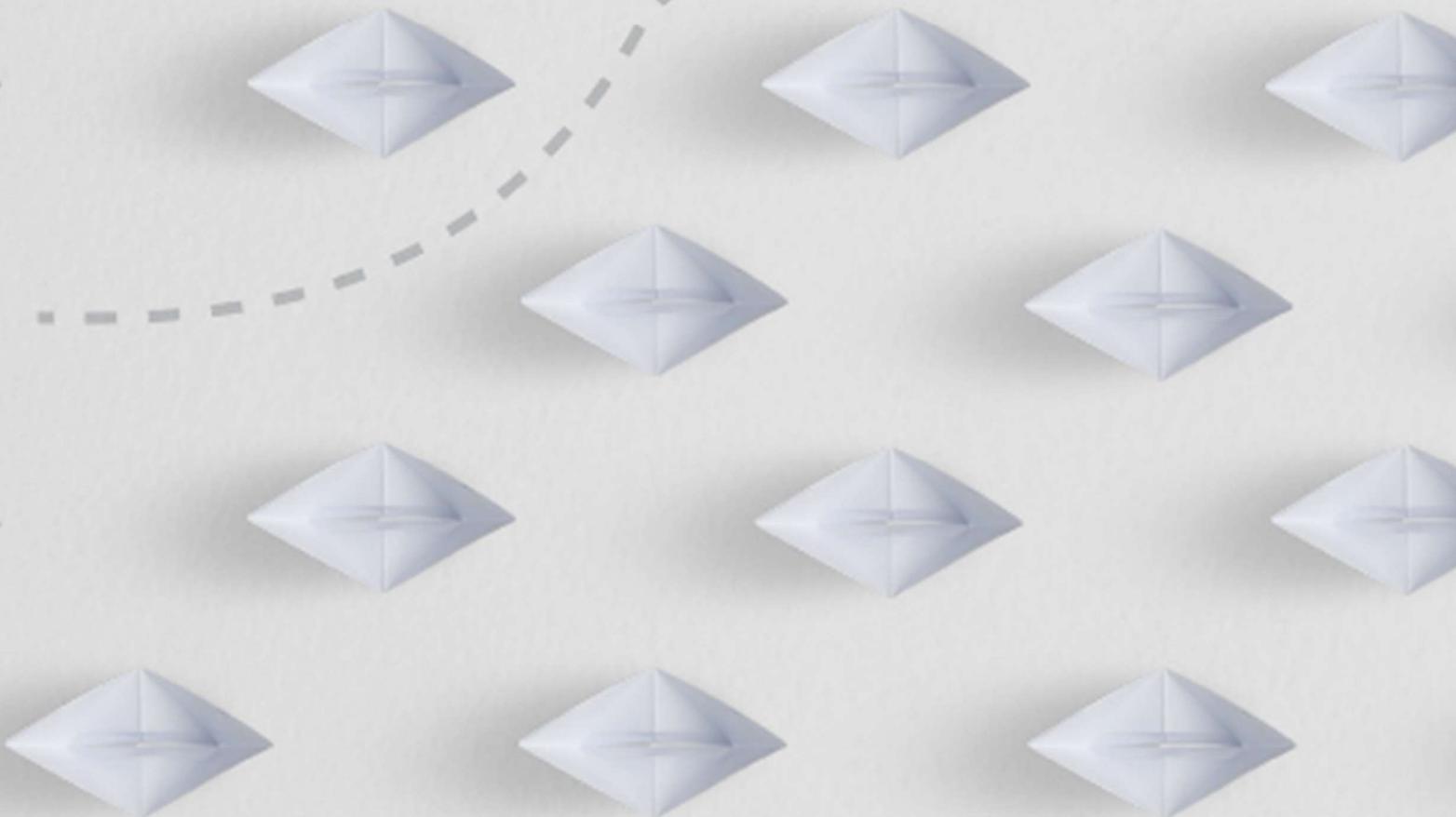
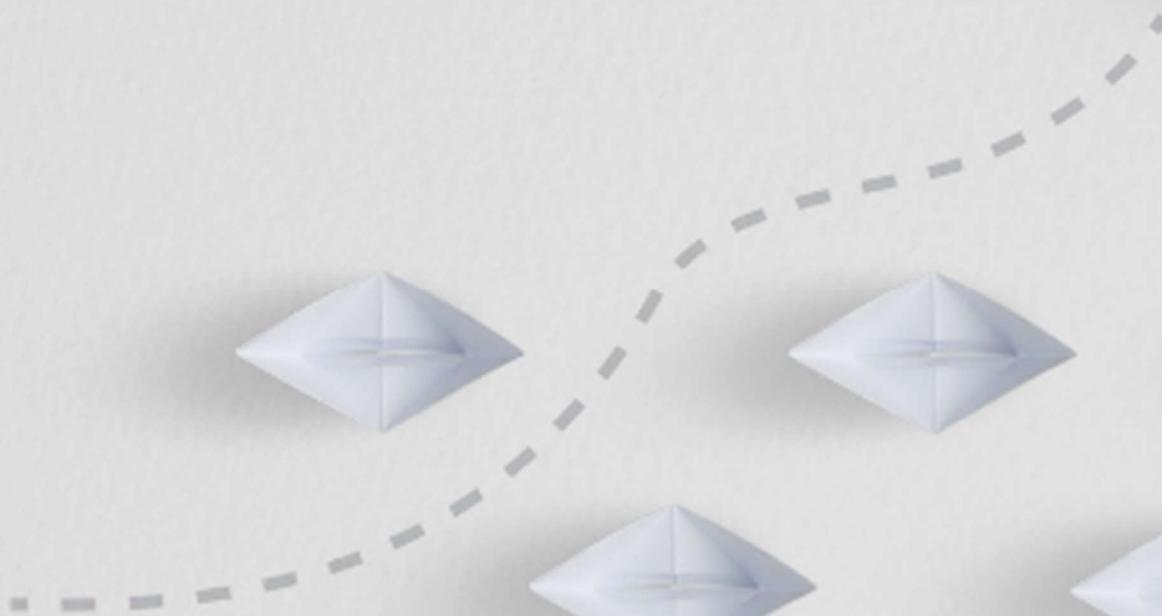


