

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

Horas

25

## Acerca de este curso

**Cod: PH05B01C07**

### **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. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.**

- 3.1. La estructura de la norma.
- 3.2. El modelo de sistema de gestión.
- 3.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 3.4. Las normas complementarias de la serie 9000.

### **4. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.**

- 4.1. Los procesos de apoyo en la norma ISO 9001:2015.
- 4.2. Recursos.
- 4.3. Competencia.
- 4.4. Toma de conciencia.
- 4.5. Comunicación.
- 4.6. Información documentada.

### **5. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.**

- 5.1. La Operación en la norma ISO 9001:2015.
- 5.2. Planificación y control operacional.

- 5.3. Requisitos para los productos y servicios.
- 5.4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 5.5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 5.6. Producción y provisión del servicio.
- 5.7. Liberación de los productos y servicios.
- 5.8. Control de las salidas no conformes.

### **6. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.**

- 6.1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
- 6.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 6.3. Auditoría interna.
- 6.4. Revisión por la dirección.

### **¿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.
- 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 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.