



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.