



El Modelo EFQM

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Conocer el origen y fundamento del modelo EFQM así como la implantación de un sistema de gestión.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD.

Conceptos generales.
Definiciones de "calidad".
Evolución de la calidad.
Cuánta calidad ofrecer.
Costes de calidad.
Ocho principios de la gestión de calidad.
Círculos de control de calidad.
Qué es un sistema de gestión de la calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.

Introducción.
Beneficios de un sistema de gestión de la calidad.
Contenido de la UNE-EN-ISO 9001:2008.
Ciclo de calidad para una empresa productora de bienes.
Ciclo de calidad para una empresa productora de servicios.
Pasos para integrar a los colaboradores del sistema de gestión de la calidad en la empresa.
Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad.
Casos prácticos de gestión de la calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORIGEN Y FUNDAMENTO DEL MODELO EFQM.



Evolución del término calidad a la calidad total.
La calidad total (TQM).
Los grandes modelos de calidad total.
Calidad total, EFQM, ISO 9000 ¿Diferencias y similitudes?.
Aparición del modelo europeo.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM.

Liderazgo.
Política y estrategia.
Personas.
Alianzas y recursos.
Procesos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM.

Resultados en los clientes.
Resultados en las personas.
Resultados en la sociedad.
Resultados clave.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

Visión general.
El proceso del premio.
Proceso del sello CGC.
Convalidación con el reconocimiento de EFQM.
El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM.