

Análisis estratégico

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- amenazas

Misión y visión

Misión. - la razón de existir de una organización.

Visión. -identifica en donde quiere estar la organización en un futuro

Política de calidad

tienen como objetivo asegurar unos mínimos de calidad establecidos por la empresa para conseguir clientes satisfechos con el producto o servicio adquirido.

Objetivos de calidad

Son los métodos a través de los cuales las organizaciones pueden focalizar el objetivo de calidad enfocándose siempre hacia la satisfacción del cliente.

Diseño de sistemas

Norma formada de 4 etapas

1. Planificación del diseño y desarrollo.
2. Revisión del diseño y desarrollo.
3. Verificación del diseño y desarrollo.
4. Validación del diseño v desarrollo.

2 Norma ISO-9000

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

Premios de calidad

Existen 3 tipos de premios de calidad:

- El premio Deming.
- El premio Malcolm Baldrige.
- EL premio europeo.