

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

## 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 la Gestión de la Calidad Total.

## 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

**8. AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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