

## Programa Formativo

### ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CHARLA ASPECTOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9000

### DURACIÓN:

3.00 horas [2.30 hora(s) teórica(s) y 0.70 hora(s) práctica(s)]

### OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar la acción de formación, los participantes estarán en capacidad de reconocer los requisitos fundamentales para implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad sobre la base de los requisitos de la norma ISO 9001 y el resto de las normas de la serie ISO 9000.

### PROPÓSITO:

Presentar los aspectos fundamentales que se requieren para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de lograr la mejora continua, con base en la serie ISO 9000.

### DIRIGIDO A:

Gerentes, Superintendentes, Coordinadores, Supervisores, Analistas y personal Técnico y Obrero relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

#### UNIDAD 1: Normalización y Temas Generales

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Reconocer los conceptos básicos del proceso de normalización, incluyendo la diferencia entre certificación y acreditación.	1,1) ¿Qué es ISO? 1,2) ¿Cómo se elaboran las normas ISO? 1,3) ¿Qué se normaliza? Tipos de Normas. 1,4) ¿Qué es una Norma Venezolana Covenin? 1,5) Presencia de Venezuela en la ISO. 1,6) Certificación vs. Acreditación. 1,7) Proceso de certificación. 1,8) Normas que componen la serie ISO 9000.	0.50 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.50 horas totales)

#### UNIDAD 2: Enfoque Estratégico

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Reconocer el enfoque estratégico de la serie ISO 9000 para aplicarlo en los Sistemas de Gestión de la Calidad.	2,1) Principios de la gestión de la calidad. 2,2) Enfoque a procesos. Elementos del proceso. Ciclo PHVA. 2,3) Pensamiento basado en riesgos. 2,4) Objeto y campo de aplicación.	0.30 horas teóricas y 0.20 horas prácticas (0.50 horas totales)

## Programa Formativo (cont.)

### UNIDAD 3: Contexto de la Organización

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas de evaluación del contexto de la organización (interno y externo) para definir la estrategia de abordaje del SGC.	3,1) La organización y su contexto. Análisis FODA y otras técnicas de evaluación de contexto. 3,2) Necesidades y expectativas de las partes interesadas. 3,3) Determinación del alcance del SGC. 3,4) SGC y sus procesos. Mapas de procesos y otras técnicas de análisis de procesos.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

### UNIDAD 4: Liderazgo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Reconocer los elementos que demuestran el liderazgo y el compromiso directivo, gerencial y de todos los trabajadores con el éxito del SGC.	4,1) Liderazgo y compromiso. 4,2) Política de la Calidad. Pruebas de la política. 4,3) Roles, responsabilidades y autoridad en la organización.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

### UNIDAD 5: Planificación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas que permitan establecer prioridades en la gestión y definir métricas y planes para alcanzar los fines de la organización.	5,1) Acciones para abordar riesgos (amenazas y oportunidades). Opciones de actuación. Jerarquización. 5,2) Objetivos de la calidad y acciones para lograrlos. 5,3) Planificación de los cambios.	0.30 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.30 horas totales)

### UNIDAD 6: Apoyo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas que permitan identificar, proveer, mantener y controlar los recursos necesarios para el SGC.	6,1) Recursos. Personas. Infraestructura. Ambiente para la operación de los procesos. Recursos de seguimiento y medición. Trazabilidad de las mediciones. Conocimientos de la organización. 6,2) Competencia. 6,3) Toma de conciencia. 6,4) Comunicación. 6,5) Información documentada.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

### UNIDAD 7: Operación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas que permitan asegurar el control operacional del SGC en todas las etapas de la cadena de valor.	7,1) Planificación y control operacional. 7,2) Requisitos para los productos y servicios. Comunicación con el cliente. Determinación, revisión y control de cambios de los requisitos. 7,3) Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

## Programa Formativo (cont.)

### UNIDAD 8: Evaluación del Desempeño

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas que permitan realizar la toma y análisis de datos como base para la toma de decisiones hacia la mejora continua del SGC.	8,1) Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Satisfacción del cliente como indicador clave (técnicas para evaluar satisfacción). Análisis y evaluación. 8,2) Auditoría interna. 8,3) Revisión por la dirección.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

### UNIDAD 9: Mejora

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar técnicas que permitan realizar la mejora continua del SGC a través de la incorporación de las lecciones aprendidas, el análisis de las no conformidades (reales y potenciales) y la implementación de una cultura preventiva.	9,1) Generalidades. 9,2) No conformidad y acción correctiva. 9,3) Mejora continua.	0.20 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (0.20 horas totales)

### UNIDAD 10: Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender los beneficios que trae a la organización y a sus partes interesadas al implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC.	10,1) Beneficios para la organización y las partes interesadas de contar con un SGC	0.00 horas teóricas y 0.50 horas prácticas (0.50 horas totales)