

La Gestión de la Calidad para los Responsables de Procesos en la Organización



Objetivos

1. Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada...) del concepto de calidad y otros afines.
2. Conocer la evolución histórica de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional de los sistemas de gestión de la calidad.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

Contenidos y estructura del curso

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. 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 4. 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 5. 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 6. 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.

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 Criteria

