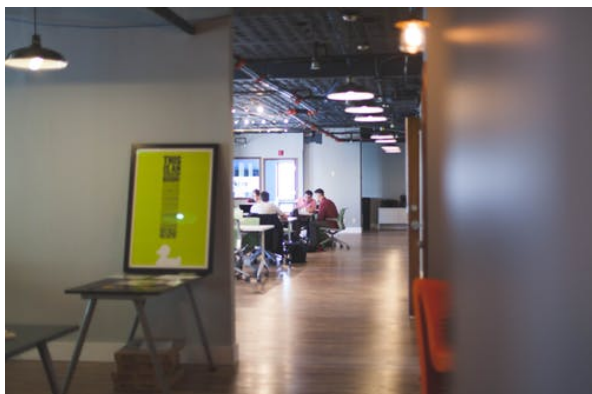


# RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**SKU:** PH05B01C10

**Horas:** 25

## OBJETIVOS

- Entender la sistemática con que se han estructurado los diferentes requisitos de la norma en capítulos, conforme a la estructura de alto nivel del anexo SL, y siguiendo un enfoque de mejora continua.
- Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
- Entender el significado de los requisitos relativos a los procesos de mejora y saber qué debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.
- Conocer los aspectos esenciales de la gestión cotidiana de un sistema de calidad ya implantado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Conocer en qué consiste y saber cómo abordar el proceso de planificación, realización e informe de las auditorías internas de un sistema de gestión de la calidad ya implantado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## OBSERVACIONES

- Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, abarcando su estructura, presentación y aplicación, así como la evaluación de un sistema de gestión de la calidad ya implantado.

## DIRIGIDO A

- Profesionales que se responsabilicen de la evaluación y mejora de sistemas de gestión de la calidad.

## COMPETENCIAS

- Conocer la estructura y forma de presentación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con la estructura de alto nivel del anexo SL, para ser capaz de plantear el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de evaluación del desempeño, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Entender y saber aplicar los requisitos relativos a los procesos de mejora, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, para ser capaz de diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad.
- Saber gestionar la operación evaluación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad ya implantado, a fin de mantener en el tiempo el certificado otorgado por una entidad acreditada independiente, en base a su funcionamiento eficaz y eficiente.
- Saber planificar, realizar e informar de los resultados de un programa de auditorías internas que permita evaluar el sistema de gestión de la calidad ya implantado, a fin de mantener en el tiempo su correcta implantación y certificación.

## CONTENIDO

### **1. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.**

- 1.1. La estructura de la norma.
- 1.2. El modelo de sistema de gestión.
- 1.3. El soporte documental del sistema de gestión.
- 1.4. Las normas complementarias de la serie 9000.

### **2. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.**

- 2.1. Los procesos de evaluación del desempeño en la norma ISO 9001:2015.
- 2.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 2.3. Auditoría interna.
- 2.4. Revisión por la dirección.

### **3. Requisitos Relativos a los Procesos de Mejora.**

- 3.1. Los procesos de mejora en la norma ISO 9001:2015.
- 3.2. Generalidades.
- 3.3. No conformidad y acción correctiva.
- 3.4. Mejora continua.

#### **4. Operación, Evaluación y Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.**

- 4.1. Operación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.2. Evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- 4.3. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
- 4.4. Herramientas para el análisis y la mejora.

#### **5. Planificación y realización de auditorías internas.**

- 5.1. Aspectos y terminología de la auditoría interna.
- 5.2. Funciones y características de los auditores.
- 5.3. El proceso de la auditoría interna.
- 5.4. La planificación y preparación de la Auditoría.
- 5.5. Realización de la auditoría.
- 5.6. El informe de conclusiones de la auditoría.