica de manera efectiva lo que es una buena práctica de gestión de la calidad y productividad en una organización.

- Conceptos y fundamentos de la Calidad Total
 - Administración por Calidad Total
 - Proceso de implantación de la Administración por Calidad Total
 - Tendencias actuales de la Calidad Total: industria 4.0
-

Módulo 2. Herramientas y Metodologías para la Administración por Calidad Total

(16 horas)

El participante selecciona herramientas y metodologías de administración por calidad total con base a los requerimientos de mejora en la organización.

- Herramientas básicas de la Calidad Total
 - Herramientas avanzadas de la Calidad Total
 - Metodologías para el análisis y la solución de problemas
 - Análisis estadístico de procesos
-

Módulo 3. Ingeniería de Productividad para la Calidad Total

(16 horas)

El participante propone mejoras en procesos de manufactura o de servicios reduciendo o eliminando las actividades que no agregan valor.

- Análisis y mejora de procesos
- Sistemas esbeltos – Filosofía
- Sistemas esbeltos – Herramientas
- Metodologías de mejora continua

Módulo 4. Calidad en el Servicio al Cliente

(16 horas)

El participante propone iniciativas de mejora en calidad y productividad con base a la experiencia de un cliente en un ambiente de servicio.

- Fundamentos de la calidad en el servicio
 - Medición de la calidad en el servicio
 - Diseño de experiencias de servicio
 - Innovación en los sistemas de servicio
-

Módulo 5. La Norma ISO 9001:2015 y la Gestión de la Calidad Total

(16 horas)

El participante evalúa el grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en una organización.

- Introducción a la familia de las normas ISO 9000
 - Documentación y auditoría del sistema de calidad
 - Requisitos de la Norma ISO 9001:2015
 - La Norma ISO 9001:2015 y otros sistemas de mejora
-

Módulo 6. El Recurso Humano en los Sistemas de Calidad

(16 horas)

El participante propone estrategias para el desarrollo de las personas y una mejor inserción en ambientes para la mejora de la Calidad Total.

- Calidad personal: la base de todas las demás calidades
 - Ambiente e infraestructura para el desarrollo del personal
 - Liderazgo para la calidad
 - Trabajo colaborativo y equipos de alto desempeño
-

Módulo 7. Acreditación del Diplomado

(10 horas)

Desarrollo de evidencia de aprendizaje de Programa.

- Acreditación del diplomado