

EXPERTO EN GESTION DE CALIDAD UNE-EN-ISO-9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación. La experiencia nos dice que las compañías que han invertido en un sistema de gestión de calidad ISO 9001 han logrado una mayor eficiencia operacional, incrementando sus ventas, con un retorno en la inversión y mayor rentabilidad. A su vez, realza la reputación de la marca e incrementa la satisfacción del cliente. Por medio de nuestro pack de formación podrá descubrir los pautas para la implantación de un sistema de gestión de la calidad, sus fases e instrumentos, el benchmarking, los certificados CQA, el modelo EFQM, etc. A esto se suman una serie de actividades prácticas a través de un software avanzado de Gestión y Auditoría de Sistemas de Calidad, cuestionarios, plantillas y ejemplos de informes de auditoría que le permitirán conocer en profundidad las claves para lograr la calidad total.

CONTENIDO DEL CURSO:

MÓDULO 1. TEORÍA

TEMA 1. POR QUÉ LA CALIDAD.

- Conceptos generales.
- Definiciones de "calidad".
- Evolución de la calidad.
- Cuánta calidad ofrecer.
- Costes de calidad.
- Ocho principios de la gestión de calidad.
- Círculos de control de calidad.
- Qué es un sistema de gestión de la calidad.

TEMA 2. LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.

- Introducción.
- Beneficios de un sistema de gestión de la calidad.
- Contenido de la UNE-EN-ISO 9001:2008.
- Ciclo de calidad para una empresa productora de bienes.
- Ciclo de calidad para una empresa productora de servicios.
- Pasos para integrar a los colaboradores del sistema de gestión de la calidad en la empresa.
- Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad.
- Casos prácticos de gestión de la calidad.

TEMA 3. LA CALIDAD Y SUS INSTRUMENTOS.

- Lluvia de ideas.
- Análisis de afinidad.
- Cinco por qué.
- Diagrama causa-efecto.
- Cuestionarios para definición de problemas.
- Modelación de sistemas.
- Diagrama de Pareto.
- Priorización: toma de decisión entre distintas opciones.

TEMA 4. EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- Modelo.
- Fase preliminar.
- La auditoría en profundidad.

TEMA 5. CALIDAD TOTAL.

- Introducción.
- Evolución histórica del concepto de calidad.
- El modelo europeo de excelencia: la autoevaluación.
- Sistemas de aseguramiento de la calidad.
- El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa.
- Diseño y planificación de la calidad.
- Técnicas avanzadas de gestión de la calidad: benchmarking.
- Técnicas avanzadas de gestión de la calidad: la reingeniería de procesos.

ANEXO 1. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE INSPECCIÓN FÍSICA.

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN.

ANEXO 3. EJEMPLOS DE CUESTIONARIOS DE AUDITORÍA EN PROFUNDIDAD.

ANEXO 4. EL MODELO EFQM.

ANEXO 5. TÉCNICAS DE ENTREVISTA PERSONAL.

ANEXO 6. CUESTIONARIO TIPO ISO-9001.

ANEXO 7. NORMA ISO INTERNACIONAL 9001.

ANEXO 8. PRESENTACIÓN DE LA NORMATIVA ISO 9001:2008.

ANEXO 9. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008.

MÓDULO 2. CD-ROM MULTIMEDIA

Software avanzado de Gestión y Auditoría de Sistemas de Calidad.

Formatos para la implantación, gestión y auditoría de un Sistema de Calidad ISO 9001.

Presentación de la Normativa Internacional ISO 9001:2008.

Norma Internacional ISO 19011.

Norma Internacional ISO 9001:2008.

Cambios entre las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008.

Cuestionario de inspección física.

Cuestionario de entrevista con la Dirección.

Ejemplos de cuestionarios de auditoría.

El modelo EFQM.

Técnicas de entrevista personal.

Cuestionario tipo ISO 9001.

Ejemplo de informe de auditoría.

Plantilla Plan del Proyecto para la Certificación de una Empresa ISO 9001.

Cuerpo de conocimientos para auditores de calidad certificados CQA por la Sociedad Americana para la Calidad ASQ.