

Certificación

ISO 9001

Gestión de la calidad



AENOR
25
años

más empresas
más competitivas

AENOR MÉXICO

Sede social:

Presidente Masaryk, 473 - 3ª Esquina Mollere.
Colonia Polanco 11510 México D.F., México.



+52 55 52 80 77 55

aenormexico@aenor.com

www.aenormexico.com

Argentina • Brasil • Bulgaria • Costa Rica • Chile • Ecuador • El Salvador • España • Guatemala • Italia • Marruecos • México • Panamá • Perú • Polonia • Portugal • República Dominicana • Uruguay

ISO 9001

ISO 9001

Permite a la pequeña y mediana empresa situarse al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma **UNE-EN ISO 9001**, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



Entre otras ventajas, tiene la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

AENOR
25
años
más empresas
más competitivas

AENOR MÉXICO

Sede social:
Presidente Masaryk, 473 - 3ª Esquina Mollere.
Colonia Polanco 11510 México D.F., México.

Argentina • Brasil • Bulgaria • Costa Rica • Chile • Ecuador • El Salvador • España • Guatemala • Italia • Marruecos • México • Panamá • Perú • Polonia • Portugal • República Dominicana • Uruguay

➔ +52 55 52 80 77 55
aenormexico@aenor.com
www.aenormexico.com

Plan de Formación



A01
Interpretación de
ISO 9001.

A02 Aprende a
implementar y
documentar un sistema
de gestión de la Calidad.

A03 Auditorias
Internas de la
Calidad.

A04 Formación de
Auditor Líder de
Sistemas de
Gestión de la
Calidad.

Herramientas

A06 Sistemas de
Gestión de la
Calidad Enfoque
basado en
Procesos.

A08
Objetivos e
Indicadores
de Medida

A09 Solución
Sistemática de
Problemas.
Acciones
Correctivas.



Temario Formación **ISO 9001**

AENOR
25
años

más empresas
más competitivas

AENOR MÉXICO

Sede social:

Presidente Masaryk, 473 - 3ª Esquina Mollere.
Colonia Polanco 11510 México D.F., México.



+52 55 52 80 77 55

aenormexico@aenor.com

www.aenormexico.com

Argentina • Brasil • Bulgaria • Costa Rica • Chile • Ecuador • El Salvador • España • Guatemala • Italia • Marruecos • México • Panamá • Perú • Polonia • Portugal • República Dominicana • Uruguay

A 01 INTERPRETACIÓN ISO 9001:2008



CONTENIDO

- La evolución de la calidad
- La familia de normas ISO 9000
 - Los sistemas de gestión de la calidad
 - Objetivo y campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad
 - Definición y conceptos esenciales de un sistema de gestión de la calidad.
 - Beneficios que aportan un sistema de gestión de la calidad a la empresa
 - Los principios de gestión de la calidad
 - El enfoque basado en procesos:
 - Conceptos y definiciones
 - Tipos de procesos. Identificación e interacción de procesos



APRENDA A IMPLEMENTAR Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. TALLER PRÁCTICO

A 02

CONTENIDO

- Sistemas de gestión de la calidad: definiciones, objetivos y normas de aplicación
- El sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008
- La documentación del sistema de gestión de la calidad:
 - Manual, procedimientos, instrucciones y otros documentos
 - Requisitos documentales según ISO 9001:2008
 - El control de la documentación
 - Registros de la calidad
 - Control de los registros
 - Formatos
 - Preparación de la documentación del sistema de gestión de la calidad
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua.
- Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad
- Casos prácticos Adquirir una visión general de los requisitos de la nueva edición de la norma ISO 9001:2008, facilitando su comprensión, las posibilidades de aplicación de los criterios que en ella se establecen y su énfasis en la orientación al cliente.

AENOR
25
años

más empresas
más competitivas

AENOR MÉXICO

Sede social:

Presidente Masaryk, 473 - 3ª Esquina Mollere.
Colonia Polanco 11510 México D.F., México.



