

## INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD

**Modalidad:** Distancia

### **Objetivos:**

Los objetivos del presente manual son desarrollar los conceptos necesarios sobre mejora continua aplicados a las empresas y dar las nociones básicas y necesarios sobre los modelos actuales de gestión conducen a la consecución de mejoras claras sobre el funcionamiento general de la organización y sobre los productos/servicios que esta ofrece. Dentro de dichos modelos de gestión podemos encontrar, desde modelos aplicados a desarrollar los requisitos de mejora continua los como los sistemas de Gestión de la calidad, proporcionan directrices para la mejora del desempeño y especifican los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos/servicios que cumplan los requisitos de sus clientes/usuarios, hasta los modelos que van encaminados a desarrollar la estrategia, la visión y desarrollo de las organizaciones como puede ser el modelo EFQM de excelencia empresarial. Todo ello, sobre la base de la definición, desarrollo y aplicación de los procesos de trabajo y negocio necesarios para llevar a cabo una buena operativa y que permita la identificación de los errores y el establecimiento de mejoras sobre la actividad diaria.

### **Contenidos:**

1. Los modelos actuales de gestión conducen a la consecución de mejoras claras sobre el funcionamiento general de la organización y sobre los productos/servicios que esta ofrece.
2. El objetivo de cualquier empresa debe ser ofrecer productos y servicios:
3. Que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente,
4. Que sean adecuados al uso previsto,
5. Que cumplan con las disposiciones legales que le sean de aplicación.

Y además, todo ello:

A un coste que les permita obtener beneficios y ser competitivos dentro del sector sobre el cual desarrolla la actividad la organización.

Una de las formas más eficientes de cumplir con todos los objetivos mencionados anteriormente es la de implantar y aplicar modelos de gestión basados en los resultados y la orientación a la calidad. Estos sistemas y las definiciones de determinados aspectos dentro de una organización facilitan el logro de los hitos marcados dentro de la misma a modo de objetivos propios. Dentro de dichos modelos de gestión podemos encontrar, desde modelos aplicados a desarrollar los requisitos de mejora continua los como los sistemas de Gestión de la calidad, proporcionan directrices para la mejora del desempeño y especifican los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos/servicios que cumplan los requisitos de sus clientes/usuarios, hasta los modelos que van encaminados a desarrollar la estrategia, la visión y desarrollo de las organizaciones como puede ser el modelo EFQM de excelencia empresarial. Todo ello, sobre la base de la definición, desarrollo y aplicación de los procesos de trabajo y negocio necesarios para llevar a cabo una buena operativa y que permita la identificación de los errores y el establecimiento de mejoras sobre la actividad diaria.