

Introducción a la Gestión de la Calidad

HORAS: 57 OBJETIVOS

GENERALES

- 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 el Modelo EFQM, sus fundamentos, ventajas, exigencias que plantea y enfoque que adopta. Además de plantear medidas de excelencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- Conocer el significado de Autoevaluación y lo que ésta representa para el Modelo EFQM, así como los tipos de Autoevaluación que existen.

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 9001:2008.

CAPÍTULO 3. Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- Principales documentos de un Sistema de Calidad.
- Etapas de elaboración de la documentación.

CAPÍTULO 4. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- Pautas para la aplicación práctica de los requisitos de la norma ISO 9001.

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 (Niveles 1, 2, 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.

BLOQUE 3. MODELO EFQM

CAPÍTULO 1. El modelo europeo de excelencia empresarial.

- Conceptos fundamentales de excelencia.
- Contenido y estructura del Modelo.
- Criterios del Modelo EFQM.
- Esquema lógico REDER.
- Enfoque.
- Despliegue.
- Evaluación y Revisión.
- Resultados.
- Medida del nivel de excelencia.

CAPÍTULO 2. El mecanismo de autoevaluación.

- Objetivos de la Autoevaluación en el Modelo EFQM.
- Sistema de Autoevaluación.

- Enfoques de Autoevaluación.