

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

Horas

90

Acerca de este curso

Cod: PH05B01C01

1. Definiciones de la Calidad.

- 1.1. Definición de la RAE.
- 1.2. Definición desde una Perspectiva Interna.
- 1.3. Definición desde una Perspectiva Externa.
- 1.4. El Punto de Vista Legal de la Calidad.
- 1.5. Calidad según el Enfoque Normalizado.
- 1.6. La Visión Global de la Calidad.

2. Los Padres de la Calidad y sus Teorías.

- 2.1. Walter A. Shewhart.
- 2.2. W.Edwards Deming.
- 2.3. Joseph M. Juran.
- 2.4. Kaoru Ishikawa.

3. Calidad como Sistema de Gestión.

- 3.1. Control de Calidad del Producto Inspección.
- 3.2. Control de Calidad del Proceso- Control Estadístico.
- 3.3. Aseguramiento de la Calidad.
- 3.4. Gestión de Calidad Total (TQM).

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

- 4.1. Los orígenes de la Norma ISO 9001.
- 4.2. Año 1994: primera revisión. El aseguramiento de la Calidad.
- 4.3. Año 2000: segunda revisión. Del aseguramiento a la Gestión de la Calidad.
- 4.4. Año 2008: tercera revisión. El comienzo de la compatibilidad con otras Normas de Gestión.
- 4.5. Año 2015: cuarta revisión. La nueva estructura de alta nivel y la gestión del riesgo.

5. Principios y Conceptos Básicos de Gestión de la Calidad.

- 5.1. Enfoque al cliente.
- 5.2. Liderazgo.
- 5.3. Compromiso de las personas.
- 5.4. Enfoque a procesos.

- 5.5. Mejora.
- 5.6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- 5.7. Gestión de las relaciones.

6. Factores del Éxito de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

- 6.1. Factores Comerciales.
- 6.2. Factores Económicos y Financieros.
- 6.3. Factores Técnicos.
- 6.4. Factores Humanos y de Ambiente Laboral.
- 6.5. Factores Externos.

7. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.

- 7.1. La estructura de la norma.
- 7.2. El modelo de sistema de gestión.
- 7.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 7.4. Las normas complementarias de la serie 9000.

8. Requisitos Relativos al Contenido de la Organización.

- 8.1. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015.
- 8.2. Comprensión de la organización y de su contexto.
- 8.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 8.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- 8.5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

9. Requisitos Relativos al Liderazgo.

- 9.1. El liderazgo en la norma ISO 9001:2015.
- 9.2. Liderazgo y compromiso.
- 9.3. Política.
- 9.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

10. Requisitos Relativos a los Procesos de Planificación.

- 10.1. La planificación en la norma ISO 9001:2015.
- 10.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 10.3. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- 10.4. Planificación de los cambios.

11. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.

- 11.1. Los procesos de apoyo en la norma ISO 9001:2015.
- 11.2. Recursos.
- 11.3. Competencia.
- 11.4. Toma de conciencia.
- 11.5. Comunicación.
- 11.6. Información documentada.

12. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.

- 12.1. La Operación en la norma ISO 9001:2015.
- 12.2. Planificación y control operacional.
- 12.3. Requisitos para los productos y servicios.

- 12.4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 12.5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 12.6. Producción y provisión del servicio.
- 12.7. Liberación de los productos y servicios.
- 12.8. Control de las salidas no conformes.

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

- 13.1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
- 13.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 13.3. Auditoría interna.
- 13.4. Revisión por la dirección.

14. Requisitos Relativos a los Procesos de Mejora.

- 14.1. Los procesos de mejora en la norma ISO 9001:2015.
- 14.2. Generalidades.
- 14.3. No conformidad y acción correctiva.
- 14.4. Mejora continua.

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

- 15.1. Las etapas del proyecto.
- 15.2. Costes y beneficios de la implantación del sistema de gestión de la calidad.
- 15.3. Compromiso de la Dirección.
- 15.4. Planificación del Sistema de Gestión.
- 15.5. Diagnóstico de la Situación Actual.
- 15.6. Elaboración del soporte documental y diseño de la estructura organizativa.
- 15.7. Implantación y Seguimiento del Sistema de Gestión.
- 15.8. Auditorías Internas y Mejora Continua.
- 15.9. Auditoría Externa y Certificación del Sistema de Gestión.

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

- 16.1. Información documentada del sistema de gestión de la calidad.
- 16.2. Objetivos de la información documentada.
- 16.3. Tipos de información documentada y relación jerárquica.
- 16.4. Creación y actualización de la información documentada del sistema de gestión de la calidad.
- 16.5. Control de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

- 17.1. El mapa de los Procesos.
- 17.2. Estructura Organizativa.
- 17.3. Implantación y Rodaje del Sistema de Gestión.

18. Certificación del sistema de gestión de la Calidad.

- 18.1. La infraestructura de la calidad.
- 18.2. La normalización.
- 18.3. La acreditación.
- 18.4. La certificación.
- 18.5. El proceso de la auditoría externa y certificación de un sistema de gestión de la calidad.

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

- 19.1. Operación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 19.2. Evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- 19.3. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
- 19.4. Herramientas para el análisis y la mejora.

20. Planificación y realización de auditorías internas.

- 20.1. Aspectos y terminología de la auditoría interna.
- 20.2. Funciones y características de los auditores.
- 20.3. El proceso de la auditoría interna.
- 20.4. La planificación y preparación de la Auditoría.
- 20.5. Realización de la auditoría.
- 20.6. El informe de conclusiones de la auditoría.

¿Qué aprenderás?

- Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada) del concepto de calidad y otros afines.
- Conocer los principios esenciales de los diferentes enfoques teóricos del concepto de calidad.
- Conocer la evolución histórica desde los sistemas de inspección hasta los sistemas de gestión total de la calidad (TQM).
- Conocer la evolución histórica de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional de los sistemas de gestión de la calidad.
- Conocer y saber aplicar los principios básicos de gestión de la calidad.
- Saber por qué las organizaciones implantan y certifican sistemas de gestión de la calidad.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.