FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Sistemas de Gestión de Calidad - Estándares ISO

Interpretación efectiva de las Normas ISO.

Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

Sistemas de Gestión de Calidad - Estándares ISO

Presentación

Hace años que la perspectiva de la Normativa ISO, en cualquiera de sus especialidades (calidad, ambiental, seguridad e higiene, seguridad vial, entre otros), se ha vuelto un estándar de métodos de trabajo en organizaciones públicas y privadas con o sin fines de lucro. Los requisitos que propician estas normas son materializados a través de diferentes herramientas de gestión que deben mantener un orden lógico y sistémico en la articulación de los procesos que producen bienes y servicios.

Es por ello que este curso va más allá de la interpretación normativa, se enfoca en la materialización de esos estándares a través de herramientas prácticas para obtener el sentido analítico que requiere la normativa. Es decir, entender qué pretenden los grandes requisitos de alto nivel cuando exigen ciertos cumplimientos de los que devienen la mejora continua y el círculo virtuoso de la calidad.
Le proporcionará además lineamientos lógicos y técnicos con los que adquirir las competencias necesarias para realizar diferentes implementaciones de herramientas de gestión estandarizadas, necesarias para optimizar los procesos de cualquier organización, sin importar el país de residencia y le ofrecerá la posibilidad de generar un círculo virtuoso de mejora continua concatenado que proporcione trazabilidad y eficiencia.

La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación.
Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Objetivos del curso:

- Obtener las competencias necesarias de un sistema de gestión para trabajar con cualquier normativa ISO.
- Potenciar las habilidades técnicas del profesional para que pueda aplicar herramientas prácticas en su organización.
- Aprender a analizar el contexto donde se encuentre la empresa en la que se trabaje con sistemas de gestión (social, legal, comercial, político, etc.).
- Analizar el impacto y las responsabilidades de la empresa respecto de los actores involucrados en un sistema de gestión.
- Describir las características de los procesos de una organización según el sistema de gestión ISO (procesos de conducción, de core y de soporte) y la responsabilidad de cada uno de ellos en la aplicabilidad normativa.
- Determinar y clasificar la documentación necesaria para operar los procesos de la empresa (manuales, políticas, procedimientos, registros), así como su creación, actualización y control.
- Identificar los recursos de infraestructura, las competencias del capital humano y las comunicaciones internas y externas que sean necesarias.
- Evaluar los cumplimientos en los procesos y de los impactos de los cambios en las organizaciones y en su gestión.
- Determinar las herramientas de medición de satisfacción de clientes y la gestión con los proveedores.
- Identificar no conformidades y mejoras que requieran los procesos, realizar análisis de desvíos de las operaciones y del sistema de gestión en general.

> “Adquiera competencias en la gestión integral de las Normas ISO desde su contexto hasta su ejecución eficiente”

Dirigido a:

Directores de Calidad, Auditores Internos, Evaluadores de Sistemas de Gestión de la Calidad, Consultores Independientes, así como a todos aquellos profesionales con experiencia en gestión de la calidad que quieran ampliar sus conocimientos en este tipo de auditorías.

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

10 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Generalidades de los sistemas de gestión ISO

4 horas

El sistema de gestión ISO es un conjunto de actividades, normativas y recursos coordinados de manera sistémica, que se retroalimentan entre sí, generando una sinergia de mejora continua que brinda sostenibilidad a las organizaciones. Implementarlo debe ser una decisión estratégica en una organización porque requiere de un gran compromiso y esfuerzo inicial que redundará en la mejora del desempeño integral de los procesos internos, tendiendo a satisfacer a los clientes y a obtener prestigio.

1.1. Definiciones ISO:
1.1.1. Sistemas de gestión ISO.
1.1.2. Normas ISO. Estructura de alto nivel.

1.2. Ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar, actuar):
1.2.1. Distribución de la normativa ISO en el ciclo PDCA.

MÓDULO 2. Gestión de procesos

5 horas

2.1. Enfoque basado en procesos.

2.2. Sistemas de gestión y sus procesos.

2.3. Clasificación de procesos:
2.3.1. Integración de procesos en la lógica PDCA.

2.4. Elementos de un proceso:
2.4.1. Diagrama de flujo de procesos.

2.5. Planificación y control de los procesos.

MÓDULO 3. Análisis de contexto

5 horas

Para comprender el funcionamiento de una organización en un determinado lugar, región o comunidad hace falta identificar, analizar y comprender las características del entorno y del ambiente interno, sus implicaciones y el impacto que pueda generar en ella y en el sistema de gestión ISO. El análisis del contexto consiste en determinar y analizar los factores internos y externos inherentes al propósito y a la estrategia de la empresa para mejorar su desempeño.

3.1. Contexto de una organización.

3.2. Análisis PESTEL.

3.3. Herramienta FODA.

3.4. Modelo de las 7S.

3.5. Benchmark.

MÓDULO 4. Análisis de partes interesadas

5 horas

Como complemento del análisis de contexto, los sistemas de gestión ISO recomiendan identificar, analizar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas o *stakeholders* que interactúan en una organización y gestionarlas para poder operar con eficacia.

4.1. Comprensión de las partes interesadas.

4.2. Identificación de las partes interesadas que interactúan con la organización.

4.3. Proceso de análisis de los stakeholders:
4.3.1. Mapeo de actores.

MÓDULO 5. Liderazgo y compromiso

6 horas

Un sistema de gestión ISO requiere del involucramiento absoluto por parte de Dirección para generar un compromiso en todas las personas que forman parte de la empresa, independientemente del área y rol que ocupen. En este sentido, el personal comprometido velará por el funcionamiento de dicho sistema en el proceso que opere como parte de un método establecido en la organización.
Un sistema de gestión ISO 9001 requiere mantener ese compromiso y liderazgo con un enfoque al cliente, asegurando una atención de calidad, la contemplación de los requerimientos y el aumento de la satisfacción de los clientes.

5.1. Políticas.

5.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:
5.2.1. Organigrama.
5.2.2. Perfiles de puestos.

5.3. Gestión de riesgos y oportunidades:
5.3.1. Clasificación de los riesgos.
5.3.2. Análisis y evaluación de riesgos.
5.3.3. Tratamiento de los riesgos.
5.3.4. Matriz de riesgos.

5.4. Gestión de objetivos:
5.4.1. Herramientas para gestionar objetivos e indicadores.

5.5. Gestión del cambio organizacional.

MÓDULO 6. Apoyo y gestión de los recursos

5 horas

La gestión de recursos es el proceso de planificación, adquisición y asignación de los que se necesitan para operar y maximizar la eficacia de los procesos en las organizaciones. Un sistema de gestión ISO requiere que la organización establezca y suministre los recursos que resulten necesarios para su definición, implementación, mantenimiento y mejora continua.
Por tanto, es importante definir con exactitud aquellos recursos que serán necesarios para operar, planificar, permanecer y mejorar en lo que se determine.

6.1. Gestión de los recursos en las organizaciones.

6.2. Categorización de los recursos.

6.3. Determinación y gestión de la infraestructura.

6.4. Capital humano y el ambiente para la operación de los procesos.

6.5. Conocimientos de la organización.

6.6. Competencias del personal.

6.7. Toma de conciencia.

6.8. Comunicación en las organizaciones.

MÓDULO 7. Gestión documental

4 horas

Es una tendencia en las organizaciones el progresivo aumento del volumen y el creciente alcance de la información que debe procesarse y es por ello que se necesita una gestión adecuada de toda la documentación. La gestión documental es el proceso por el cual se evidencian y registran métodos, actividades y movimientos de información relevante en una empresa, generando trazabilidad y respaldo de la información sensible.

7.1. Determinación de la información y gestión documental en la organización.

7.2. Control y seguridad de la información documentada.

7.3. Almacenamiento documental.

7.4. Características y clasificación de la documentación:
7.4.1. Partes de un documento.
7.4.2. Codificación y control de cambios de la información documentada.

