ABIRE
FORMACIÓN

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

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 90 H

OBJETIVOS

- Entender correctamente el significado del concepto de calidad y otros afines para su adecuada utilización en el desarrollo de los procesos de una organización.
- Entender correctamente los distintos enfoques del concepto de calidad desde la perspectiva de los denominados Padres de la Calidad para su adecuada aplicación en el desarrollo de los procesos de una organización.
- Entender los distintos alcances de la gestión de la Calidad a lo largo de la historia a fin de contextualizar el campo de aplicación actual de la gestión de la calidad en el desarrollo de los procesos de una organización.
- Entender la importancia de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional para la implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- Entender los principios y conceptos esenciales de la gestión de la calidad según la norma ISO 9000 de fundamentos y vocabulario para su aplicación correcta en el diseño de los procesos de un sistema de gestión de la calidad.
- Conocer los distintos factores que llevan a las organizaciones a implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad a fin de ser sensible a su importancia en los actuales contextos de negocio.
- Conocer la estructura y forma de presentación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con la estructura de alto nivel del anexo SL, para ser capaz de plantear el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos al contexto de la organización, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos al liderazgo de la organización, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.

- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de planificación, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de apoyo, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de operación, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de mejora, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Saber planificar el proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad, partiendo de un diagnóstico inicial y el compromiso de la dirección, a fin de ser capaz de abordarlo y lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 hasta su certificación por entidad acreditada independiente.
- Saber diseñar y documentar un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y capaz de lograr su certificación por entidad acreditada independiente.
- Saber acometer de forma eficaz y eficiente el diseño de la estructura organizativa de un sistema de gestión de la calidad, su puesta en marcha y su periodo de rodaje inicial, a fin de garantizar la correcta culminación del proyecto de implantación y preparación para su posterior certificación por entidad acreditada independiente.
- Saber preparar de forma eficaz y eficiente la certificación de un sistema de gestión de la calidad, por entidad acreditada independiente, a fin de dar cumplimiento a los objetivos de la organización.
- Saber gestionar la operación evaluación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad ya implantado, a fin de mantener en el tiempo el certificado otorgado por una entidad acreditada independiente, en base a su funcionamiento eficaz y eficiente.
- Saber planificar, realizar e informar de los resultados de un programa de auditorías internas que permita evaluar el sistema de gestión de la calidad ya implantado, a fin de mantener en el tiempo su correcta implantación y certificación.

CONTENIDOS

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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).

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

UD8. 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.

UD9. 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.

UD10. 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.

UD11. 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.

UD12. 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.

UD13. 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.

UD14. 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.

UD15. 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.

UD16. 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.

UD17. 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.

UD18. 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 auditoria externa y certificación de un sistema de gestión de la calidad.

UD19. 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.

UD20. 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 Auditoria.
20.5. Realización de la auditoría.
20.6. El informe de conclusiones de la auditoría.