



CURSO: Transición ISO 9000:1994 a ISO 9000:2000

Ref.: 3046R0

DESCRIPCIÓN:

- Durante los años 90, las normas ISO de la serie 9000 tuvieron una extraordinaria acogida en casi todos los sectores de la industria. En la actualidad hay cientos de miles de empresas certificadas en ISO 9000. Sin embargo, en algunos sectores estas normas no obtuvieron el éxito esperado, y les fueron señaladas carencias para satisfacer a los más exigentes.
- Así, mientras que las diferencias entre las versiones de 1987 y 1994 de esta norma no presentaban más que diferencias de detalle, la versión publicada en Diciembre 2000 presenta diferencias sustanciales respecto a la versión anterior. En general, el objeto de la norma ha dejado de ser el sistema de aseguramiento de la calidad para ampliarse al sistema de gestión. Y en particular, la estructura de los capítulos y apartados de la norma cambia rotundamente y surgen nuevos requisitos que obligarán a las empresas certificadas a introducir modificaciones notables en sus sistemas.
- Nuestro curso pasa revista a la nueva norma, de manera general primero y detallada después, enfatizando las diferencias de requisitos respecto a la versión anterior y proponiendo algunas ideas para acometer los nuevos requisitos con efectividad.

OBJETIVOS:

- Conocer la estructura de la nueva norma ISO-9000:2000.
- Conocer los requisitos de la nueva norma.
- Comparar los requisitos de esta versión con los de la versión anterior.
- Facilitar la aplicación de los conceptos contenidos en la norma.
- Adquirir elementos para efectuar en la empresa la transición de la vieja norma a la nueva.

DIRIGIDO A:

- Área de Calidad.
- Áreas implicadas en la implantación y mantenimiento del sistema.

PROGRAMA:

1. Estructura de la nueva norma
 - Enfoque y principios de gestión.
 - Aproximación al modelo EFQM.
 - Componentes prácticos de la gestión.
 - Nuevos conceptos a considerar.
 - Auditorías de certificación.
2. Presentación de los requisitos
 - Introducción y temas previos.
 - 4.- Sistema de gestión de la calidad.
 - 5.- Responsabilidad de la dirección.
 - 6.- Gestión de los recursos.
 - 7.- Realización del producto.
 - 8.- Medición, análisis y mejora.
3. Incidencia en los requisitos nuevos
 - Consideraciones generales.
 - Estrategia de implantación.
 - Nuevos requisitos conceptuales.
 - Nuevos requisitos operativos.
4. Satisfacción del cliente
 - Referencias
 - Tipologías
 - Psicología de la satisfacción
5. Gestión por procesos (GxP)
 - Estrategia de medición
 - Método de auto evaluación
 - Método de evaluación por el cliente
 - Introducción
 - ¿Qué son los procesos?
 - Ficha de proceso
 - Definiciones varias
 - Objetivos
 - Tipología de procesos
 - Gestión tradicional
 - Calidad total
 - Visión horizontal
 - Mapa de procesos
 - Implantación de la GxP
 - Mejora de procesos
6. Mejora continua
 - La escalera del éxito
 - La mejora y la norma
 - La mejora y la satisfacción del cliente
 - Equipos de mejora
 - Mejora reactiva
 - Mejora proactiva

DURACIÓN: 16 horas

METODOLOGÍA: Enseñanza interactiva. Ejercicios prácticos.

MATERIALES: Manual de formación.

RECOMENDACIONES: Número máximo de asistentes: 12