



→ CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Sentirse consciente y responsable con el entorno

¿Con calidad? Sí, gracias...

La mejora de la atención al cliente a través de las políticas de calidad



→ OBJETIVOS

- ✓ Conocer que toda empresa, independientemente del tamaño y sector, debe considerar un plan de calidad y sostenibilidad a corto, medio y largo plazo para que su empresa no esté sentenciada.
- ✓ Adquirir conocimientos básicos para entender la Gestión Ajustada (Lean Management).
- ✓ Identificar y evaluar los beneficios económicos y de satisfacción del cliente al implantar un Sistema de Gestión Ajustada (Lean Management) y Gestión de Calidad (ISO 9000).
- ✓ Adquirir conocimientos básicos para entender qué es una empresa sostenible y qué supone para una PYME la sostenibilidad.
- ✓ Identificar y evaluar principales riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales.
- ✓ Adquirir el conocimiento adecuado para determinar la estrategia de sostenibilidad adecuada a su empresa.

→ DIRIGIDO A

- ✓ Gerentes
- ✓ Dpto. Producción
- ✓ Dpto. Calidad
- ✓ Empresarios

→ METODOLOGÍA

Presencial 100%, con una amplia parte práctica, experiencial y vivencial para el correcto asentamiento de los contenidos.



→ CONTENIDO

- ✓ **Concepto de calidad**
 - Seguridad del consumidor como punto de partida de calidad.
 - Legislación.
 - La calidad como prestaciones añadidas a la seguridad del producto/servicio.
- ✓ **Factores determinantes para ser competitivos**
 - Calidad, coste, respuesta rápida y flexibilidad.
- ✓ **Evolución de la calidad**
 - De la producción en masa a la producción ajustada.
 - Control de la Calidad vs. Gestión de la Calidad.
 - Sistema de Gestión de Calidad: la Gestión del Valor.
- ✓ **Gestión del Valor. Gestión Ajustada o Lean Management**
 - Valor y flujo del valor.
 - Flujo de actividades.
 - Stock cero: procesos en modo "pull".
- ✓ **Los despilfarros**
- ✓ **Los indicadores como evaluadores de la Gestión de Calidad**
 - Indicadores de clientes, empleados y proveedores.
- ✓ **La calidad demostrada: Sistema de Gestión de la Calidad SGC**
 - Homologación y Normalización.
- ✓ **Los ocho principios de la Gestión de Calidad**
 - Orientación al cliente.
 - Liderazgo.
 - Participación del personal.
 - Gestión por procesos.
 - Enfoque del sistema de procesos hacia la Gestión.
 - Mejora continua.
 - Enfoque a la toma de decisiones: los indicadores.
 - Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores.
- ✓ **Medioambiente: Sistema de Gestión Ambiental**
 - Concepto de empresa sostenible. Sostenibilidad ambiental en PYMEs.
 - Determinación de la estrategia de sostenibilidad (Dimensión Ambiental). Buenas prácticas ambientales. ISO. Ecodiseño. UNE. Etiqueta ecológica.
 - Elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

→ DURACIÓN

- ✓ 16 horas.

→ FECHAS

- ✓ 12 y 13 de Mayo 2010.

→ PRECIO

- ✓ 675 € + IVA / alumno.