



GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 Y EFQM



Objetivos

- Distinguir los conceptos relacionados con la certificación de calidad.
- Conocer de forma básica la norma ISO 9001, documentación y registros que requiere.
- Mostrar los elementos y fases de implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Incidir en la importancia de las auditorías de calidad.
- 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.



Contenido

MÓDULO 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

1. Conceptos Básicos

- 1.1. Normalización
- 1.2. Certificación
- 1.3. Acreditación

2. Implatación de un Sistema de Calidad

- 2.1. Sistemas de gestión de calidad
- 2.2. Familia de normas UNE-EN ISO 9000 (2000/2008)
- 2.3. Fases para la implantación de un sistema de Gestión de la calidad
- 2.4. Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad

3. Responsabilidad de la Dirección

- 3.1. Introducción
- 3.2. Compromiso de la dirección
- 3.3. Política de calidad
- 3.4. Responsabilidad y autoridad
- 3.5. Revisión por la dirección

4. Gestión de la Recursos

- 4.1. Provisión de recursos
- 4.2. Recursos humanos
- 4.3. Competencia, toma de conciencia y formación
- 4.4. Infraestructura
- 4.5. Ambiente de trabajo

5. Auditorías

- 5.1. Introducción
- 5.2. Agentes que intervienen en una auditoría
- 5.3. Tipos de auditoría
- 5.4. Objetivo y frecuencia de las auditorías
- 5.5. Metodología de la auditoría de calidad
- 5.6. Funciones y responsabilidades del auditor

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001, CALIDAD TOTAL Y EFQM

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 excelencia³

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

8. Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad

- 8.1. Introducción
- 8.2. Metodología de la auditoría de calidad

