

MODERNIZACION Y GESTION DE CALIDAD EN LOS MUNICIPIOS

1. DEFINICION Y PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

2. ELEMENTOS Y PROCESOS PARA LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

3. LA ADMINISTRACION DEL CAMBIO

4. DIAGNOSTICO Y EVALUACION DE LA CALIDAD

5. LOS COSTOS DE LA CALIDAD Y DE LA NO CALIDAD

6. MODERNIZACION Y REINGENIERIA DE LA ADMINISTRACION

6.1. Liderazgo de la Calidad

6.2. Sistemas y gestión para la Calidad

- Rediseño de la estructura organizativa
- Gestión de los Recursos Humanos
- Medición de resultados

7. SERVICIOS DE CALIDAD

7.1. Atributos de Calidad en los servicios

7.2. Principios básicos de la Calidad de los servicios

8. EQUIPOS DE MEJORA - CIRCULOS DE CALIDAD Y HERRAMIENTAS BASICAS

8.1. Equipos de mejora. Círculos de Calidad

- Objetivos
- Círculos de la Calidad. Equipos de mejora: resolución de problemas
- Etapas en la resolución de problemas
- Cambios de procesos y mejora continua
- Planificación, mejora continua, control de Calidad
- Autocontrol

8.2. Herramientas básicas

- Brainstorming o lluvia de ideas
- Diagrama de causa y efecto
- Análisis de Pareto
- Histograma
- Diagrama de flujo
- Gráficos de control

8.3. Estrategias de implementación de la Calidad

8.4. Organización y estructuras para la Calidad

8.5. Premio Nacional a la Calidad y Normas ISO

- Cómo obtener el Premio Nacional a la Calidad
- Requisitos y condiciones
- Criterios y áreas de evaluación
- Normas ISO