

C E R C I O N

CERTIFICACIÓN SEGÚN ISO 9001/2015. ADAPTADO A LA NUEVA VERSIÓN 2015

Duración:

75 horas

Modalidad:

Teleformación

Calendario:

Puedes comenzar el curso en el momento que quieras.

Objetivos:

GENERALES:

- Presentar una visión detallada de la implantación de un sistema de la calidad según la Norma ISO 9001:2015.
- Dar a conocer al alumno implicado directamente en la implantación de un sistema de la calidad del marco general de la Certificación de Calidad.
- Estar capacitado para implantar un sistema de gestión de la calidad, elaborar la documentación de sistema y certificarlo.

ESPECÍFICOS:

A) OBJETIVOS ESPECÍFICOS CONCEPTUALES.

- Entender de forma clara el concepto de calidad hoy en día.
- Analizar conceptos que muchas veces se confunden, ya que su terminología es muy parecida como son gestión de la calidad, política de la calidad, sistemas de la calidad, aseguramiento de la calidad, etc.
- Estudiar tres conceptos que normalmente se confunden entre sí y que son: la normalización, la homologación y la certificación.
- Ser capaces de diferenciar entre Norma y Reglamento.
- Analizar el proceso de certificación que es la acción llevada a cabo por una entidad mediante la cual se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada de que un producto, proceso o servicio es conforme a una norma, generalmente voluntaria.
- Exponer una visión general de las entidades certificadoras prestando más atención a AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) y exponer la infraestructura de la calidad en España.
- Describir las características generales de las Normas de la serie ISO 9000.
- Poner de manifiesto cuáles son los beneficios de la implantación de un sistema de la calidad.
- Enumerar las premisas básicas a considerar cuando una organización se plantea la implantación de un sistema de la calidad y dar a conocer las fases que deben seguirse, con sus etapas internas, para la implantación de dicho sistema.
- Detallar los pasos que deben darse si la Dirección de una organización decide contar con una consultora externa para la implantación de su sistema de la calidad, así como, la información que contiene la oferta de la consultora y las actividades a realizar en la primera reunión entre la consultora y la organización.
- Poner de manifiesto los aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir una entidad certificadora.
- Conocer un proceso de certificación general con los pasos que se deben dar a la hora de certificar un sistema de la calidad.
- Dar a conocer el manual de la calidad.
- Poner de relieve consejos a la hora de redactar y/o modificar el manual de la calidad.
- Exponer de forma clara y sencilla y más o menos breves datos sobre otros documentos que podemos encontrar junto al manual de la calidad: procedimientos, instrucciones de trabajo, especificaciones, registros, etc. y que forman parte de la documentación del sistema de la calidad.
- Conocer los requisitos que establece la Norma UNE- EN ISO 9001:2015 a la hora de implantar un sistema de gestión de la calidad en una organización.
- Exponer el compromiso de la Dirección con la implantación del sistema.
- Describir los requisitos que debe cumplir la organización y las acciones que se deben llevar a cabo para la realización del producto según lo establecido por la Norma.

C E R C I O N

- Explicar cómo la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar su eficacia bajo el marco de la Norma.
- Conocer los premios a la calidad.

B) OBJETIVOS ESPECÍFICOS PROCEDIMENTALES.

- Iniciar el proceso de implantación de un sistema de la calidad junto con el compromiso de la dirección.
- Planificar la implantación de un sistema de la calidad, con la colaboración o no de la entidad consultora.
- Elaborar la documentación del sistema de la calidad.
- Implantar el sistema de la calidad.
- Certificar el sistema de la calidad.
- Dominar los apartados de la norma de cara a su correcta interpretación y su aplicación en el marco del sistema de la calidad de la organización.

C) OBJETIVOS ESPECÍFICOS ACTITUDINALES.

- Asumir la importancia de una correcta implantación de un sistema de la calidad.

Contenidos:

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Unidad Didáctica 1: Introducción a la calidad. Terminología.

- * Un poco de historia.
- * Definición de calidad.
- * Características y requisitos de la calidad.
- * Gestión de la calidad.
- * Política de la calidad.
- * Sistemas de gestión de la calidad.
- * Aseguramiento de la calidad o garantía de calidad.
- * Planificación de la calidad.
- * Control de la calidad.
- * Mejora de la calidad.
- * Evolución de la gestión de la calidad.
- * Estructura de la organización.

