

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

CONTENIDOS

Evolución y concepto básicos de calidad
La calidad en la empresa

Las diferentes facetas de la calidad
las necesidades del cliente
La calidad en los productos
La calidad en las compras
La calidad en el servicio
La calidad y los recursos humanos
Los costes de la calidad

Sistemas de gestión de la calidad
Gestión por procesos
Infraestructura para la calidad

Normas UNE-EN-ISO , Normalización y certificación
Calidad Total ,Modelo EFQM de Excelencia

Herramientas de la Calidad:
PDCA / Diagrama de flujo, Tormenta de ideas; Diagrama causa-efecto; Diagrama de Pareto ;5S

BIBLIOGRAFÍA

-*Gestión de la Calidad*. Ed. Pirámide ISBN 97884-368-4546-4

MODELO DE EXÁMEN

Preguntas cortas o tipo test, sólo una posible respuesta. Se penalizarán las respuestas incorrectas.

Duración de examen: 45 min.