

## DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**Duración:** 25 horas

**Metodología:** Online

**Financiación:** Bonificable

### LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### Descripción

El curso La Gestión de la Calidad para la Alta Dirección de la Organización ofrece una visión estratégica de la calidad como elemento clave en la gestión empresarial. Se abordan los principios de la gestión de la calidad y la norma ISO 9001:2015, con especial atención al liderazgo, el contexto de la organización y la mejora continua.

#### Objetivos

Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada...) del concepto de calidad y otros afines. 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. Entender la sistemática con que se han estructurado los diferentes requisitos de la norma en capítulos, conforme a la estructura de alto nivel del anexo SL, y siguiendo un enfoque de mejora continua. Entender el significado de los requisitos relativos al contexto de la organización y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Entender el significado de los requisitos relativos al liderazgo de la organización y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

#### Programa

##### 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. LA NORMA ISO 9001 COMO MODELO INTERNACIONAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

- 2.1. Los orígenes de la Norma ISO 9001.
- 2.2. Año 1994: primera revisión. El aseguramiento de la Calidad.
- 2.3. Año 2000: segunda revisión. Del aseguramiento a la Gestión de la Calidad.
- 2.4. Año 2008: tercera revisión. El comienzo de la compatibilidad con otras Normas de Gestión.
- 2.5. Año 2015: cuarta revisión. La nueva estructura de alta nivel y la gestión del riesgo.

## **3. PRINCIPIOS Y CONCEPTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

- 3.1. Enfoque al cliente.
- 3.2. Liderazgo.
- 3.3. Compromiso de las personas.
- 3.4. Enfoque a procesos.
- 3.5. Mejora.
- 3.6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- 3.7. Gestión de las relaciones.

## **4. FACTORES DE ÉXITO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

- 4.1. Factores Comerciales.
- 4.2. Factores Económicos y Financieros.
- 4.3. Factores Técnicos.
- 4.4. Factores Humanos y de Ambiente Laboral.
- 4.5. Factores Externos.

## **5. VISIÓN GENERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015.**

- 5.1. La estructura de la norma.
- 5.2. El modelo de sistema de gestión.
- 5.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 5.4. Las normas complementarias de la serie 9000.

## **6. REQUISITOS RELATIVOS AL CONTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN.**

- 6.1. El contexto de la organización en la norma ISO 9001:2015.
- 6.2. Comprensión de la organización y de su contexto.
- 6.3. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 6.4. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- 6.5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

## **7. REQUISITOS RELATIVOS AL LIDERAZGO.**

- 7.1. El liderazgo en la norma ISO 9001:2015.
- 7.2. Liderazgo y compromiso.
- 7.3. Política.
- 7.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.