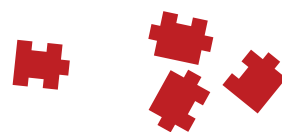




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ªA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA 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

TEMA 2. Introducción a las Normas ISO

Introducción a las Normas ISO 9000 I y 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

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-III
Sección 8: Medición, Análisis y Mejora I y II

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

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

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

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

TEMA 8. Normalización, Acreditación y Certificación

Normalización
La Certificación
Exclusión de Requisitos de la Norma
La Auditoría
Acreditación I - III

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

Glosario

Bibliografía