



# INGECAL

## GESTIÓ AVANÇADA DE QUALITAT

### OBJECTIUS:

Facilitar als participants una visió àmplia del sistema de gestió de la qualitat més avançats i sol·licitats per les organitzacions tant industrials com de serveis. S'aborden les principals eines i tècniques de millora continua.

### PERFIL ASSISTENTS:

Responsables i tècnics de qualitat d'organitzacions públiques o privades i de diferents sectors (industrial, serveis, sanitat, alimentació,...).

### PROGRAMA:

1. **Evolució de la gestió de la qualitat:** Definicions. Evolució històrica. Principals autors.
2. **Gestió per processos:** Elements d'un procés. Gestió d'indicadors. Re-enginyeria de processos.
3. **Sistemes normalitzats:** Normalització, certificació i acreditació. Requisits ISO 9001.
4. **Sistemes integrats de gestió:** Integració de sistemes de gestió de la qualitat (ISO 9001), medi ambient (ISO 14001) i seguretat en el treball (OHSAS 18001).
5. **Auditories de sistemes de qualitat:** Etapes d'una auditoria de qualitat. Auditories de valor afegit.
6. **Gestió de les expectatives del client:** Satisfacció de clients. Gestió de reclamacions. Xarxes socials i innovació.
7. **El camí cap a l'Excel·lència:** ISO 9004. Model d'excel·lència EFQM.
8. **Eines i tècniques de millora contínua:** Eines de millora i treball en equip: creativitat, estratègia, solució problemes.

**PONENTS:** Magalí Castella, Marta Monreal, Evaristo Gutiérrez, Xavier Montserrat.

Consultors/es d'INGECAL, S.L.

### DADES:

**28 febrer – 15 maig 2012**

Dimarts de 16:00 a 19:00 h

**ESADECAPOLIS:** Av. de la Torre blanca 57 08172 Sant Cugat del Vallès. T. 935 543 000.

**FFCC:** S1 S2 S5 S55 - Sant Cugat.

**BUS:** L8

Pàrquing gratuït a ESADECAPOLIS.

### DOCUMENTACIÓ:

Dossier per a cada participant:

- Documentació en suport paper i electrònic.
- Certificat d'assistència.
- Inclou: coffee break i dinar.
- Inscripcions:

**[formacio@ingecal.cat](mailto:formacio@ingecal.cat)**

**93 237 83 90**

### QUOTA INSCRIPCIÓ:

**420,00 € + IVA: 495,60 €**

Possibilitat 100 % bonificació  
F. Tripartita (ex FORCEM)



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

**Tramitem de forma gratuïta  
la bonificació**