

Interpretación y documentación de la norma ISO 9001

Curso para la comprensión práctica de la norma ISO 9001, creando habilidades para interpretarla y documentarla adecuadamente, fomentando la calidad y la excelencia operativa.

Objetivo:	Al finalizar el curso los participantes serán capaces de analizar, comprender y aplicar, de manera efectiva, los principios y requisitos de la norma en sus respectivos contextos laborales; evidenciando una mejora medible en la calidad de los procesos y la satisfacción del cliente, a través de la creación de documentación precisa y la implementación de prácticas conformes con la ISO 9001.
Área de conocimiento	Sistemas de Gestión de Calidad
Dirigido a:	Coordinador del proyecto, Dueños de procesos, Equipo de trabajo
Duración:	24 horas
Versión de la norma	2015

TEMARIO:

1. Introducción
 - 1.1. Conceptos básicos de gestión de la calidad
 - 1.2. Historia y evolución de la norma ISO 9001
 - 1.3. Propósito de la norma ISO 9001
 - 1.4. Estructura de alto nivel de la norma
2. Interpretación y Aplicación de Requisitos
 - 2.1. Contexto de la organización
 - 2.1.1. Comprensión de la organización y de su contexto
 - 2.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 2.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
 - 2.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
 - 2.2. Requisitos del Liderazgo
 - 2.2.1. Liderazgo y compromiso
 - 2.2.2. Política
 - 2.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 2.3. Planificación
 - 2.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 2.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 2.3.3. Planificación de los cambios
 - 2.4. Apoyo
 - 2.4.1. Recursos
 - 2.4.2. Competencia
 - 2.4.3. Toma de conciencia



- 2.4.4. Comunicación
 - 2.4.5. Información documentada
 - 2.5. Operación
 - 2.5.1. Planificación y control operacional
 - 2.5.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 2.5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 2.5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 2.5.5. Producción y provisión del servicio
 - 2.5.6. Liberación de los productos y servicios
 - 2.5.7. Control de las salidas no conformes
 - 2.6. Evaluación del desempeño
 - 2.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 2.6.2. Auditoría interna
 - 2.6.3. Revisión por la dirección
 - 2.7. Mejora
 - 2.7.1. Generalidades
 - 2.7.2. No conformidad y acción correctiva
 - 2.7.3. Mejora continua
 - 3. Documentación y Comunicación
 - 3.1. Importancia de la documentación en ISO 9001
 - 3.2. Desarrollo de procedimientos y manuales
 - 3.3. Control de versiones y cambios en la documentación
 - 3.4. Comunicación interna y externa sobre la calidad
 - 3.5. Uso de indicadores clave de rendimiento (KPIs)
- Conclusiones

MÉTODO PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA / APRENDIZAJE:

- 1) Exposición por parte del instructor de cada tema, utilizando ejemplos didácticos para su comprensión.
- 2) Se utilizarán técnicas de grupos de trabajo, lecturas comentadas, preguntas dirigidas, mayéutica y análisis de casos, para que el participante se ejercente en un contexto adecuado y práctico.
- 3) Se aplicará evaluación escrita al final del curso, además se evaluarán de manera individual los ejercicios realizados.
- 4) Para que al participante se le proporcione diploma de acreditación del curso, deberá obtener una calificación mínima de 70%, considerando la evaluación escrita y la de los ejercicios.
- 5) El resultado de las evaluaciones se entrega en electrónico a la Organización.

NOTAS / OBSERVACIONES:

Este curso se imparte desde un grupo de 10 participantes, hasta grupos de 30 personas.