CÓMO IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015



Índice

Contenido del Curso Online	4
Módulo 1. Contexto de la organización.....	8
Módulo 2. Liderazgo.....	14
Pasos para lograr el compromiso de las personas	17
Cómo enfocar la organización al cliente	19
Cómo desarrollar y comunicar una política de calidad	21
Método para definir los roles y responsabilidades en la organización	23
Módulo 3. Planificando.....	25
a. Entender que son los riesgos y las oportunidades en una organización.....	25
b. Identificar, analizar y evaluar los riesgos.....	25
c. Establecer, definir y desarrollar los objetivos de calidad	30
d. Método estandarizado para planificar los cambios en un SGC.	32
Módulo 4. Apoyo	36
a. Recursos.....	36
b. Competencia.....	42
c. Toma de conciencia	44
d. Comunicación.....	45
e. Información Documentada.....	46
Módulo 5. Operación.....	49
a. Planificar y controlar tu operación	50
b. Identificando los requisitos para los productos y servicios.	52
c. Pasos para definir el diseño y desarrollo de productos y servicios.....	56
d. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	64
e. Etapas de la producción y provisión del servicio	66
f. Liberación de los productos y servicios	67
g. Cómo controlar las salidas no conformes, o aquellas que no cumplen con los requisitos de los clientes.	68
Módulo 6. Evaluación de desempeño.....	70

a. Aspectos de seguimiento y medición	70
b. Satisfacción del cliente	71
c. Análisis y Evaluación.....	72
d. Auditoría interna.....	74
e. Revisión por parte de la Alta Dirección.....	76
Módulo 7. Mejora.....	78

Contenido del Curso Online

Este curso se compone de 7 módulos, y una parte introductoria.

