

## LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS RESPONSABLES DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN

<b>CÓDIGO</b> 05B01C07	<b>AUTOR</b> Antonio Oriol Martín	<b>DURACIÓN ESTIMADA</b> 25 h	<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b> Medio/Avanzado
---------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	---

**Dirigido a**

*Profesionales que se responsabilicen de procesos en la organización, en lo referente a la gestión de la calidad.*

**Descripción**

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de calidad de forma global, abarcando la importancia de la Norma ISO 9001:2015, así como su estructura y requisitos para su implantación en un sistema de gestión de la calidad.*

**COMPETENCIAS**

1. Entender correctamente el significado del concepto de calidad y otros afines para su adecuada utilización en el desarrollo de los procesos de una organización.
2. Entender la importancia de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional para la implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad.
3. Conocer la estructura y forma de presentación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con la estructura de alto nivel del anexo SL, para ser capaz de plantear el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.
4. Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de apoyo, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
5. Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de operación, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
6. Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)**

1. Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada...) del concepto de calidad y otros afines.
2. Conocer la evolución histórica de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional de los sistemas de gestión de la calidad.
3. Entender la sistemática con que se han estructurado los diferentes requisitos de la norma en

## LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS RESPONSABLES DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN

capítulos, conforme a la estructura de alto nivel del anexo SL, y siguiendo un enfoque de mejora continua.

4. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de apoyo 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.
5. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de operación 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.
6. Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño 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.

### CONTENIDOS

#### Unidad 1. Definiciones de la Calidad.

1. Definición de la RAE.
2. Definiciones desde una Perspectiva Interna.
3. Definición desde una Perspectiva Externa.
4. El Punto de Vista Legal de la Calidad.
5. Calidad según el Enfoque Normalizado.
6. La Visión Global de la Calidad.

#### Unidad 2. La Norma ISO 9001 como Modelo Internacional de Sistema de Gestión de la Calidad.

1. Los orígenes de la Norma ISO 9001.
2. Año 1994: primera revisión. El aseguramiento de la Calidad.
3. Año 2000: segunda revisión. Del aseguramiento a la Gestión de la Calidad.
4. Año 2008: tercera revisión. El comienzo de la compatibilidad con otras Normas de Gestión.
5. Año 2015: cuarta revisión. La nueva estructura de alta nivel y la gestión del riesgo.

#### Unidad 3. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.

1. La estructura de la norma.
2. El modelo de sistema de gestión.
3. El soporte documental del sistema de gestión.
4. Las normas complementarias de la serie 9000.

#### Unidad 4. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.

1. Los procesos de apoyo en la norma ISO 9001:2015.
2. Recursos.
3. Competencia.
4. Toma de conciencia.
5. Comunicación.
6. Información documentada.

#### Unidad 5. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.

1. La Operación en la norma ISO 9001:2015.
2. Planificación y control operacional.
3. Requisitos para los productos y servicios.
4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LOS RESPONSABLES DE PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN**

6. Producción y provisión del servicio.
7. Liberación de los productos y servicios.
8. Control de las salidas no conformes.

Unidad 6. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.

1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
3. Auditoría interna.
4. Revisión por la dirección.