



## Interpretación de la norma ISO 9001

Curso práctico para comprender y aplicar la norma ISO 9001 así como los requisitos clave para lograr la excelencia en su sistema de gestión.

Objetivo:	Al finalizar el curso los participantes comprenderán e interpretarán los requisitos de la norma ISO 9001 y su aplicación práctica en el contexto de sus organizaciones para mejorar la calidad de sus productos y servicios.
Área de conocimiento	Sistemas de Gestión de Calidad
Dirigido a:	Coordinador del proyecto, Dueños de procesos, Equipo de trabajo
Duración:	16 horas
Versión de la norma	2015

### TEMARIO:

1. Introducción
  - 1.1. Conceptos básicos de gestión de la calidad
  - 1.2. Antecedentes y propósito de la norma ISO 9001
  - 1.3. Estructura de alto nivel de la norma
2. Contexto de la organización
  - 2.1. Comprensión de la organización y de su contexto
  - 2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - 2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
  - 2.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
3. Requisitos del liderazgo
  - 3.1. Liderazgo y compromiso
  - 3.2. Política
  - 3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
4. Planificación
  - 4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
  - 4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
  - 4.3. Planificación de los cambios
5. Apoyo
  - 5.1. Recursos
  - 5.2. Competencia
  - 5.3. Toma de consciencia
  - 5.4. Comunicación
  - 5.5. Información documentada
6. Operación



- 6.1. Planificación y control operacional
- 6.2. Requisitos para los productos y servicios
- 6.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 6.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 6.5. Producción y provisión del servicio
- 6.6. Liberación de los productos y servicios
- 6.7. Control de las salidas no conformes
- 7. Evaluación del desempeño
  - 7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
  - 7.2. Auditoría interna
  - 7.3. Revisión por la dirección
- 8. Mejora
  - 8.1. Generalidades
  - 8.2. No conformidad y acción correctiva
  - 8.3. Mejora continua
- 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 ejercite 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.