



ÁREA: CALIDAD

GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO (9001/2008)

80 Horas

OBJETIVOS:

- Conocer los conceptos de normalización, acreditación y certificación.
- Analizar y comprender los diferentes puntos de la norma iso 9001:2008.
- Aprender a utilizar la norma iso 9001:2008 en la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Conocer cómo se realiza una auditoría del sistema de gestión de calidad.
- Identificar los diferentes costes de calidad

ÍNDICE:

UNIDAD 1. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

- Normalización
- Certificación
- Acreditación
- Los ocho principios de la gestión de la calidad
- Enfoque basados en procesos
- Relación con la norma ISO 9004
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión

UNIDAD 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DOCUMENTACIÓN GENERAL

- Sistemas de gestión de la calidad
- Requisitos de la documentación
- Manual de calidad
- Control de los documentos

UNIDAD 3. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- Introducción
- Compromiso de la dirección
- Política de calidad
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección



UNIDAD 4. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

- Realización del producto
- Procesos relacionados con el cliente
- Información externa: Benchmarking

UNIDAD 5. DISEÑO Y DESARROLLO, RECURSOS HUMANOS Y COMPRAS

- Diseño y desarrollo
- Gestión de los recursos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo
- Compras

UNIDAD 6. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Control de la producción y de la prestación del servicio
- Control de los equipos de seguimiento y medición

UNIDAD 7. PROCESO DE PRODUCCIÓN MEDICIÓN Y CONTROL

- Medición, análisis y mejora
- Control del producto no conforme
- Seguimiento y medición
- Análisis de datos
- Mejora

UNIDAD 8. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA ISO 9001: 2008

- Sistemas de gestión de la calidad
- Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad
- Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad

UNIDAD 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Introducción
- Tipos de auditorías
- Objetivo y frecuencia de las auditorías
- Metodología de la auditoría de calidad
- Funciones y responsabilidades del auditor
- La práctica de la auditoría



UNIDAD 10. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA EFQM

- Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial
- Excelencia en la gestión: fundamentos

UNIDAD 11. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA CALIDAD TOTAL

- Origen del concepto de calidad total
- El concepto de calidad total
- Sistemas de calidad basados en la calidad total

UNIDAD 12. COSTES DE CALIDAD

- Introducción
- El concepto “coste de calidad”
- Tipos de coste de calidad
- Coste total de la calidad
- Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa