**TEMA 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE**

Al finalizar la revisión del Tema 2, el alumno deberá estar capacitado para abordar los siguientes conceptos:

* Comprender el significado integral del concepto Calidad
* Interpretar el ciclo de Deming conocido como PDCA
* Interpretar el diagrama de Ishikawa y el concepto de las 4M
* Definir la metodología Kaizen y el concepto de las 5S
* Interpretar el significado y alcance de del concepto Sistema de Gestión de la Calidad
* Describir los pasos para implantar un sistema de gestión de la calidad
* Entender la estructura general y el objeto de la Norma ISO 9001
* Comprender el concepto y alcance de Contexto de la Organización
* Comprender el significado y alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
* Comprender el significado y alcance del concepto Política de la Calidad
* Comprender el significado y alcance del concepto Objetivos de la Calidad
* Entender el significado de planificación y control de los cambios
* Comprender la importancia de los requisitos de recursos de seguimiento y medición
* Interpretar el concepto de Competencia del Personal
* Conocer los requisitos sobre información documentada que pide la Norma ISO 9001
* Conocer los requerimientos sobre los procesos suministrados externamente a la organización
* Interpretar significado y alcance de los conceptos de No Conformidades y Acciones Correctivas
* Interpretar el concepto de Satisfacción del Cliente
* Conocer los requerimientos sobre auditoría interna
* Conocer la importancia y alcance del proceso Revisión por la Dirección
* Interpretar el concepto de la mejora continua
* Interpretar el concepto de pensamiento basado en riesgos

**BIBLIOGRAFÍA LECTURA OBLIGATORIA**

* Norma ISO 9001: 2015
* Calidad. Enfoque ISO 9000 (Badía Jiménez): El concepto de la calidad (pág. 83). La calidad orientada al cliente (pág. 97). Los gurús de la calidad (pág. 103-113). El sistema de la calidad en la empresa (pág. 114-118). Introducción a la serie ISO 9000 (pág. 121-125).