



# Gestión de la Calidad

**Sku:** PH05B01C02

**Horas:** 15

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada ) del concepto de calidad y otros afines.
- Conocer los principios esenciales de los diferentes enfoques teóricos del concepto de calidad.
- Conocer la evolución histórica desde los sistemas de inspección hasta los sistemas de gestión total de la calidad (TQM).
- 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.
- Saber por qué las organizaciones implantan y certifican sistemas de gestión de la calidad.

## OBSERVACIONES

- Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de calidad de forma global, abarcando los distintos enfoques a lo largo de la historia, así como analizando y conociendo la importancia y los principios de la norma ISO 9001.

## 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. 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. **3. 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). **4. 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. **5. 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. **6. Factores de 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.