MÓDULO 8. Estándares para la producción en una organización

5 horas

8.1. Requisitos para los productos y servicios:
8.1.1. Determinación de los requisitos para los productos y los servicios.
8.1.2. Revisión de los requisitos para los productos y los servicios.
8.1.3. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

8.2. Proceso de diseño y desarrollo de los productos y servicios:
8.2.1. Entradas, controles y salidas para el proceso de diseño y desarrollo.
8.2.2. Controles para el proceso de diseño y desarrollo.
8.2.3. Salidas del proceso de diseño y desarrollo.
8.2.4. Cambios en el proceso de diseño y desarrollo.

8.3. Proceso de producción y provisión del servicio:
8.3.1. Revisión, identificación, trazabilidad y control de los cambios del proceso de producción y provisión del servicio:
8.3.1.1. Propiedad del cliente.
8.3.1.2. Preservación, liberación y actividades posteriores a la entrega.

MÓDULO 9. Gestión de los proveedores de procesos, productos y servicios

6 horas

La gestión de proveedores es un proceso que consiste en identificar, seleccionar, administrar y controlar eficientemente el abastecimiento, provisión y suministro de los insumos, productos y/o servicios de origen externo que se integran o intervienen en los procesos de la empresa. Una apropiada gestión de proveedores tiene como objetivo obtener precios beneficiosos y ventajosos para la organización, aunque existen también otros aspectos importantes para la optimización y la mejora continua de los procesos que forman parte de la cadena de suministro.

9.1. Gestión de proveedores en una organización.

9.2. Definiciones y criterios para la selección de proveedores.

9.3. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente:

9.3.1. Comunicación e información con los proveedores.
9.3.2. Propiedad perteneciente a los proveedores externos.

9.4. Evaluación de proveedores críticos.

MÓDULO 10. Performance de procesos, gestión de desvíos y mejora continua

5 horas

La evaluación del desempeño es una parte muy importante de los sistemas de gestión ISO, cualquiera que sea su particularidad normativa, ya que en este punto se puede determinar si la mejora continua de los procesos de una organización se encuentra funcionando de manera eficaz de acuerdo con los resultados esperados, o si es necesario modificar, corregir o readecuar alguno de los procesos de la empresa. Es importante reunir toda la información necesaria para tomar decisiones en función del análisis de estos resultados.

10.1. Seguimiento y medición de procesos, productos y servicios.

10.2. Análisis y evaluación de procesos, productos y servicios:
10.2.1. Satisfacción de los clientes, usuarios y consumidores.

10.3. Auditoría interna.

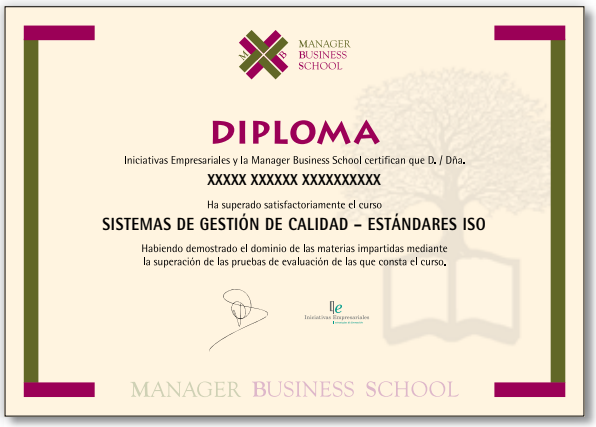
10.4. No conformidad y acción correctiva.

10.5. Revisión de la gestión por Dirección:
10.5.1. Entradas y salidas de la revisión por la Dirección.

10.6. Mejora continua.

Autor

Lorena Magali Garcia
Diplomada en Gestión de la Calidad Total, Gestión de Proyectos y Gestión Ambiental con amplia experiencia en Sistemas de Gestión Integrado según normas ISO (Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001, ISO 50001, ISO 55001 y el Referencial IRAM N°11).

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.