

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015

HORAS: 57

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 a la consecución de mejoras claras sobre el funcionamiento general de la organización y sobre los productos/servicios que esta ofrece.

OBJETIVOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

- 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 a la consecución de mejoras claras sobre el funcionamiento general de la organización y sobre los productos/servicios que esta ofrece.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

- 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

Conceptos de Calidad. **CAPÍTULO 1. Conceptos y principios 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.
 - Nombre del proceso.
 - Finalidad del proceso.
 - Límites.
 - Propietario del Proceso.
 - Actividades.
 - Clientes.
 - Proveedores.
 - Medios.

- Limitaciones.
- Elementos de Control.
- Indicadores 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.