



Gestión de la calidad: norma ISO.

Sku: PA03

Horas: 50

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Conocer los principales fundamentos del concepto de calidad, así como su definición y dimensiones.
- Identificar los elementos que intervienen en el ciclo de la calidad.
- Conocer los elementos más importantes que intervienen en el control de la calidad.
- Reconocer las principales características de los objetivos de calidad de una organización.
- Identificar los factores que afectan a la calidad.
- Conocer el concepto de aseguramiento de calidad y como se interrelacionan los factores que influyen en este aseguramiento.
- Profundizar en los principales aspectos de gestión total de calidad.
- Conocer el concepto de planificación estratégica.
- Identificar la estructura organizativa de un sistema de calidad
- Entender la implicación de un sistema de calidad.
- Comprender el concepto de espiral de la calidad.
- Conocer las bases de la norma ISO.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Gestión de la calidad en las organizaciones. Sistemas de Calidad**
 - Los fundamentos
 - La necesidad de la calidad
 - Definición de calidad
 - Origen de la calidad
 - Beneficios de la calidad
 - Fundamentos de la calidad
 - Primer fundamento: enfoque al cliente
 - Segundo fundamento: liderazgo

- Tercer fundamento: participación de las personas
 - Cuarto fundamento: enfoque basado en procesos
 - Quinto fundamento: mejora
 - Sexto fundamento: toma de decisiones basada en la evidencia
 - Séptimo fundamento: gestión de las relaciones
- Concepto de calidad
 - Definición de calidad
 - Primer modelo de calidad
 - Segundo modelo de calidad
 - Tercer modelo de calidad
- El ciclo de la calidad
 - Proceso de mejora continua
 - Pasos del ciclo
- La delegación de control en la gestión de la calidad
 - Calidad total
 - Herramientas estadísticas
- Las definiciones de la calidad
 - Evolución histórica
 - Algunas definiciones
 - Definiciones trascendentes
 - Definiciones basadas en el usuario
 - Definiciones basadas en la producción
 - Definiciones basadas en el valor
 - Definiciones de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2015
- Dimensiones de la calidad
 - Propuesta de la Asociación Española para la Calidad
 - Las dimensiones de la calidad total del producto
 - Las dimensiones de la calidad según David A. Garvin
- Los objetivos clave del sistema de calidad
- Factores que afectan a la calidad
- Interrelación entre los factores de aseguramiento de la calidad
 - Etapas hacia la calidad total
 - Primera etapa: el control de calidad
 - Segunda etapa: aseguramiento de la calidad
 - Tercera etapa: calidad total
 - Evolución en la empresa
- Aseguramiento de la calidad
 - Concepto genérico I
 - Concepto genérico II
 - Esquema I
 - Esquema II
 - Esquema III
 - Esquema IV
 - Esquema V
 - Visión de Feigenbaum
- La gestión total de calidad: factores de éxito y fracaso, el ambiente organizacional actual, la gestión del cambio. El cambio organizacional

- Elementos que llevan al fracaso de la gestión de calidad total
 - Elementos que llevan al éxito de la gestión de calidad total
 - Conclusiones
 - Desarrollo organizacional I
 - Desarrollo organizacional II
 - Desarrollo organizacional III
 - Características del desarrollo organizacional
 - Beneficios del desarrollo organizacional
 - Estructura organizativa del sistema de la calidad
 - Introducción
 - Manual de calidad
 - Manual de procedimientos y documentación operativa
 - Conceptos clave del sistema de planificación estratégica
 - Mejora permanente
 - Plan de capacitación en calidad
 - Trabajo en equipo
 - Enfoque a los clientes I
 - Enfoque a los clientes II
 - Enfoque a los clientes III
 - Planificación estratégica de la calidad
 - Trabajo en equipo
 - Mejora continua
 - Implicación de un sistema de calidad
 - Introducción
 - Principios de gestión de calidad
 - Implantación de un sistema de calidad
 - Principios de gestión de calidad
 - Gráfico
- **Unidad 2. La Norma ISO 9001/2015**
- Aspectos generales. Norma ISO 9000
 - Antecedentes
 - Origen y clasificación de la norma ISO
 - Clasificación de las normas
 - Normas ISO
 - Evolución de la norma ISO 9001
 - Cambios y mejoras destacadas en la ISO 9001:2015
 - La nueva estructura de alto nivel
 - Introducción
 - Descripción de la estructura de alto nivel
 - Interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015
 - Contexto de la organización
 - Identificación de partes interesadas y sus expectativas
 - Liderazgo
 - Enfoque basado en la gestión del riesgo
 - Gestión por procesos
 - Planificación

- Apoyo
 - Operación
 - Evaluación del desempeño
 - Mejora
- **Unidad 3. Recogida y presentación de los datos. Estadísticas de calidad. Verificación, metrología y los instrumentos de medida**
 - Recogida y presentación de los datos. Estadística y calidad
 - Recogida y análisis de datos. Hojas de revisión
 - Los resultados del muestreo
 - La presentación de resultados
 - Estadística descriptiva
 - Responsabilidades sobre la calidad a nivel de fábrica
 - Los procedimientos de inspección de la calidad
 - El control estadístico de procesos
 - Autocontrol
 - Inspecciones sucesivas
 - Inspecciones en la fuente
 - Verificación, metrología, e instrumentos de medida
 - Documentación exigida por el sistema de calidad
 - Los instrumentos de medida
- **Unidad 4. Técnicas y metodologías para la mejora continua y calidad total**
 - Herramientas básicas de diagnóstico
 - Introducción
 - La estratificación
 - Diagramas de Causa-Efecto
 - Diagramas de Flujo
 - Diagrama de Pareto
 - Histogramas
 - Diagrama de Dispersión (correlación)
 - Herramientas de gestión de la calidad. Herramientas creativas para equipos de trabajo
 - Introducción
 - Matriz de priorización
 - Diagrama de Gantt
 - Análisis Dafo
 - Diagrama de árbol (o diagrama sistemático)
 - Diagrama matricial (diagrama de la matriz)
 - Diagrama de relaciones
 - Diagrama de decisión de acción (PDPC's)
 - Diagrama de flechas
 - Los cinco porqués
 - Análisis de valor
 - Los grupos de mejora o círculos de calidad
 - Brainstorming o tormenta de ideas
 - Diagrama de afinidad

- Benchmarking (emulación)
- Gestión de conocimientos