

INTRODUCCIÓN

El propósito principal de cualquier Entidad/ Organización “pública, privada, mixta”, grande, mediana o pequeña es la satisfacción de los Clientes y aumentar su grado de apreciación sobre el cumplimiento de sus requisitos por parte del suministrador del producto o prestador del servicio. Ello, le permitirá ser reconocida en el mercado y cumplir con sus objetivos financieros y no financieros, de acuerdo con su visión estratégica.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad, como concepto superador a la gestión de la calidad, es una decisión estratégica para una Organización que le puede ayudar a elevar su desempeño global e integral y proporcionar una base sólida para el desarrollo sostenible en el tiempo y coadyuvar a la continuidad de los negocios.

Un Sistema de Gestión de la Calidad, considera todos los factores claves para el éxito de una Organización, a saber:

- análisis del contexto interno y externo a la Organización, y alcanzar una planificación estratégica sólida;
- conocimiento de las partes interesadas;
- identificar y evaluar riesgos relacionados a proyectos, actividades, productos y servicios;
- plantear objetivos (SMART);
- liderazgo institucional;
- recursos (personas competentes, económicos, financieros, guardar en documentos de diferente índole, el “saber cómo”, entre otros);
- estandarización de los procesos críticos, sean operativos, de la realización del producto o del servicio, como así también los de apoyo (como por ejemplo, diseño y desarrollo del producto o servicio; abastecimiento; comercialización; mantenimiento de la infraestructura);
- evaluación del desempeño mediante el seguimiento y la medición a través de la aplicación de indicadores que permitan recopilar datos, que proporcionen información confiable; auditorías, Revisión por la Dirección, etc.;
- promover los planes de acción orientados a la mejora en forma permanente.

Es importante para las Organizaciones desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad, que les permita mantenerse en el campo de la alta competencia que exigen los mercados a diario; proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del Cliente y los legales aplicables, abordar los riesgos y oportunidades asociados a sus proyectos, actividades, productos y servicios, teniendo en cuenta su contexto (interno y externo), y objetivos.

Lo invitamos a participar en el curso virtual de referencia, en el que usted podrá conocer las principales estrategias, en función a diversas metodologías y estándares internacionales, focalizando en la ISO 9001:2015, permitiendo diagramar, planificar e implantar un Sistema de Gestión sólido en su Organización, promoviendo la mejora en forma permanente.

PROGRAMA

CAPÍTULO I - Introducción a la gestión

Terminología, definición, conceptos y principios de la calidad en la gestión.
¿Qué es un Sistema de Gestión de la calidad? - Beneficios y costos.
Enfoque basado en procesos.
Organismos de certificación y acreditación.

CAPÍTULO II - Determinación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Estructura de la Norma ISO 9001:2015, conocimientos sobre sus requisitos.
Contexto, interno y externo, de la Organización.
Partes interesadas.
Definición del marco estratégico: Misión, Visión, Política de la Calidad.
Identificar y gestionar los requisitos legales y reglamentarios.
Liderazgo y compromisos.
Planificación/ Objetivos de la gestión.
Identificación y evaluación de riesgos para una adecuada gestión (Norma ISO 31000: 2018).
Información documentada.
Operación – Planificación y control operacional.
Gestión de proveedores externos.
Gestión de los recursos.

CAPÍTULO III – Evaluación del desempeño de un Sistema de Gestión de la Calidad

Evaluación del desempeño integral. Análisis de los resultados de la gestión.
Satisfacción del cliente.
Ciclo de Deming y la mejora continua.