Habilidades interpersonales

Los enfoques de calidad y excelencia explicados a los directivos

Una jornada para comprender los enfoques de calidad de los que se habla en la empresa: sistema de gestión ISO 9001:2026, mejora continua, Lean, Six Sigma, 5S, resolución de problemas, modelos de excelencia. Dirigida a directivos que no son especialistas en calidad, explica lo que cada enfoque espera de ellos, cómo se combinan y cómo apoyar al responsable de calidad sin sobrecargar el trabajo de los equipos.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Explicar los principios comunes a los enfoques de calidad: orientación al cliente, enfoque a procesos, decisiones basadas en hechos, mejora continua
2. Distinguir sistema de gestión certificable, métodos de mejora y modelos de excelencia
3. Situar el papel del directivo en un sistema ISO 9001:2026: objetivos, riesgos, no conformidades, auditorías, revisión por la dirección
4. Elegir la herramienta adecuada a un problema de su servicio: 5S, PDCA, análisis de causas, estándar de trabajo
5. Preparar a su equipo para una auditoría y responder a ella de forma factual

Programa

Día 1 — mañana

• Calidad, conformidad, excelencia: lo que cada palabra significa para un cliente

• Principios de gestión de la calidad y enfoque a procesos

• ISO 9001:2026 vista por un directivo: lo que la norma le exige, incluidas la cultura de calidad y la conducta ética

• Certificación, auditoría interna, auditoría de cliente: quién verifica qué

Día 1 — tarde (taller)

• Lean, Six Sigma, 5S, PDCA: objetivos, herramientas y límites de cada enfoque

• No conformidades y acciones correctivas: el papel del directivo de campo

• Lo que espera el auditor de un directivo interrogado en su servicio

• Taller: hoja de ruta de calidad de su servicio en cinco acciones y después prueba de conocimientos

Metodología

• Exposiciones breves ilustradas con situaciones de empresas industriales, de distribución y de servicios

• Cuestionario de entrada para detectar los tópicos sobre la calidad

• Juego de rol: un directivo interrogado por un auditor en su taller o su servicio

• Aplicación de una herramienta de mejora a un problema real aportado por los participantes

• Glosario de los enfoques de calidad entregado al final de la sesión

Evaluación y documentos

Cuestionario de entrada y prueba de conocimientos al final de la jornada, con evaluación en caliente a D+1. Certificado numerado, verificable en línea, para cada participante; informe de formación para la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para leer la norma requisito por requisito, la formación «ISO 9001:2026 — Requisitos e implantación» (2 jornadas) toma el relevo. Para aplicar el método a un proceso real, véase «Diseñar y mejorar los procesos de trabajo».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos y cuadros no especialistas en calidad: producción, logística, comercial, compras, RR. HH., finanzas
Requisitos previos	Ningún requisito previo
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Hay que conocer ISO 9001 para seguir esta jornada?
No. La formación parte de cero y se dirige precisamente a los directivos que oyen hablar de la norma, de las auditorías o del Lean sin conocer su contenido.

¿A quién se dirige?
A directivos de producción, logística, comercial, compras, RR. HH. o finanzas, en una empresa certificada o en proyecto de certificación. Les ayuda a desempeñar su papel sin convertirse en especialistas en calidad.

¿Sustituye a la formación de un responsable de calidad?
No. Un responsable de calidad necesita un conocimiento detallado de los requisitos y de las auditorías, que se trata en las formaciones del dominio de sistemas de gestión. Esta jornada da a los demás directivos las referencias para trabajar con él.

¿Se puede organizar antes de una auditoría de certificación?
Sí. Situada unas semanas antes de la auditoría, prepara a los directivos para ser interrogados en su servicio y para presentar sus objetivos, sus indicadores y sus acciones.