El objetivo de este curso es **proporcionar los conocimientos, habilidades y herramientas al estudiante**, para que al finalizar su contenido, pueda implementar los requisitos de la norma ISO 9001:2015, enfocada a los Sistemas de Gestión de Calidad.

Los módulos del curso son:

Introducción: En esta parte introductoria, conversaremos sobre las generalidades de la Norma ISO 9001:2015, para que tengas una introducción del camino que recorreremos en este curso.

Conoce más sobre esta norma, [haciendo click en nuestro vídeo de YouTube](#).

Módulo 1. Conceptos básicos y contexto de la organización: Este módulo hace referencia a la cláusula 5 de la Norma ISO 9001:2015. Aquí aprenderás sobre las premisas básicas que componen el estándar, además construirás e identificarás el contexto interno y externo de tu organización.

Antes de iniciar el curso, te recomendamos adquirir las Normas ISO 9000 y 9001, en su última versión 2015.

Módulo 2. Cómo establecer el liderazgo y compromiso en la organización: En este módulo hablaremos sobre la relevancia de la Alta Dirección para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. A la vez, aprenderás a construir la política de calidad y definir los roles y responsabilidades de las personas que componen la organización.

Módulo 3. Planificando: Esta es la base del Sistema de Gestión de Calidad. Cuando planificamos, es más fácil considerar los recursos a utilizar para asegurar que nuestros clientes se mantengan satisfechos. Adicionalmente, aprenderás a planificar los objetivos de calidad, a abordar riesgos, convertirlos en oportunidades y documentar los cambios necesarios para el SGC.

Módulo 4. Apoyo: Este módulo hace referencia a la cláusula 7, en donde aprenderás a definir, desarrollar e implementar los recursos necesarios de apoyo para el SGC, incluyendo:

- **Recursos internos y externos** de la organización (personas, ambiente de la organización, recursos de seguimiento y medición, conocimientos de la organización).
- **Competencia de las personas**
- **Toma de conciencia**
- **Comunicación**
- **Información Documentada**

