

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

REF: K040

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 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), describiendo los criterios que se aplican y la forma en que se miden sus resultados.
- Familiarizarse con el concepto de las normas ISO 9000 y descubrir qué importancia tienen para de la Gestión de la Calidad Total. Y otras normas de la familia como son la ISO 9001 y la 9004. Descubrir los principios en los que se basan.
- 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. Así como, las fases de una auditoría y las reglas para la elaboración de informes de auditoría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.1. La calidad en la producción: antecedentes
- 1.2. El concepto de calidad
 - 1.2.1. Significado de calidad
 - 1.2.2. Definición del concepto de calidad
 - 1.2.3. Evolución del concepto de calidad
 - 1.2.3.1. Control de la calidad
 - 1.2.3.2. Aseguramiento de la calidad
 - 1.2.3.3. Gestión de la calidad total (GCT)
 - 1.2.3.4. Principios de la GCT

2. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

- 2.1. Sistemas de gestión de la calidad
 - 2.1.1. Implantar un Sistema de Calidad
- 2.2. Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad
 - 2.2.1. Compromiso de la dirección y del equipo directivo
 - 2.2.2. Diagnóstico de la organización
 - 2.2.3. Compromiso de los mandos intermedios
 - 2.2.4. Sensibilización de los trabajadores
 - 2.2.5. Eliminación de la no-calidad
 - 2.2.6. Creación de un comité de calidad
 - 2.2.7. Identificación de los procesos de la empresa
 - 2.2.8. Redacción de la información documentada
 - 2.2.9. Puesta en marcha del sistema
 - 2.2.10. Crear el cuerpo de auditores
 - 2.2.11. Practicar auditorías
 - 2.2.12. Aplicar ajustes en el sistema
 - 2.2.13. Certificación

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
 - 3.5.1. Superación de las expectativas del cliente

- 3.5.2. Factores que influyen en las expectativas del cliente
- 3.5.3. La eficacia
- 3.5.4. Características de las organizaciones excelentes
- 4. LA CALIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES**
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Los procesos productivos
 - 4.2.1. Tipos de procesos productivos
 - 4.3. Proveedores
 - 4.3.1. Gestión de compras
 - 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
 - 6.1.1. El modelo EQFM de excelencia
 - 6.1.2. Principios del Modelo
 - 6.1.3. Criterios de gestión
 - 6.1.4. Criterios de Agente
 - 6.1.4.1. Liderazgo
 - 6.1.4.2. Política y estrategia
 - 6.1.4.3. Gestión del personal
 - 6.1.4.4. Alianzas y Recursos
 - 6.1.4.5. Procesos
 - 6.1.5. Criterios de Resultado
 - 6.1.5.1. Resultados en el personal
 - 6.1.5.2. Resultados del cliente
 - 6.1.5.3. Resultados en la sociedad
 - 6.1.5.4. Resultados claves
 - 6.2. Excelencia en la gestión: fundamentos de la excelencia
 - 6.2.1. Proceso de autoevaluación
- 7. LAS NORMAS ISO 9000**
 - 7.1. La familia de normas ISO 9000
 - 7.1.1. Antecedentes de las normas ISO 9000
 - 7.1.2. Descripción de las normas UNE-EN ISO 9000
 - 7.2. La norma ISO 9000
 - 7.2.1. Principios
 - 7.3. La norma ISO 9001
 - 7.4. La norma ISO 9004
- 8. AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
 - 8.1. Introducción
 - 8.1.1. Agentes que intervienen en una auditoría
 - 8.2. Metodología de la auditoría de calidad
 - 8.2.1. Elaboración del programa de auditorías
 - 8.2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables
 - 8.2.3. Planificación de la auditoría
 - 8.2.3.1. Seguimiento
 - 8.2.3.2. Datos del plan de Auditoría
 - 8.2.3.3. Documentación
 - 8.2.4. Realización de la auditoría
 - 8.2.4.1. Estructura de una auditoría
 - 8.2.4.2. Reglas básicas para realizar una auditoría
 - 8.2.4.3. Informe
 - 8.2.5. Elaboración y presentación del informe de auditoría
 - 8.2.5.1. Reglas de elaboración
 - 8.2.6. Seguimiento de acciones correctivas