

## TÉCNICO EN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ISO 9001:2000



### Homologaciones



### PROGRAMA

#### MÓDULO 1: LECCIÓN INTRODUCTORIA. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

1. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD 4
  - 1.1. Evolución del concepto de calidad
  - 1.2. Definición de calidad
2. GURÚS DE LA CALIDAD
  - 2.1. William Edwards Deming
  - 2.2. Joseph M. Juran
  - 2.3. Kaoru Ishikawa
  - 2.4. Philip Crosby

#### MÓDULO 2: FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

1. INTRODUCCIÓN
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Implementación y certificación
3. NORMAS ISO 9000  
Enfoque al cliente  
Liderazgo  
Participación del personal  
Enfoque basado en procesos  
Enfoque de sistema para la gestión  
Mejora continua  
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones  
Relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo
4. ESTRUCTURA Y APARTADOS DE ISO 9001:2000  
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.  
Sección 8. Análisis, medición y mejora.

#### MÓDULO 3: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. ENFOQUE A PROCESOS. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
  - 1.1. Generalidades

1.2. Aplicación.

## 2. ENFOQUE A PROCESOS

Definir la misión

Identificar clientes y sus necesidades y expectativas

Identificar marco estratégico, procesos clave y procesos de soporte

Establecer el plan de análisis de datos

## 3. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS

### 3. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS

3.1. ¿Qué es ISO?

3.2. ¿Quién redacta las normas?

3.3. ¿Qué es la acreditación?

3.4. ¿Quién certifica a las empresas?

## **MÓDULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales:

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades.

#### MANUAL DE CALIDAD

4.2.2. Manual de la calidad

Desarrollo

Implantación

4.2.3. Control de los documentos

4.2.4. Control de los registros

UNE-EN ISO 9001:2000

Desarrollo

Implantación

## **MÓDULO 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

5.2. Enfoque al cliente

Implantación

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.

Implantación

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2. Representante de la dirección

5.5.3. Comunicación interna.

Implantación

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

5.6.2. Información para la revisión

5.6.3. Resultados de la revisión

Desarrollo

Implantación

## **MÓDULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

6.1. Provisión de recursos

6.2. Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

## **MÓDULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PLANIFICACIÓN. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE. DISEÑO Y DESARROLLO**

### **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

#### 7.1 Planificación de la realización del producto

Desarrollo

Implantación

#### 7.2. Procesos relacionados con el cliente

##### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

##### 7.2.3 Comunicación con el cliente

Desarrollo

Implantación

#### 7.3. Diseño y desarrollo

##### 7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

Desarrollo

Implantación

Asignación de las actividades de diseño y verificación

Asegurar que los planes se actualizan según evoluciona el diseño

Transmisión de la información

Desarrollo

Implantación

Identificación de los elementos de entrada de diseño

Identificación y documentación de los requerimientos legales y reguladores

##### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Desarrollo

Implantación

Documentación de la salida del diseño

Requerimientos de producto

Cálculos del diseño

Definición de los criterios de aceptación

Identificación de las características esenciales

##### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Desarrollo

Implantación

Realización de las revisiones del diseño

Planificación de las revisiones de diseño

Participantes de las revisiones de diseño

Registros de la revisión de diseño

##### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Desarrollo

Implantación

Revisión de los documentos de la etapa del diseño antes del lanzamiento

##### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Desarrollo

Implantación

##### 7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo

#### 7.4. Compras

##### 7.4.1. Proceso de compras

##### 7.4.2. Información de las compras

##### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

Desarrollo

Implantación

#### 7.5. Producción y prestación del servicio

##### 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Desarrollo

Implantación

##### 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Desarrollo

Implantación  
7.5.3. Identificación y trazabilidad  
Desarrollo  
Implantación  
7.5.4. Propiedad del cliente  
Desarrollo  
Implantación  
7.5.5. Preservación del producto  
Desarrollo  
Implantación  
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición  
Desarrollo  
Implantación

1. CONCEPTOS GENERALES
2. METODOLOGÍA
3. DIAGRAMA DE NIVELES
4. PERIODOS DE CALIBRACIÓN
4. MÉTODOS DE CALIBRACIÓN
- 4.1. Comparación
- 4.2. Reproducción de la "definición"
- 4.3 Reproducción del Sistema de Medida
- 4.4. Intercomparación
5. Procedimiento de calibración
6. Certificados de calibración
7. Almacenamiento y conservación de los equipos de inspección y ensayo
8. Mantenimiento de equipos de inspección y ensayo
9. Incertidumbre de la medida
- 9.1.- Generalidades
- 9.2. - Cálculo de incertidumbres según criterios ENAC.
- 10.- Calibraciones en distintos rangos a medida
11. Correcciones derivadas de la calibración
- 12.- Resultados de una calibración
- 13.- La incertidumbre en las medidas

## **MÓDULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. AUDITORIA INTERNA.**

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición
- 8.2.1. Satisfacción del cliente
- 8.2. Seguimiento y medición
- 8.2.2. Auditoria interna

#### **A.- PLANIFICACIÓN**

#### **B. EJECUCIÓN**

#### **C. DOCUMENTACIÓN**

#### **D. PERFIL DEL AUDITOR**

**MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES. ANÁLISIS DE DATOS**

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.4 Análisis de datos
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
- 8.5.1. Mejora continua
- 8.5.2. Acción correctiva
- 8.5.3. Acción preventiva

- A. METODOLOGÍA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (AC/AP)
- B. LA DIFERENCIA ENTRE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.
- C. LA DIFERENCIA ENTRE LAS AC/AP Y LA CORRECCIÓN DE NO CONFORMIDADES.
- D. EL DIAGRAMA CAUSA-EFECTO