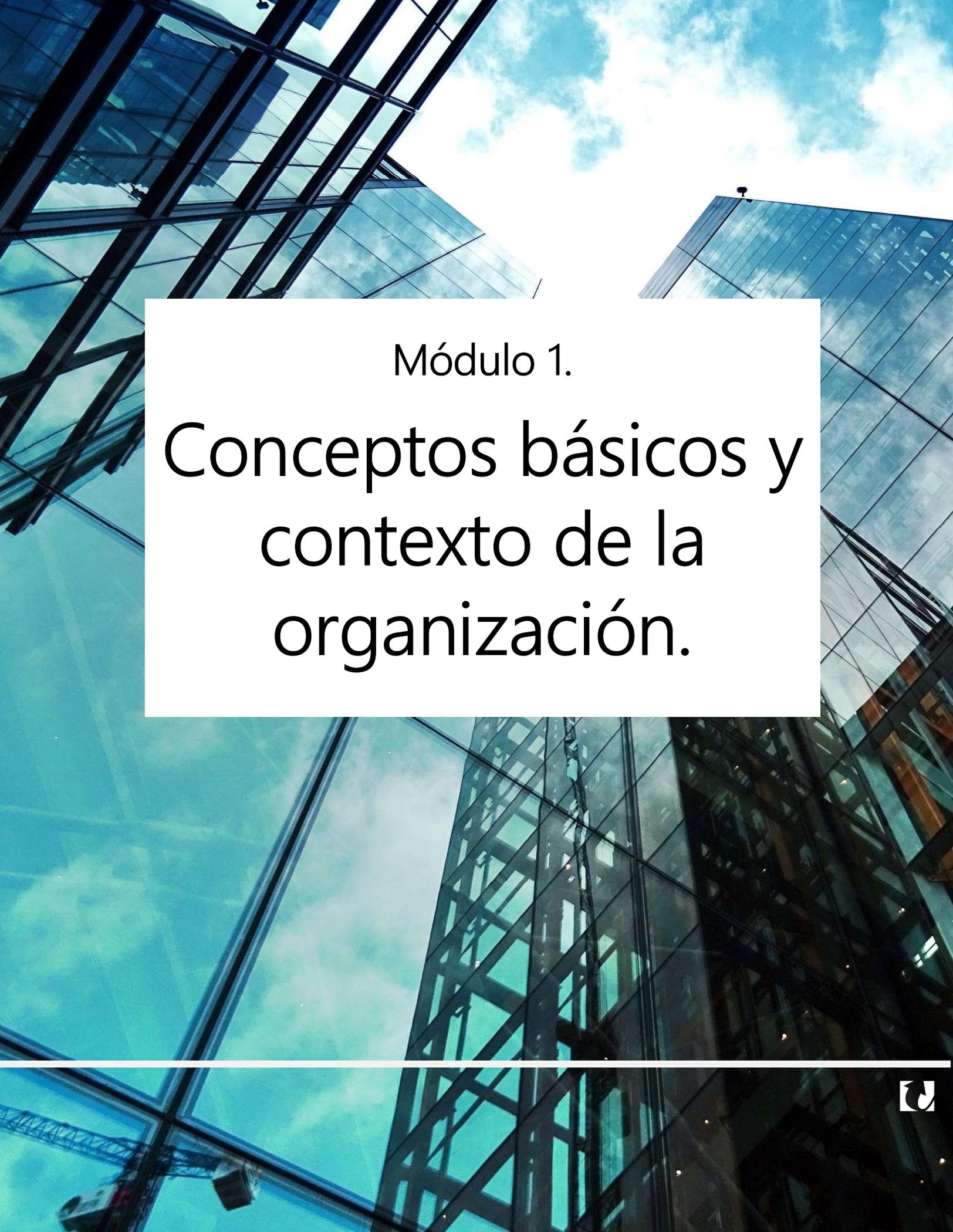
Módulo 5. Operación - Planificación y Control Operacional: En este módulo hablaremos sobre las etapas de la operación de tu SGC. Aprenderás a definir las entradas, salidas y actividades de la organización, asegurándote de planificar y controlar los productos y servicios de la empresa, previo a su entrega de clientes.

Módulo 6. Evaluación del desempeño: Una vez has planificado e implementado todas las etapas de la operación, es hora de evaluar el desempeño y de definir todas aquellas etapas que son necesarias implementar mejoras. Dicha evaluación puede hacerse por

medio de conocer la satisfacción del cliente, auditoría interna y revisión por la dirección.
Este módulo hace referencia a la cláusula 9 de la ISO 9001:2015

Módulo 7. Mejora: Para finalizar este curso, es necesario que aprendas las mejoras que deberás aplicar a tu SGC. Cómo documentar las no conformidades, y acciones correctivas a aplicar.

Al final del curso, hay una opción para tomar un examen final para probar tus conocimientos. Envíanos a info@procemconsultores.com la pantalla de tu calificación (debe ser mayor a 6) para enviarte tu diploma y que el curso pueda formar parte de tu expediente de capacitaciones.



Módulo 1.

Conceptos básicos y contexto de la organización.



Módulo 1. Contexto de la organización.

La norma ISO 9001:2015 tiene como propósito proporcionar los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad.

Un **Sistema de Gestión** es el conjunto de elementos de una organización, interrelacionados y que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos para lograr objetivos propuestos. En otras palabras, es la forma en la que una empresa se organiza internamente, estableciendo políticas, objetivos y procesos. Una de las disciplinas más comunes de un Sistema de Gestión es la calidad, y en base a ello la ISO (Organización Mundial de Estandarización) diseñó la Norma ISO 9001.

Para iniciar a implementar los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario **definir el contexto interno y externo de la organización**.

Mira cómo sería esto de una forma gráfica:



Algunos ejemplos de aspectos en el contexto interno son, cultura de la empresa, valores, filosofía empresarial, lineamientos de la Alta Dirección, políticas, entre otras.