

La Gestión de la Calidad para la Alta Dirección de la Organización

Horas

25

Acerca de este curso

Cod: PH05B01C05

1. Definiciones de la Calidad.

- 1.1. Definición de la RAE.
- 1.2. Definiciones 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. La Norma ISO 9001 como Modelo Internacional de Sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

- 3.1. Enfoque al cliente.
- 3.2. Liderazgo.
- 3.3. Compromiso de las personas.
- 3.4. Enfoque a procesos.
- 3.5. Mejora.
- 3.6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- 3.7. Gestión de las relaciones.

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

- 4.1. Factores Comerciales.
- 4.2. Factores Económicos y Financieros.
- 4.3. Factores Técnicos.
- 4.4. Factores Humanos y de Ambiente Laboral.
- 4.5. Factores Externos.

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

- 5.1. La estructura de la norma.
- 5.2. El modelo de sistema de gestión.
- 5.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 5.4. Las normas complementarias de la serie 9000.

6. Requisitos Relativos al Contenido de la Organización.

- 6.1. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015.
- 6.2. Comprensión de la organización y de su contexto.
- 6.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 6.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- 6.5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

7. Requisitos Relativos al Liderazgo.

- 7.1. El liderazgo en la norma ISO 9001:2015.
- 7.2. Liderazgo y compromiso.
- 7.3. Política.
- 7.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

¿Qué aprenderás?

- Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada) del concepto de calidad y otros afines.
- 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.