



## **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015, CALIDAD TOTAL Y EFQM.**

**REF: K040**  
**HORAS: 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 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