

Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)

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

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