

La gestión de la calidad para la alta dirección de la organización

Modalidad: curso e-Learning Duración: 25 horas

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

1. Entender correctamente el significado del concepto de calidad y otros afines para su adecuada utilización en el desarrollo de los procesos de una organización.
2. Entender la importancia de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional para la implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad.
3. Entender los principios y conceptos esenciales de la gestión de la calidad según la norma ISO 9000 de fundamentos y vocabulario para su aplicación correcta en el diseño de los procesos de un sistema de gestión de la calidad.
4. Conocer los distintos factores que llevan a las organizaciones a implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad a fin de ser sensible a su importancia en los actuales contextos de negocio.
5. Conocer la estructura y forma de presentación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con la estructura de alto nivel del anexo SL, para ser capaz de plantear el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.
6. Entender y saber aplicar los requisitos relativos al contexto de la organización, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
7. Entender y saber aplicar los requisitos relativos al liderazgo de la organización, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.

CONTENIDOS

Unidad 1. Definiciones de la Calidad.

1. Definición de la RAE.
2. Definiciones desde una Perspectiva Interna.
3. Definición desde una Perspectiva Externa.
4. El Punto de Vista Legal de la Calidad.
5. Calidad según el Enfoque Normalizado.
6. La Visión Global de la Calidad.

Unidad 2. La Norma ISO 9001 como Modelo Internacional de Sistema de Gestión de la Calidad.

1. Los orígenes de la Norma ISO 9001.
2. Año 1994: primera revisión. El aseguramiento de la Calidad.
3. Año 2000: segunda revisión. Del aseguramiento a la Gestión de la Calidad.
4. Año 2008: tercera revisión. El comienzo de la compatibilidad con otras Normas de Gestión.
5. Año 2015: cuarta revisión. La nueva estructura de alta nivel y la gestión del riesgo.

Unidad 3. Principios y Conceptos Básicos de Gestión de la Calidad.

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque a procesos.
5. Mejora.
6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
7. Gestión de las relaciones.

Unidad 4. Factores de Éxito de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

1. Factores Comerciales.
2. Factores Económicos y Financieros.
3. Factores Técnicos.
4. Factores Humanos y de Ambiente Laboral.
5. Factores Externos.

Unidad 5. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.

1. La estructura de la norma.
2. El modelo de sistema de gestión.
3. El soporte documental del sistema de gestión.
4. Las normas complementarias de la serie 9000.

Unidad 6. Requisitos Relativos al Contenido de la Organización.

1. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015.
2. Comprensión de la organización y de su contexto.
3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Unidad 7. Requisitos Relativos al Liderazgo.

1. El liderazgo en la norma ISO 9001:2015.
2. Liderazgo y compromiso.
3. Política.
4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

