

OBJETIVOS

Mediante la realización del curso Sistemas de Gestión de Calidad (9001:2015) conocerá los últimos cambios sobre las modalidades Gestión de Calidad. Aprender a valorar el concepto del Sistema de Gestión de Calidad, comprender en qué se basan y en qué consisten las modificaciones que se proponen con los cambios en la norma. Este curso analiza los principales cambios que ha introducido la ISO 9001:2015 ayudando a los participantes a comprender el nuevo enfoque y dotándoles de las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo con éxito la transición a la nueva norma adaptando los Sistemas de Gestión de la Calidad de las empresas a las nuevas directrices.

ÍNDICE

1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD 1ª PARTE

1.1. Introducción a la Calidad y los Sistemas de Gestión de la Calidad

- Introducción a la Calidad. Historia I.....3
- Introducción a la Calidad. Historia II.....7
- Conceptos Fundamentales de la Calidad 10
- Principios Básicos de la Calidad..... 15
- Guía y Control de la Calidad 20
- Resumen..... 25
- Autoevaluación 26
- Actividades.....27

1.2. Introducción a las Normas ISO

- Introducción a las Normas ISO 9000 I..... 31
- Introducción a las Normas ISO 9000 II..... 38
- Principios de los Modelos de Calidad Basados en la Norma ISO 9000:2015 I..... 40

Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:20015)

ONB10187

• Principios de los Modelos de Calidad Basados en la Norma ISO 9000:2015 II.....	42
• Requisitos del Producto y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	45
• La Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario.	46
• La Norma ISO 9004:2009. Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.....	55
• Resumen.....	62
• Autoevaluación	63
• Actividades.....	64
1.3. Sistemas de Gestión de Calidad: Norma UNE-EN-ISO 9001:2015	
• Introducción a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015	67
• Sección 1: Objeto y Campo de Aplicación.....	71
• Sección 2 y 3: Normas para Consulta y Términos y Definiciones	72
• Sección 4: Sistema de Gestión de la Calidad	73
• Sección 5: Liderazgo	78
• Sección 6: Planificación.....	82
• Sección 7: Apoyo.....	86
• Sección 8: Operación	93
• Sección 9: Evaluación del Desempeño	108
• Sección 10: Mejora	113
• Resumen.....	116
• Autoevaluación	118
• Actividades.....	119
• Supuestos Prácticos.....	120
1.4. Información documentada de los Sistemas de Gestión de la Calidad	
• La Información Documentada de un Sistema de Gestión de la Calidad	127
• Tipos de Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	130
• El Ciclo de Vida de los Documentos	137

Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:20015)

ONB10187

- Establecimiento de un Sistema Documental de un Sistema de Gestión de la Calidad 138
- Resumen.....141
- Autoevaluación142
- Actividades.....143

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD 2ª PARTE

2.1. Productos y Servicios Suministrados Externamente

- Introducción a la Gestión de Productos y Servicios Suministrados Externamente y Relación con los Proveedores..... 147
- Solicitudes y Ofertas de Compra 149
- Recepción de Pedidos y Materiales.....161
- Gestión de No Conformidades e Incidencias Asociadas a las Compras.....164
- Relaciones con los Proveedores.....165
- Resumen.....170
- Autoevaluación171
- Actividades.....172

2.2. Gestión de la Calidad en la Producción y Prestación de Servicios

- Introducción a la Producción y Prestación de Servicios 175
- Cadena de Valor Porter.....175
- El Proceso de Producción177
- Tipos de Procesos de Producción.....178
- Calidad en el Proceso de Producción.....182
- Contenido del Plan de Calidad182
- La Calidad en los Sistemas de Producción184
- Calidad del Proceso.....186
- Métodos de Control de la Calidad188
- Costes de Calidad Asociados al Proceso de Producción188
- JIT – Just In Time (Justo a Tiempo)191

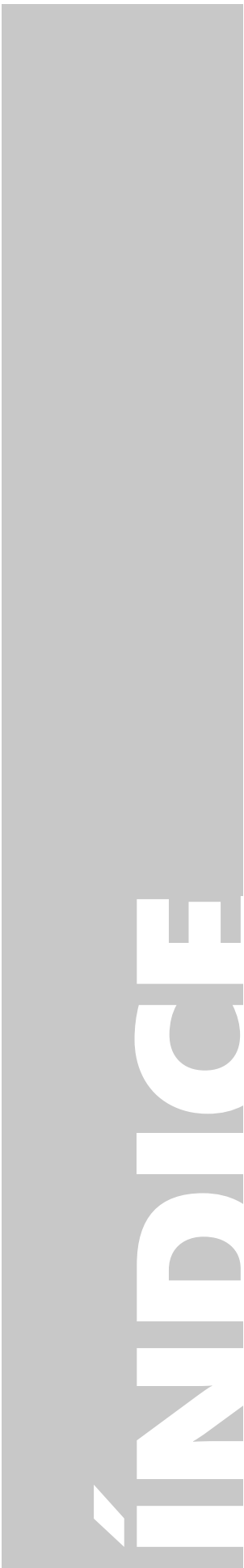
- Claves para Desarrollar un Sistema de Producción Just In Time194
- Kanban198
- Contenido de una Etiqueta Kanban199
- Resumen201
- Autoevaluación202
- Actividades203

2.3. Calidad en los Servicios al Cliente

- Ciclo de Vida del Producto207
- Calidad del Servicio en el Proceso de Venta210
- La Preventa y la Venta214
- La Postventa216
- Indicadores del Servicio Postventa220
- SLA – Acuerdos de Nivel de Servicio221
- La Fidelización del Cliente223
- Alargar el Ciclo de Vida del Producto225
- Resumen226
- Autoevaluación227
- Actividades228

2.4. Normalización, Acreditación y Certificación

- Normalización231
- La Certificación239
- Aplicabilidad248
- La Auditoría251
- Acreditación I256
- Acreditación II261
- Acreditación III270
- Resumen274
- Autoevaluación275
- Actividades276



Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:20015)

ONB10187

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE