



TÍTULO: Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2015

DURACIÓN: 57 H

■ OBJETIVOS

- Desarrollar los conceptos necesarios sobre mejora aplicados a las empresas y dar las nociones básicas y necesarias para desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, en base a la norma internacional ISO 9001:2015, que permita la consecución de mejoras claras sobre el funcionamiento general de la organización y sobre los productos/servicios que esta ofrece.

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los conceptos básicos, así como los principios fundamentales, de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Descubrir los elementos básicos que componen un Sistema de Calidad según la Norma ISO - EN - ISO 9001.
- Conocer los principales documentos de un Sistema de Calidad, así como las distintas etapas por las que transcurren en su elaboración.
- Adquirir las pautas necesarias para poder llevar a la práctica la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Conocer el funcionamiento de una organización enfocada por procesos, así como sus ventajas frente a un enfoque funcional.
- Conocer el sistema de medición, basado en Indicadores, para que una organización pueda encaminarse hacia la mejora continua y la eficiencia global.
- Conocer los conceptos básicos, así como los principios fundamentales, de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Descubrir las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer las Generalidades de la Serie ISO 9000, los beneficios que supone un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer los elementos que componen un proceso y los tipos de enfoques que pueden tomar las organizaciones.
- Conocer los diferentes tipos de procesos englobados en cuatro niveles y lo que representan cada uno de ellos. Además, se verá la representación gráfica de los mismos.
- Conocer la importancia de la formulación de los procesos y la definición de los elementos que los componen.



■ CONTENIDOS

- **Bloque 1. Gestión de la calidad y sistemas de calidad**
 - **Capítulo 1. Conceptos y principios de calidad**
 - Conceptos de Calidad.
 - Evolución del concepto de Calidad.
 - Conceptos relacionados con la Calidad: Principios de Calidad.
 - Principios de Gestión de la Calidad.
 - Ventajas de los modernos sistemas de Gestión de la Calidad.
 - Modelos de Gestión.
 - Modelos de Calidad Total.
 - **Capítulo 2. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad**
 - Generalidades: Serie ISO 9000.
 - Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
 - Beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
 - Elementos básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.
 - **Capítulo 3. Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad**
 - Principales documentos de un Sistema de Calidad.
 - Etapas de elaboración de la documentación.
 - Constitución del equipo de trabajo.
 - Formación a los miembros del equipo.
 - Diagnóstico previo.
 - Análisis del contexto.
 - Sensibilización a los empleados.
 - Información documentada.
 - Revisión y aprobación de la documentación.
 - **Capítulo 4. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad**
 - Ejemplos de factores internos y externos que pueden afectar a un sistema de gestión de la calidad (SGC).
 - Herramientas para analizar el contexto de la organización.
 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
 - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
 - Sistema de gestión de la calidad: requisitos generales.
 - Liderazgo.
 - Planificación.
 - Apoyo.
 - Operación.
 - Evaluación del desempeño.
 - Mejora.



- **Bloque 2. Organización y gestión por procesos**
 - **Capítulo 1. Definición y elementos de un proceso**
 - Elementos de un proceso.
 - Enfoques que pueden adoptar las organizaciones.
 - **Capítulo 2. Cómo orientarse a procesos**
 - Características de la Gestión por Procesos.
 - Diferencias entre la organización por Procesos y la organización Funcional.
 - Los procesos de gestión en la actualidad.
 - Características de los procesos actuales.
 - Análisis interno y externo.
 - Análisis DAFO.
 - Definición estratégica: la misión y la visión.
 - **Capítulo 3. Clasificación de los procesos**
 - Tipos de procesos: Nivel 1.
 - Tipos de procesos: Nivel 2.
 - Tipos de procesos: Nivel 3 y sucesivos.
 - Mapa de procesos: Ventajas.
 - Mapa de procesos: Representación gráfica de los diferentes niveles.
 - **Capítulo 4. Análisis de los procesos**
 - Formalización del proceso.
 - **Capítulo 5. Sistema de indicadores. Cuadro de mando integral**
 - Definición de Indicador.
 - Clasificación de los Indicadores.
 - Despliegue del Sistema de Indicadores.
 - Soportes para la medición y seguimiento de los Indicadores.
 - Cuadro de Mando Integral (Introducción).
 - Ventajas del Cuadro de Mando Integral.
 - Proceso para la implantación de un Cuadro de Mando Integral.