+52 55 52 80 77 55

aenormexico@aenor.com

www.aenormexico.com



CONTENIDO

Las auditorías de la calidad:

- Definición
- Requisitos
- Tipos de auditoría
- Objetivos y beneficios por tipos de auditorías
- Auditoría interna como requisito de la Norma UNE-ENISO 9001:2008
- Desarrollo del proceso de auditoría
- Formación del equipo auditor:
 - Criterios para la cualificación de auditores
 - Funciones y responsabilidades de los auditores
 - Actitudes del auditor
- Proyección de situaciones de auditoría y análisis de las mismas
- Metodología para la realización de las auditorías:
 - Planificación
 - Preparación
 - Reunión inicial
 - Desarrollo: recogida de evidencias
 - Redacción de no conformidades
 - Elaboración del informe final
 - Reunión final
- Establecimiento de acciones correctivas
- Conclusiones
- Caso práctico basado en la simulación de una auditoría de la calidad: revisión documental, búsqueda de evidencias, elaboración y presentación del informe final



CONTENIDO

- Normativa de aplicación en las auditorías de sistemas de la calidad
- Revisión de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Definición, objetivo y tipos de auditoría
- La Norma UNE-EN ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- El programa de auditoría
- Las herramientas del auditor
- Preparación de la auditoría
- Desarrollo de la auditoría
- Comportamiento del auditor
- Redacción y clasificación de no conformidades
- Elaboración del informe final
- Competencia y evaluación de los auditores
- Las auditorías en el área de calibración
- Las auditorías en el área diseño y desarrollo
- Auditar el enfoque a procesos
- Auditar el enfoque al cliente
- Prácticas de realización de auditorías utilizando la metodología del caso





CONTENIDO

- El cambio de dirección.
- Las diferencias entre procesos y procedimientos.
- Los principios de la gestión de la calidad.
- La planificación del cambio.
- El modelo de la empresa centrado en el cliente.
- Los equipos para el desarrollo de los procesos.
- El análisis de los procesos.
- La construcción del sistema basado en los procesos.
- La validación del sistema con resultados positivos

Herramientas

CONTENIDO

- Introducción a la calidad
- Evolución de la gestión de la calidad y de la familia de normas ISO 9000
- Principios de gestión de la calidad y sus beneficios
- La orientación a procesos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Análisis e interpretación de requisitos
 - Sistema de gestión de la calidad
 - Responsabilidad de la dirección
 - Gestión de los recursos
 - Realización del producto
 - Medición, análisis y mejora



OBJETIVOS E INDICADORES DE MEDIDA A 08

- La documentación del sistema de gestión de la calidad
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua
- Auditorías de los sistemas de la calidad: objetivos y metodología
 - Definición y tipos de auditoría
 - Las auditorías internas como requisito de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
 - El programa de auditorías
 - Realización de la auditoría
 - El informe de auditoría
 - Competencia y evaluación de los auditores
- Casos prácticos





CONTENIDO

- Unidad 1 Introducción y formación de equipo
Las técnicas de solución de problemas se apoyan en una óptica multidisciplinaria.
- Unidad 2 Declaración del problema
El objetivo de la declaración del problema es organizar la información que justifica el análisis de causa raíz y asegurar que todos los miembros del equipo de solución de problemas reciban el mismo mensaje.
- Unidad 3 Diagnostico o análisis de causa raíz
El análisis de causa raíz descubre la causa raíz, no la causa remota. En la cadena causa-efecto, definimos las causas cercanas al efecto y las causas remotas a aquellas Responsables del efecto.

- Unidad 4 Verificación
La actividad de verificación se lleva a cabo antes de invertir recursos valiosos en la generación de la solución. Las herramientas de verificación aseguran que proporcionamos una confirmación objetiva y oportuna que hemos identificado la(s) causa(s) raíz (ces).

- Unidad 5 Generación de la solución
Esta es la fase creativa de las habilidades de solución de problemas para desarrollar varias soluciones posibles. Una vez que la solución ha sido seleccionada, pondremos atención al sistema y revisaremos cuidadosamente su aplicación a otros procesos. Se prefieren soluciones a prueba de errores.

Unidad 6 Validación y asuntos estratégicos
Examinaremos los resultados de la implementación para validar que los requisitos del cliente, técnicos, proceso y producto son cubiertos satisfactoriamente. Exposición, equipos, estudio de casos, practico

Herramientas





**La confianza
se gana con la calidad**

AENOR
25
años

más empresas
más competitivas

AENOR MÉXICO

Sede social:

Presidente Masaryk, 473 - 3ª Esquina Mollere.
Colonia Polanco 11510 México D.F., México.



+52 55 52 80 77 55

aenormexico@aenor.com

www.aenormexico.com