

## HERRAMIENTAS AVANZADAS DE LA CALIDAD: QFD, O COMO TRADUCIR LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

**Objetivo del curso:** Proporcionar a los asistentes el conocimiento necesario para utilizar en la Empresa una de las Técnicas más avanzadas de Prevención para asegurar la Calidad Funcional de los Productos, Procesos y Servicios, haciendo que las cosas ocurran como las hemos planificado. Se trata de una herramientas grupal que se utiliza con éxito creciente en las áreas de Ingeniería, Fabricación y Calidad. El QFD nos permite asegurar que nuestro producto o servicio va a responder a las necesidades y expectativas de los Clientes, así como acortar el período de tiempo entre la concepción del mismo y su lanzamiento, evitando cambios en el diseño una vez se ha producido éste último.

### Dirigido a:

Areas de Ingeniería, Fabricación, Calidad, I+D, Compras y Marketing, y a todas las personas con responsabilidad en el Diseño, Desarrollo o Proceso de Empresas industriales y de servicios.

### PROGRAMA

- El QFD, una herramienta de diseño.
- Concepto, breve historia, objetivos y beneficios del QFD.
- Factores clave para el desarrollo del QFD.
- Las necesidades de los Clientes. Modelo de Kano.
- Las herramientas para aplicar QFD: diagrama de afinidad, diagrama de árbol y matriz de correlaciones.
- La Casa de la Calidad. Desarrollo de la metodología paso a paso.
- El QFD y la Ingeniería Simultánea..
- Ejemplos prácticos de aplicación.
- Más allá de la Casa de la Calidad: el modelo de 4 fases de Don Clausing y la matriz de matrices de Akao.