

SISTEMAS DE CALIDAD EN LA EMPRESA



Área: Gestión Empresarial

Modalidad: Presencial

Duración: 18 h

Precio: 234.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Aprenderá cuáles son los requisitos de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008
- Conocerá los 9 principios en los que se basa la Gestión de la Calidad.
- Entenderá el sistema de gestión de calidad basado en:
 - La gestión por procesos
 - La satisfacción del cliente
 - La mejora continua

CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN DEL CURSO
2. INTRODUCCIÓN
 - 2.1 Concepto de calidad
 - 2.2 Normas ISO 9000
 - 2.3 Principios de la Gestión de la Calidad
3. ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS
 - 3.1 Gestión por procesos
 - 3.2 Elementos de un proceso
 - 3.3 Tipos de proceso y mapa de procesos
 - 3.4 Implantación de la gestión por procesos
4. ENFOQUE AL CLIENTE
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. Identificación del cliente
 - 4.3. Satisfacción del cliente
 - 4.4. Fidelización del cliente
 - 4.5. Gestión de reclamaciones
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 5.1. ¿Qué es el sistema de gestión de la calidad?
 - 5.2. Requisitos de la norma ISO 9001:2008
 - 5.3. Indicadores
6. LA AUDITORÍA
 - 6.1. Auditorías del sistema de gestión de la calidad
 - 6.2. Realización de la auditoría
 - 6.3. Las no conformidades
 - 6.4. Acciones correctivas y preventivas
 - 6.5. El papel del auditor
7. LA MEJORA CONTINUA. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD
 - 7.1. Concepto de mejora continua

BY URBIOLA

7.2. Equipos de trabajo

7.3. Herramientas.

7.4. Técnicas avanzadas

8. EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

8.1 Calidad total

8.2 Modelos de excelencia

8.3 La innovación como determinante de la competitividad