



SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

DURACIÓN: 18 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

- 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.
- 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.

PROGRAMA CONTENIDOS

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. VISIÓN GENERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015.

- 4.1. La estructura de la norma.
- 4.2. El modelo de sistema de gestión.
- 4.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 4.4. Las normas complementarias de la serie 9000.