

DENOMINACIÓN DEL CURSO

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001:2008)

OBJETIVOS

El objetivo de este curso es valorar el concepto del Sistema de Gestión de Calidad (9001:2008), los principios de los modelos de calidad basados en la norma ISO 9000:2005, la norma ISO 9004:2000 y sus directrices para la mejora del desempeño. Se analizará la estructura básica de la Norma ISO 9001:2008; se distinguirán las fases del ciclo de vida del producto, se identificará el proceso y desarrollo del diseño del producto, se analizará la técnica del benchmarking y se calculará la fiabilidad de un producto así como su análisis FMEA. Se identificarán las actividades derivadas de la gestión de calidad: solicitudes de compra, evaluación y homologación de proveedores y evaluación de ofertas de los proveedores, se desarrollará el esquema básico derivado de la recepción del producto comprado y la inspección, se adquirirán los conocimientos para la eficaz selección de los proveedores, se describirá el método de producción JIT, se aplicará la técnica Kanban, la práctica para ofrecer servicios personalizados al cliente (SLA), se investigará el organismo nacional de normalización (AENOR), se adquirirán conocimientos sobre las auditorías, se identificarán los distintos tipos de documentos en un sistema de gestión de la calidad y se analizará la estructura general del Manual de Calidad.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: Sistemas de Gestión de Calidad 1ª Parte

TEMA 1. Introducción a la Calidad y los Sistemas de Gestión de la Calidad

Introducción a la Calidad. Historia I
Introducción a la Calidad. Historia II
Conceptos Fundamentales de la Calidad
Principios Básicos de la Calidad
Guía y Control de la Calidad
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 2. Introducción a las Normas ISO

Introducción a las Normas ISO 9000 I
Introducción a las Normas ISO 9000 II
Principios de los Modelos de Calidad Basados en la Norma ISO 9000:2005 I
Principios de los Modelos de Calidad Basados en la Norma ISO

9000:2005 II

Requisitos del Producto y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

La Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario

La Norma ISO 9004:2000. Directrices para la Mejora del Desempeño

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. Sistemas de Gestión de Calidad: Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

Introducción a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

Sección 1: Objeto y Campo de Aplicación

Sección 2 y 3: Normas para Consulta y Términos y Definiciones

Sección 4: Sistema de Gestión de la Calidad

Sección 5: Responsabilidad de la Dirección

Sección 6: Gestión de los Recursos

Sección 7: Realización del Producto I

Sección 7: Realización del Producto II

Sección 7: Realización del Producto III

Sección 8: Medición, Análisis y Mejora I

Sección 8: Medición, Análisis y Mejora II

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuesto Práctico

TEMA 4. Importancia de la Calidad en el Diseño y Desarrollo

El Ciclo de Vida de Desarrollo y Producción del Producto

El Diseño y Desarrollo de Producto

Una Aproximación al Proceso de Diseño. Las Fases del Diseño

Características de Calidad del Diseño y Desarrollo

Técnicas para la Gestión de la Calidad en el Diseño y Desarrollo del Producto

Benchmarking

Cálculo de Fiabilidad

FMEA. Análisis Modal de Fallos y Efectos

DOE: Diseño De Experimentos (Design Of Experiments)

Las Revisiones del Diseño y del Desarrollo

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

MÓDULO 2: Sistemas de Gestión de Calidad 2ª Parte

TEMA 5. La Gestión de la Calidad en el Proceso de Compras

Introducción a la Gestión de Compras y Relación con los Proveedores

Solicitudes y Ofertas de Compra

Recepción de Pedidos y Materiales

Gestión de No Conformidades e Incidencias Asociadas a las Compras

Relaciones con los Proveedores

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6. Gestión de la Calidad en la Producción y Prestación de Servicios

Introducción a la Producción y Prestación de Servicio
Cadena de Valor Porter
El Proceso de Producción
Tipos de Procesos de Producción
Calidad en el Proceso de Producción
Contenido del Plan de Calidad
La Calidad en los Sistemas de Producción
Calidad del Proceso
Métodos de Control de la Calidad
Costes de Calidad Asociados al Proceso de Producción
JIT – Just in Time (Justo a Tiempo)
Claves para Desarrollar un Sistema de Producción Just in Time
Kanban
Contenido de una Etiqueta Kankan
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades
Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)

TEMA 7. Calidad en los Servicios al Cliente

Ciclo de Vida del Producto
Calidad del Servicio en el Proceso de Venta
La Preventa y la Venta
La Postventa
Indicadores del Servicio Postventa
SLA – Acuerdos de Nivel de Servicio
La Fidelización del Cliente
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 8. Normalización, Acreditación y Certificación

Normalización
La Certificación
Exclusión de Requisitos de la Norma
La Auditoría
Acreditación I
Acreditación II
Acreditación III
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 9. Documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

Sistema Documental de un Sistema de Gestión de la Calidad

Tipos de Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad
El Ciclo de Vida de los Documentos
Establecimiento de un Sistema Documental de un Sistema de Gestión de la Calidad
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades
Glosario
Bibliografía