

ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO

Módulo 4.- CONCEPTOS, AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

- POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD
- LA FUNCIÓN DE CALIDAD
 - CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
 - EJEMPLO ILUSTRATIVO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA
 - ORGANIZACIÓN
 - DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COORDINACIÓN DE TAREAS
 - TAREAS Y POSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA CALIDAD, PAPEL QUE JUEGA EL PERSONAL IMPLICADO EN LA CALIDAD
 - COORDINACIÓN
 - EVALUACIÓN
- EL SISTEMA DE CALIDAD
- OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD
- PRINCIPALES COMPONENTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD
- RECORDATORIO SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
- DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- ELEMENTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
 - REVISIÓN DEL CONTRATO
 - GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO
 - CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS
 - COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS
 - CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE
 - IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO
 - IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO
 - CONTROL DE LOS PROCESOS
 - INSPECCIONES Y ENSAYOS
 - CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO
 - TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES
 - ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
 - MANIPULACIÓN ALMACENAMIENTO EMBALAJE CONSERVACIÓN Y ENTREGA
 - REGISTROS DE CALIDAD

- AUDITORIAS DE CALIDAD
- FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
- SERVICIO POSTVENTA
- TECNICAS ESTADÍSTICAS
- OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS PARA LOS SISTEMAS DE
- GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - INSTRUCCIONES DE INSPECCIÓN
 - INSTALACIONES DE INSPECCIÓN
 - ÁREAS DE INSPECCIÓN, LABORATORIO Y ALMACENAMIENTO
 - LUGAR DE TRABAJO, CONTROL DE ÚTILES Y PROGRAMAS DE REVISIÓN PERIÓDICA
 - INSTRUCCIONES DE VERIFICACIÓN Y REGISTROS DE VERIFICACIÓN
 - IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ÚTILES
 - CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL E INFORMES DE CERTIFICACIÓN
 - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN
 - INSPECCIÓN DEL PRIMER ARTÍCULO (I.P.A.)
 - CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y PRUEBAS
 - INSPECCIONES DE FABRICACIÓN
 - INSPECCIONES DURANTE EL PROCESO
 - INSPECCIONES DURANTE EL MONTAJE
 - ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS Y PRUEBAS DE ACEPTACIÓN Y CUALIFICACIÓN
 - INFORMES DE INSPECCIÓN
 - TRABAJO EN LA MODALIDAD DE AUTOCONTROL
 - DISPOSICIÓN DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES RESULTANTES DE LA INSPECCIÓN
 - JUNTAS DE REVISIÓN DE MATERIALES
- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE SISTEMAS DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD
 - ORGANIZACIÓN
 - COMITÉ DE CALIDAD
 - ANTECEDENTES HISTÓRICOS
 - DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS
 - MISIÓN
 - CALIDAD DEL SERVICIO Y ESTRATEGIA COMO EMPRESA
 - VALORES CULTURALES
 - LA CALIDAD DE SERVICIO ES NUESTRO OBJETIVO BÁSICO
 - RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES
 - EL FACTOR HUMANO ES FUNDAMENTAL
 - LA CALIDAD TOTAL COMO INSTRUMENTO
 - LA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE COMO MARCO DE REFERENCIA Y ACTUACIÓN
 - PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO DE CALIDAD
 - MISIÓN EN CUANTO A GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - FILOSOFÍA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- RIESGOS, BENEFICIOS Y COMPETITIVIDAD
 - DECLARACIÓN DE AUTORIDAD
- EJEMPLO DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, ESTÁNDARES DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
 - PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
 - ESTÁNDARES DE CALIDAD Y ESPECIFICACIONES
 - PROCESOS DE MEJORA CONTINUA
 - GRUPOS Y EQUIPOS DE MEJORA
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
 - PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL SERVICIO
 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS DE CALIDAD
 - CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
- EJEMPLO DE INDICADORES Y DATOS DE CALIDAD
 - ANÁLISIS DE DATOS
 - INDICADORES DE CALIDAD
- EJEMPLO DE ÍNDICES DE MEDIDA DE LA CALIDAD
 - CONCEPTO
 - EJEMPLOS
 - ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD DE LAS UNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN
 - ÍNDICES DE ACTIVIDAD DE CALIDAD
- EJEMPLO DE INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA CALIDAD
 - ENFOQUE
 - CONTENIDOS DE LOS INFORMES
 - PERIODICIDAD
 - ELABORACIÓN
 - INFORME GLOBAL SOBRE LA EMPRESA
- EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
 - PLANTEAMIENTO Y ENFOQUE
 - EVALUACIÓN INTERNA
 - EVALUACIÓN EXTERNA (POR EL CLIENTE)
 - UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA
- EJEMPLO DE GARANTÍA DE SERVICIO, TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DEL SECTOR
 - PLANTEAMIENTO
 - GARANTÍA DE SERVICIO
 - TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES
 - COMPARACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE OTRAS EMPRESAS
- APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA

- FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - Norma UNE-EN ISO 9000:2015
 - Norma UNE-EN ISO 9001:2015
 - Norma UNE – EN ISO 9004: 2018
- RECOMENDACIONES SOBRE MANUALES DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD ACORDES CON LA NORMA ISO 9001
- EJEMPLO TIPO DE UN MANUAL DE CALIDAD ACORDE CON LA NORMA ISO 9001
- EJEMPLOS RESUMIDOS DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

AUDITORÍAS DE SISTEMAS DE CALIDAD

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- AMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - AMBITO DE APLICACIÓN DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD
 - BENEFICIOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD
 - ERRORES MAS FRECUENTES EN AUDITORIAS DE CALIDAD
- CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- CONCEPTOS BÁSICOS PREVIOS
 - AUDITORÍA DE CALIDAD
 - SISTEMA DE CALIDAD
 - REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD
 - AUDITADO
 - SUPERVISION DE LA CALIDAD
 - AUDITOR DE LA CALIDAD
 - CLIENTE DE UNA AUDITORÍA
 - EVIDENCIAS OBJETIVAS (PRUEBAS TANGIBLES)
 - NO CONFORMIDAD
 - OBSERVACIÓN
 - LIMITE MATERIAL (MATERIALITY LIMIT)
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PRINCIPIOS GENERALES
 - EXTENSIÓN DE LAS AUDITORÍAS
 - PROGRAMA DE AUDITORÍAS
 - AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD
 - SELECCIÓN DE SUMINISTRADORES ACEPTABLES
- TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD
 - AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD
 - AUDITORIA DE LA POLITICA Y DE LOS OBJETIVOS
 - AUDITORIA DE LOS PLANES DE CALIDAD
 - AUDITORIA DE LOS PROCESOS
 - AUDITORIA DE LOS PROVEEDORES
 - AUDITORIA DE PRODUCTO

- COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES
 - EL EQUIPO AUDITOR
 - COMPETENCIAS DEL EQUIPO AUDITOR
 - CONCLUSIONES SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA CUALIDADES PERSONALES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA INDEPENDENCIA DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA FUNCIONES DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA APTITUD DE LOS AUDITORES
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EL CLIENTE DE LA AUDITORÍA
 - CONCLUSIONES SOBRE LA LA ORGANIZACIÓN AUDITADA
 - CONCLUSIONES SOBRE LA EL AUDITADO
- COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
 - INICIACION DE LA AUDITORÍA
 - PREPARACION DE LA AUDITORÍA
 - EJECUCION DE LA AUDITORÍA
 - INFORME DE LA AUDITORÍA
 - CIERRE DE LA AUDITORÍA
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE INICIACIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - INICIACIÓN DE UNA AUDITORÍA
 - ALCANCE DE LA AUDITORÍA
 - OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
 - REFERENCIA DE LA AUDITORÍA
 - REVISIÓN PRELIMINAR
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE PREPARACIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - EL PLAN DE AUDITORÍA
 - DOCUMENTOS DE TRABAJO
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE EJECUCIÓN
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - REUNIÓN DE APERTURA
 - RECOGIDA DE EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
 - EXAMEN DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA
 - SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN DE LA AUDITORÍA
 - REUNIÓN DE CLAUSURA DE LA AUDITORÍA
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA
 - PRESENTACIÓN DE LA FASE
 - PREPARACIÓN
 - CONTENIDO TIPO

- FORMATO
- CARACTERIZACIÓN
- PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA
- CONTENIDO DEL INFORME
- REVISIÓN, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN DEL INFORME
- DISTRIBUCIÓN DEL INFORME
- CONSERVACIÓN DEL INFORME
- CONCLUSIÓN
- RESUMEN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA
- ACCIONES CORRECTORAS
- CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE LA FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- RESUMEN SOBRE LOS REQUISITOS BASE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PLAN DE AUDITORÍAS
 - MANUAL DE LAS AUDITORÍAS
 - RELACIÓN ENTRE EL PLAN DE AUDITORÍAS Y EL MANUAL DE AUDITORÍAS
 - PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LAS AUDITORÍAS
- RESUMEN SOBRE LA METODOLOGÍA BASE PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - DESARROLLO GENERAL DE LAS AUDITORÍAS
 - MÉTODOS ESPECÍFICOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS
 - CASO PRÁCTICO RESUELTO
 - SOLUCIÓN PROPUESTA
 - VALORACIÓN DEL PRODUCTO ACABADO. CONTROL POR DEMÉRITOS
 - DETERMINACIÓN DEL INDICADOR DE LA CALIDAD POR VARIABLES
 - METODOLOGÍA APLICABLE AL AUTOCONTROL Y A LA CALIDAD CONCERTADA
- PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR PARA AUDITORÍAS DE CALIDAD
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 1 - INICIACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 2 - PREPARACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 3 - REALIZACION DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 4 - INFORME DE LA AUDITORIA”
 - PROCEDIMENTACIÓN DE LA “FASE 5 - CIERRE DE LA AUDITORIA”
- SINOPSIS DE LA TERMINOLOGÍA ASOCIADA A LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- EJEMPLOS ILUSTRATIVOS ABREVIADOS
- CUESTIONES Y RESPUESTAS SOBRE AUDITORÍAS DE CALIDAD
- APLICABILIDAD DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
- NORMA DE AUDITORÍA UNE – EN ISO 19011:2018
- RECORDATORIO FINAL Y PÍLDORAS FORMATIVAS
- EJEMPLOS DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA
- EJEMPLOS DE OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (PREGUNTAS)

- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS (RESPUESTAS)
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001

- INTRODUCCIÓN
- DOCUMENTACION Y SOPORTES PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- IMPLANTACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- ENTIDADES CERTIFICADORAS
- RAZON DE SER Y BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- DETALLE DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000
- DESARROLLO DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9000
- DESCRIPCION GENERAL DEL PROCESO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001