

CURSO

# TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015



En el mundo actual globalizado dónde la empresa debe ser cada día más competitiva se hace imprescindible poder potenciar sus estrategias de negocios. Una manera efectiva de lograrlo es contar con una certificación de un sistema de gestión de la calidad como ISO 9001.

Tener un sistema de gestión de la calidad reconocido internacionalmente le permite mejorar el desempeño organizacional, aumentar la satisfacción del cliente y obtener una ventaja competitiva. La implantación de un marco basado en la norma ISO 9001:2015 ayuda a su empresa a ofrecer e impulsar la mejora continua de sus productos y servicios de forma coherente.

## DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso está dirigido a cualquier persona involucrada en la planificación, implementación, mantenimiento, supervisión o auditoría del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, así como para cualquiera que desee tener un conocimiento y comprensión de los principios de dicho sistema.

## PRERREQUISITOS

Conocimientos básicos de Sistemas de Gestión en base a ISO.

## MÉTODO O TÉCNICA DE ENSEÑANZA

El programa se desarrollará con un método de enseñanza multidisciplinar e integrada mediante la aplicación de metodologías innovadoras de aprendizaje que faciliten la interiorización para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos del programa del curso.

Durante las actividades prácticas, se analizarán los requisitos normativos y se desarrollarán ejercicios de aplicación, y opciones de implementación de dichos requisitos en distintas organizaciones.

## OBJETIVO GENERAL

Manejar las cláusulas que componen al nuevo estándar ISO 9001:2015 y las metodologías que se utilizan para detectar brechas de cumplimiento, aplicando conceptos y habilidades para desarrollar, planificar y mantener un sistema de gestión de la calidad.

Diseñar y ejecutar un plan de acción, con actividades vitales para la empresa, generando una hoja de ruta en el proceso, lo que permitirá una exitosa implementación y certificación de la ISO 9001:2015, y una dirección estratégica potente.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Manejar los conceptos generales de la normativa internacional ISO 9001: 2015.
  - Conocer la Cláusula 4 y aplicar herramientas y metodologías para desarrollar e implementar en el contexto de la organización.
  - Describir y explicar la Cláusula 5 poniendo un especial énfasis en el liderazgo, compromiso, el enfoque al cliente, y el establecimiento de la Política como también los roles, responsabilidad y autoridad dentro de la empresa.
- Aplicar los ítems normativos del punto 6 de la norma ISO, con especial énfasis en el pensamiento basado en Riesgos y en el establecimiento de objetivos de calidad.
- Aplicar los elementos de la cláusula 7 como recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada del sistema de gestión.
  - Gestionar, planificar y determinar todos elementos de la operación que la empresa realiza como la planificación, el control operacional, definir los requisitos de los productos/servicios, controlar los procesos, realizar el diseño y desarrollo, gestionar los proveedores, producir y proveer el servicio, liberar los productos/servicios y controlar las salidas no conformes.
  - Determinar las instancias para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, monitoreando la satisfacción del cliente, y realizando la revisión de la dirección.
  - Determinar las oportunidades de mejora, gestionar la No Conformidades y Acciones Correctivas necesarias del Sistema de Gestión de la Calidad.

## MODALIDAD

Presencial Grupal.

**PCM** Grupo

✉ capacitacion@grupopcm.cl

☎ +562 3277 3009

☎ +569 3194 3289

📍 Doctor Sótero del Río 508, Oficina 629, Santiago Centro.

🌐 grupopcm.cl

### MÓDULO 1: Introducción a la Norma ISO 9001:2015

- Reseña histórica de la ISO.
- Desarrollo de la noción de calidad en el tiempo.
- Principios de Gestión de la Calidad.
- El Método PHVA y cómo aplicarlo.
- La nueva estructura de nivel SL de la ISO.
- Conceptos de dirección estratégica ISO (Nivel SL).

### MÓDULO 2: Contexto de la Organización

- Comprensión de la organización y su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinación del alcance del SG.
- La misión y visión de la empresa.
- Herramientas para implementar esta cláusula.
- Consideraciones generales para definir un contexto de la organización adecuado.

### MÓDULO 3: Liderazgo

- Liderazgo y compromiso.
- Enfoque al cliente.
- Política.
- Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.
- Consideraciones generales para ejercer un liderazgo efectivo.

### MÓDULO 4: Planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Puntos a considerar para abordar los riesgos y oportunidades.
- Elementos a considerar para la gestión de riesgos y oportunidades.
- Objetivos y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.
- Herramientas para abordar riesgos y oportunidades y planificar con efectividad el Sistema de Gestión.
- Consideraciones generales para definir una planificación efectiva.

### MÓDULO 5: Apoyo

- Recursos.
- Personas.
- Infraestructura.
- Ambiente para la operación.
- Recursos de seguimiento y medición.
- Conocimiento de la organización.
- Competencia.

- Toma de conciencia.
- Comunicación.
- Herramientas para implementar los ítems de esta cláusula.
- Consideraciones generales.

### MÓDULO 6: Operación

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y provisión del servicio.
- Liberación de los productos y servicios.
- Control de las salidas no conformes.
- Herramientas y entrenamiento para desarrollar los ítems de esta cláusula.
- Consideraciones generales.

### MÓDULO 7: Evaluación del Desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Satisfacción de clientes.
- Análisis y evaluación de la conformidad.
- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Herramientas y entrenamiento para desarrollar los puntos de esta cláusula.
- Consideraciones generales.

### MÓDULO 8: Mejora

- Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora.
- No conformidad y acción correctiva.
- Mejora Continua.
- Herramientas y entrenamiento para desarrollar los ítems de esta cláusula.
- Consideraciones generales.

### INFORMACIÓN GENERAL

**Código SENCE:** 1237979303

**Duración:** 16 horas

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno debe cumplir los siguientes requisitos esenciales para aprobar el curso:

- Obtener Nota igual o superior a 4,0 o criterio logrado.
- Asistencia mínima del 75%.