CURSO · SISTEMAS DE GESTIÓN

Programa Extendido de Gestión de la Calidad y Normas ISO

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
Presencial, online en vivo o e-learning	**144 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Curso online de 144 horas en gestión de la calidad e ISO 9001: procesos, auditorías internas y mejora continua para tu empresa.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de interpretar y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001 en una organización real, levantando su mapa de procesos, gestionando riesgos y oportunidades, controlando la información documentada, ejecutando auditorías internas y diseñando indicadores y acciones correctivas para la mejora continua.

DIRIGIDO A

Profesionales, jefaturas y encargados de calidad, operaciones o procesos que quieren implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001. Programa de formación continua; no constituye grado ni título académico.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Interpretar los requisitos de la norma ISO 9001 y aplicarlos en una organización real
- Levantar y documentar el mapa de procesos y sus interacciones
- Identificar riesgos y oportunidades que afectan la calidad del servicio o producto
- Planificar y ejecutar auditorías internas de calidad con informe de hallazgos
- Diseñar indicadores y acciones correctivas para la mejora continua

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la gestión de la calidad

- Concepto de calidad y su evolución histórica
- Siete principios de la gestión de la calidad
- Ciclo PHVA y referentes de la calidad
- Costos de la calidad y beneficios de un sistema de gestión
- Familia de normas ISO relacionadas
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 2: Norma ISO 9001: estructura y requisitos

- Estructura armonizada de las normas de sistemas de gestión
- Contexto de la organización y liderazgo

- Planificación y apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño y mejora
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 3: Enfoque a procesos y mapa de procesos

- Concepto de proceso y tipos de procesos
- Construcción del mapa de procesos
- Ficha de caracterización de procesos
- Diagramas de flujo e interacciones
- Medición y mejora de procesos
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 4: Gestión de riesgos y oportunidades

- Pensamiento basado en riesgos
- Identificación de riesgos y oportunidades
- Evaluación con matriz de probabilidad e impacto
- Tratamiento, seguimiento y eficacia de las acciones
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 5: Documentación y control de registros

- Información documentada en ISO 9001
- Pirámide documental y estructura de procedimientos
- Control de documentos: aprobación, versiones y distribución
- Registros, retención y disposición
- Digitalización de la documentación
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 6: Auditorías internas de calidad

- Tipos de auditoría y principios del auditor según ISO 19011
- Programa anual y plan de auditoría
- Ejecución y técnicas para obtener evidencias
- Clasificación y redacción de hallazgos
- Informe de auditoría y seguimiento
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 7: Indicadores, no conformidades y acciones correctivas

- Diseño de indicadores de calidad
- Tratamiento de no conformidades
- Análisis de causa raíz: 5 porqués e Ishikawa
- Planes de acción y verificación de eficacia
- Análisis de datos para la mejora continua
- Actividades interactivas de aplicación

Módulo 8: Proyecto aplicado y cierre

- Diagnóstico de brechas frente a ISO 9001
- Plan y cronograma de implementación
- Revisión por la dirección
- Gestión del cambio y mantención del sistema
- Presentación del proyecto aplicado

- Actividades interactivas de aplicación

METODOLOGÍA

Clases con exposición de contenidos, ejemplos aplicados y ejercicios prácticos sobre casos de empresas chilenas de servicios y producción, con planillas Excel, actividades interactivas y un proyecto aplicado final; los casos se adaptan al rubro y a la realidad de la empresa cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.