

**CÓDIGO**  
05B01C02

**DURACIÓN**  
30 horas

**NIVEL DE FORMACIÓN**  
Medio/Avanzado

### Dirigido a

*Profesionales que se responsabilicen o vayan a responsabilizarse de competencias en el área de gestión de la calidad de una empresa, poniendo especial énfasis en técnicos o responsables del departamento de calidad.*

### Descripción

*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.*

## 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 correctamente los distintos enfoques del concepto de calidad desde la perspectiva de los denominados Padres de la Calidad para su adecuada aplicación en el desarrollo de los procesos de una organización.
3. Entender los distintos alcances de la gestión de la Calidad a lo largo de la historia a fin de contextualizar el campo de aplicación actual de la gestión de la calidad en el desarrollo de los procesos de una organización.
4. 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.
5. Entender los principios y conceptos esenciales de la gestión de la calidad según la norma ISO 9000 de fundamentos y vocabulario para su aplicación correcta en el diseño de los procesos de un sistema de gestión de la calidad.
6. Conocer los distintos factores que llevan a las organizaciones a implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad a fin de ser sensible a su importancia en los actuales contextos de negocio.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Conocer las distintas acepciones (académica, interna, externa, legal, normalizada...) del concepto de calidad y otros afines.
2. Conocer los principios esenciales de los diferentes enfoques teóricos del concepto de calidad.
3. Conocer la evolución histórica desde los sistemas de inspección hasta los sistemas de gestión total de la calidad (TQM).
4. Conocer la evolución histórica de la norma ISO 9001 como modelo de referencia internacional de los sistemas de gestión de la calidad.

5. Conocer y saber aplicar los principios básicos de gestión de la calidad.
6. Saber por qué las organizaciones implantan y certifican sistemas de gestión de la calidad.

## 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. Los Padres de la Calidad y sus Teorías.

1. Walter A. Shewhart.
2. W. Edwards Deming.
3. Joseph M. Juran.
4. Kaoru Ishikawa.

### Unidad 3. Calidad como Sistema de Gestión.

1. Control de Calidad del Producto –Inspección.
2. Control de Calidad del Proceso- Control Estadístico.
3. Aseguramiento de la Calidad.
4. Gestión de Calidad Total (TQM).

### Unidad 4. 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 5. Principios y Conceptos Básicos de Gestión de la Calidad.

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque a procesos.
5. Mejora.
6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
7. Gestión de las relaciones.

### Unidad 6. Factores de Éxito de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

1. Factores Comerciales.
2. Factores Económicos y Financieros.
3. Factores Técnicos.
4. Factores Humanos y de Ambiente Laboral.
5. Factores Externos.