

## Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad (ISO 9000/2015)



### Objetivos

1. Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada...) del concepto de calidad y otros afines.
2. Conocer los principios esenciales de los diferentes enfoques teóricos del concepto de calidad.
3. Conocer la evolución histórica desde los sistemas de inspección hasta los sistemas de gestión total de la calidad (TQM).
4. Conocer la evolución histórica de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional de los sistemas de gestión de la calidad.
5. Conocer y saber aplicar los principios básicos de gestión de la calidad.
6. Saber por qué las organizaciones implantan y certifican sistemas de gestión de la calidad.
7. Entender la sistemática con que se han estructurado los diferentes requisitos de la norma en capítulos, conforme a la estructura de alto nivel del anexo SL, y siguiendo un enfoque de mejora continua.
8. Entender el significado de los requisitos relativos al contexto de la organización y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
9. Entender el significado de los requisitos relativos al liderazgo de la organización y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
10. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de planificación y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
11. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de apoyo y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
12. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de operación y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
13. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
14. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de mejora y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
15. Conocer y saber cómo planificar el proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, partiendo de un diagnóstico inicial y el compromiso de la dirección.

16. Conocer en qué consiste y saber cómo diseñar y elaborar los documentos que deben dar soporte a un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
17. Conocer en qué consiste y saber cómo definir la estructura organizativa de un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y cómo acometer su implantación y periodo de rodaje inicial.
18. Conocer en qué consiste y saber cómo abordar el proceso de certificación de un sistema de gestión de la calidad ya implantado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, por entidad independiente y acreditada.
19. Conocer los aspectos esenciales de la gestión cotidiana de un sistema de calidad ya implantado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
20. Conocer en qué consiste y saber cómo abordar el proceso de planificación, realización e informe de las auditorías internas de un sistema de gestión de la calidad ya implantado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## **Contenidos y estructura del curso**

### Unidad 1. Definiciones de la Calidad.

1. Definición de la RAE.
2. Definición 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. Los Padres de la Calidad y sus Teorías.

1. Walter A. Shewhart.
2. W. Edwards Deming.
3. Joseph M. Juran.
4. Kaoru Ishikawa.

### Unidad 3. Calidad como Sistema de Gestión.

1. Control de Calidad del Producto – Inspección.
2. Control de Calidad del Proceso - Control Estadístico.
3. Aseguramiento de la Calidad.
4. Gestión de Calidad Total (TQM).

### Unidad 4. 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 5. 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 6. Factores del 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 7. 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 8. 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.
6. La enmienda de ISO 9001 en 2024 sobre el cambio climático.

#### Unidad 9. 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.

#### Unidad 10. Requisitos Relativos a los Procesos de Planificación.

1. La planificación en la norma ISO 9001:2015.
2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
3. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
4. Planificación de los cambios.

#### Unidad 11. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.

1. Los procesos de apoyo en la norma ISO 9001:2015.
2. Recursos.

3. Competencia.
4. Toma de conciencia.
5. Comunicación.
6. Información documentada.

#### Unidad 12. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.

1. La Operación en la norma ISO 9001:2015.
2. Planificación y control operacional.
3. Requisitos para los productos y servicios.
4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
6. Producción y provisión del servicio.
7. Liberación de los productos y servicios.
8. Control de las salidas no conformes.

#### Unidad 13. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.

1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
3. Auditoría interna.
4. Revisión por la dirección.

#### Unidad 14. Requisitos Relativos a los Procesos de Mejora.

1. Los procesos de mejora en la norma ISO 9001:2015.
2. Generalidades.
3. No conformidad y acción correctiva.
4. Mejora continua.

#### Unidad 15. Proyecto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad. Etapas, costes y beneficios.

1. Las etapas del proyecto.
2. Costes y beneficios de la implantación del sistema de gestión de la calidad.
3. Compromiso de la Dirección.
4. Planificación del Sistema de Gestión.
5. Diagnóstico de la Situación Actual.
6. Elaboración del soporte documental y diseño de la estructura organizativa.
7. Implantación y Seguimiento del Sistema de Gestión.
8. Auditorías Internas y Mejora Continua.
9. Auditoría Externa y Certificación del Sistema de Gestión.

#### Unidad 16. Diseño y elaboración del soporte documental del sistema de gestión de la calidad.

1. Información documentada del sistema de gestión de la calidad.

2. Objetivos de la información documentada.
3. Tipos de información documentada y relación jerárquica.
4. Creación y actualización de la información documentada del sistema de gestión de la calidad.
5. Control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Unidad 17. Estructura organizativa, implantación y rodaje inicial del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. El mapa de los Procesos.
2. Estructura Organizativa.
3. Implantación y Rodaje del Sistema de Gestión.

Unidad 18. Certificación del sistema de gestión de la Calidad.

1. La infraestructura de la calidad.
2. La normalización.
3. La acreditación.
4. La certificación.
5. El proceso de la auditoria externa y certificación de un sistema de gestión de la calidad.

Unidad 19. Operación, Evaluación y Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

1. Operación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad.
3. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
4. Herramientas para el análisis y la mejora.

Unidad 20. Planificación y realización de auditorías internas.

1. Aspectos y terminología de la auditoría interna.
2. Funciones y características de los auditores.
3. El proceso de la auditoría interna.
4. La planificación y preparación de la Auditoría.
5. Realización de la auditoría.
6. El informe de conclusiones de la auditoría.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

