



**Nombre:** Gestión de la Calidad ISO (9001/2008)

**Temática:** Calidad

**Páginas:** 258

### Objetivos:

- Conocer los conceptos de normalización, acreditación y certificación.
- Analizar y comprender los diferentes puntos de la norma iso 9001:2008.
- Aprender a utilizar la norma iso 9001:2008 en la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Conocer como se realiza una auditoría del sistema de gestión de calidad.
- Identificar los diferentes costes de calidad

### Índice:

#### **Unidad 1. Normalización, certificación y acreditación**

Normalización

Certificación

Acreditación

Los ocho principios de la gestión de la calidad

Enfoque basados en procesos

Relación con la norma ISO 9004

Compatibilidad con otros sistemas de gestión

#### **Unidad 2. Sistemas de gestión de la calidad y documentación general**

Sistemas de gestión de la calidad

Requisitos de la documentación

Manual de calidad

Control de los documentos



### **Unidad 3. Requisitos de la norma iso 9001:2008 responsabilidad de la dirección**

Introducción

Compromiso de la dirección

Política de calidad

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión por la dirección

### **Unidad 4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente**

Realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

Información externa: Benchmarking

### **Unidad 5. Diseño y desarrollo, recursos humanos y compras**

Diseño y desarrollo

Gestión de los recursos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

Compras

### **Unidad 6. Producción y prestación del servicio**

Control de la producción y de la prestación del servicio

Control de los equipos de seguimiento y medición

### **Unidad 7. Proceso de producción medición y control**

Medición, análisis y mejora

Control del producto no conforme

Seguimiento y medición

Análisis de datos

Mejora



## **Unidad 8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Iso 9001: 2008**

Sistemas de gestión de la calidad

Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad

Claves del éxito de un proyecto de implantación de la calidad

## **Unidad 9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad**

Introducción

Tipos de auditorías

Objetivo y frecuencia de las auditorías

Metodología de la auditoría de calidad

Funciones y responsabilidades del auditor

La práctica de la auditoría

## **Unidad 10. La gestión de la calidad según la EFQM**

Orígenes del modelo europeo de excelencia empresarial

Excelencia en la gestión: fundamentos

## **Unidad 11. La gestión de la calidad según la calidad total**

Origen del concepto de calidad total

El concepto de calidad total

Sistemas de calidad basados en la calidad total

## **Unidad 12. Costes de calidad**

Introducción

El concepto “coste de calidad”

Tipos de coste de calidad

Coste total de la calidad

Los costes de la calidad y la competitividad de la empresa