

ONA10162 Sistemas de gestión de la calidad iso 9001, calidad total y efqm (15 horas)

Objetivos:

Aprender los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad, junto con la evolución y el desarrollo de la misma.

Comprender la diferencia entre la Calidad en las empresas industriales y empresas de servicio.

Conocer el origen y el significado del concepto de la Calidad Total.

Conocer la importancia de las auditorías de sistemas de Gestión de la Calidad, la metodología que utilizan para su realización, objetivos y alcance que tienen para una empresa.

Conocer las principales etapas de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad total en una empresa.

Estudiar el significado y funciones del modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM).

Familiarizarse con el concepto de las normas ISO 9000 y descubrir qué importancia tienen para de la Gestión de la Calidad Total.

Índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1.La calidad en la producción: antecedentes

1.2.El concepto de calidad

2.FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

2.1.Sistemas de gestión de la calidad

2.2.Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad

3.LA CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS

3.1.Introducción

3.2.Principios de la calidad en los servicios

3.3.Medida de la calidad en el servicio

3.4.Sistema de gestión de la calidad en el servicio

3.5.Excelencia en el servicio

4.LA CALIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES

4.1.Introducción

4.2.Los procesos productivos

4.3.Proveedores

4.4.El cliente

5.LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA CALIDAD TOTAL

5.1.Origen del concepto de calidad total

5.2.El concepto de calidad total

5.3.Sistemas de calidad basados en la calidad total

6.LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA EFQM

6.1.Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial

6.2.Excelencia en la gestión: fundamentos de la excelencia

7.LAS NORMAS ISO 9000

7.1.La familia de normas ISO 9000

7.2.La norma ISO 9000

7.3.La norma ISO 9001:2008

7.4.La norma ISO 9004

ONA10162 Sistemas de gestión de la calidad iso 9001, calidad total y efqm (15 horas)

8.AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.1.Introducción

8.2.Metodología de la auditoría de calidad