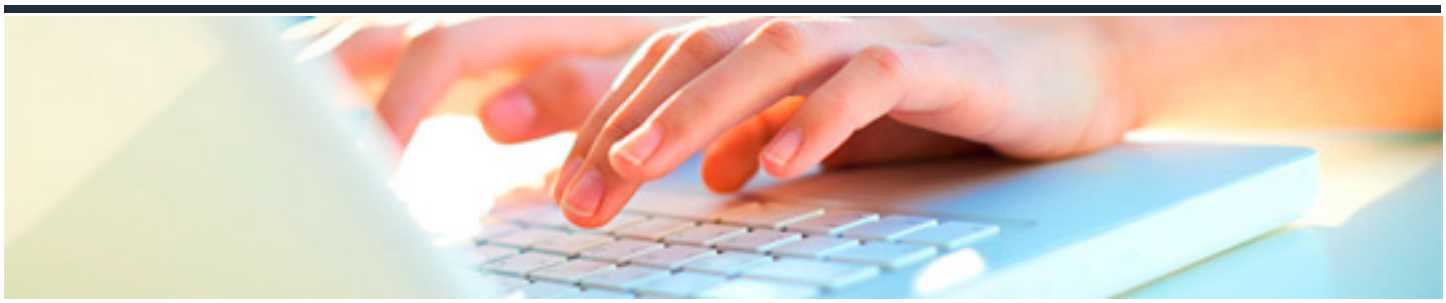

GESTIÓN DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO-9001:2015

DURACIÓN: 30 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

Adquirir las competencias profesionales necesarias para gestionar el Departamento de Calidad de una Empresa, además de preparar el proceso de Certificación según la Norma ISO 9001:2015.

PROGRAMA CONTENIDOS

1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1.1. Introducción al concepto de calidad.

1.2. Definiciones de calidad.

1.3. Evolución del concepto de calidad.

1.4. El papel de la calidad en las organizaciones.

1.5. Costes de calidad.

1.6. Beneficios de un sistema de gestión de calidad.

2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

2.1. Los tres niveles de la Calidad.

2.2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad.

2.3. Gestión por procesos.

2.4. Diseño y planificación de la Calidad.

2.5. El Benchmarking y la Gestión de la calidad.

2.6. La reingeniería de procesos.

3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1. Introducción a los principios básicos del Sistema de 3.2. Gestión de la Calidad.

3.3. Enfoque al cliente.

3.4. Liderazgo.

3.5. Compromiso de las personas.

3.6. Enfoque a procesos.

3.7. Mejora.

3.8. Toma de decisiones basada en la evidencia.

3.9. Gestión de las relaciones.

4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act).

4.2. Tormenta de ideas.

4.3. Diagrama Causa-Efecto.

4.4. Diagrama de Pareto.

4.5. Histograma de frecuencias.

4.6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos.

4.7. Equipos de mejora.

4.8. Círculos de Control de Calidad.

4.9. El orden y la limpieza: las 5s.

4.10. Seis SIGMA.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

5.1. Las normas ISO 9000 y 9001.

5.2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015.

5.3. La norma ISO 9001:2015. Requisitos.

6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. Documentación de un SGC.

6.2. Hitos en la implantación de un SGC.

6.3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC.

6.4. Metodología y puntos críticos de la implantación.

6.5. El análisis DAFO.

6.6. El proceso de acreditación.

6.7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

6.8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad.