

**DENOMINACIÓN:**

**CALIDAD**

**OBJETIVOS / CONTENIDOS**

**Objetivos:**

Proporcionar a los/as alumnos/as los conocimientos básicos acerca de la temática de la calidad.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Obtener nociones básicas sobre cómo gestionar la calidad en la empresa.
- Conocer las normas ISO 9000.
- Entender la importancia del concepto de calidad en el mundo empresarial de hoy.

**Contenidos:**

**Unidad 1. Relación cliente- proveedor.**

- 1.1 La calidad nos define.
- 1.2 El contacto con el cliente.
- 1.3 La inversión de la pirámide.

**Unidad 2. Gestionar y planificar la calidad.**

- 2.1 Gestionar y planificar la calidad.
- 2.2 Herramientas para la mejora continuada.

**Unidad 3. La familia de normas ISO 9000.**

- 3.1 La norma ISO 9000 y su desarrollo.
- 3.2 Las normas complementarias.
- 3.3 El sistema de calidad.

**Unidad 4. Procesar y medir la calidad.**

- 4.1 Documentos y registros.
- 4.2 Auditorías internas de calidad.
- 4.3 Sistema de autoevaluación: el modelo EFQM.

**Duración:**

**60 horas.**