

Diplomatura: **Calidad ISO 9001:2015**

Temario

MODULO I - Núcleos conceptuales de la gestión de la calidad

- Concepto de calidad.
- Evolución histórica de la calidad.
- Los grandes gurús de la calidad.
- El CWQC (Company Wide Quality Control)
- Características determinantes de la calidad y su gestión.
- Costos de la calidad y de la no calidad.
- La gestión de los procesos orientados al cliente.
- Introducción a la calidad de los servicios.

MODULO II - Norma ISO 9001:2015

- Requisitos norma ISO 9001:2015.
- Relación entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

MODULO III - Directrices para realizar auditorías

- Conceptos relativos a la auditoría.
- Tipos de auditorías, campos de aplicación y objetivos.
- Metodología para la programación y realización de auditorías.
- Roles en las auditorías.
- Etapas de una auditoría.

MODULO IV - Auditando ISO 9001:2015

- Introducción.
- Los siete principios de gestión de la calidad.
- Identificación de procesos.
- Recomendaciones para los auditores.
- El proceso de auditoría.
- Verificando la mejora.

MODULO V - Herramientas estadísticas de calidad

- Introducción a la estadística.
- Distribución de variable discreta.
- Distribución de variable continua.
- Histograma.
- Control estadístico del proceso.
- Aplicación del control estadístico a la calidad.

MODULO VI - La mejora continua y la auditoria de procesos

- Los principios de la calidad total.
- La mejora continua de los procesos.
- Definiciones generales.
- La auditoría de los procesos.
- La relación auditor-auditados.
- La medición de la calidad de servicio.

MODULO VII - Método para la resolución de problemas

- Introducción.
- ¿Qué es un problema?
- ¿Qué es la resolución de problemas?
- ¿Cómo identificar problemas?
- La resolución de problemas en grupo.
- Las 8 etapas de la resolución de problemas.
- Las 7 herramientas básicas.
- Las 7 nuevas herramientas.
- ¿Cómo animar a un grupo de resolución de problemas?