Unidad Didáctica 2: Normalización, homologación y certificación.

- * Normalización y normas.
- * Certificación.
- * Homologación.
- * AENOR.
- * Otras entidades certificadoras.
- * Acreditación.
- * Infraestructura de la calidad en España.

Unidad Didáctica 3: Sistemas de la calidad. Normas de la serie ISO 9000.

- * Sistemas de gestión de la calidad.
- * Normas internacionales ISO 9000.

MÓDULO 2: IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Unidad Didáctica 1: Implantación de un sistema de calidad.

- * Beneficios de la implantación de un sistema de la calidad.
- * Premisas básicas a considerar para poder implantar un sistema de la calidad.
- * Fases para la implantación de un sistema de la calidad.
- * Errores detectados en la implantación de un sistema de la calidad.

C E R C I O N

- * Utilización de una consultora externa para implantar el sistema de la calidad.

Unidad Didáctica 2: Certificación de un sistema de calidad.

- * Proceso de certificación de un sistema de calidad.

Unidad Didáctica 3: Documentación del sistema de calidad.

- * Manual de la calidad.
- * Procedimientos.
- * Instrucciones de trabajo.
- * Especificaciones.
- * Registros.
- * Planes de calidad.
- * Guías.
- * Otros documentos.

MÓDULO 3: REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001/2015. OTROS SISTEMAS DE CALIDAD.

Unidad Didáctica 1: Descripción de los capítulos de la Norma ISO 9001/2015. Sistemas de gestión de la calidad.

Requisitos.

Introducción

Liderazgo

Planificación

Apoyo

Operación

Evaluación del desempeño

Mejora

Unidad Didáctica 2: Premios a la calidad.

- * Modelo EFQM de excelencia. Premio europeo a la calidad.
- * Premio Malcom Baldrige.
- * Premio Deming.
- * Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión.
- * Otros premios nacionales a la calidad.

Ejercicios prácticos de implantación de la Norma ISO 9001:2015.

Ejercicios de adaptación a la Norma ISO 9001:2015

C E R C I O N

Metodología teleformación:

El curso se imparte bajo la modalidad de teleformación, cuya característica es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación telemáticas, posibilitando la interactividad de alumnos, dinamizadores, tutores y recursos situados en distinto lugar.

Las principales características de esta modalidad son:

- **Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.
- **Uso de las tecnologías de la información y comunicación telemática:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, el seguimiento del curso y su control y evaluación están en la plataforma de teleformación.
- **Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre los alumnos y el teleformador, y entre los alumnos a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.
- **Autoestudio:** el material didáctico disponible en la plataforma está estructurado en módulos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje, pudiendo comprobar en todo momento tu progreso a través de la realización de ejercicios, casos prácticos y pruebas de evaluación que te ayudan a valorar el aprendizaje conseguido.
- **Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos.

Los aspectos básicos de la metodología de teleformación son los siguientes:

El alumno recibe su alta en la plataforma de teleformación, con las fechas de inicio y fin y sus claves de acceso.

El centro de formación pone a tu disposición los siguientes recursos humanos:

- **Dinamizador:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- **Tutor:** experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.

Puedes ponerte en contacto con ellos a través del foro y por mensajería.

El material didáctico del curso se encuentra en la plataforma de teleformación.

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumno la ficha del curso, metodología de teleformación, los datos de la acción formativa y del centro de formación, la planificación didáctica, calendario de tutorías, sistema de evaluación del aprendizaje, asistencia técnica, etc. Además cuenta con un calendario donde se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats etc.

En la plataforma de teleformación, se ponen a disposición del alumno recursos como foros, chat, calendario de eventos, ejercicios, novedades, etc., herramientas que favorecerán tanto la interacción entre el tutor- alumno y alumno- tutor, así como la aplicación práctica de los contenidos teóricos.

Dispondrás además de un manual de uso de la plataforma y de un servicio de asistencia técnica.

C E R C I O N

Organización del material del curso

El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:

- Contenido didáctico, organizado en Módulos y/o Unidades formativas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

El curso estructura sus contenidos prácticos según los objetivos a alcanzar, pudiendo utilizar una o varias de estas opciones:

- Ejercicios y actividades interactivas, con contenidos prácticos, que además permiten comprobar el grado de comprensión de los mismos.
- Casos prácticos y/o situaciones prácticas y relacionadas con el ejercicio profesional planteados por el teleformador.
- Controles (pruebas de evaluación): herramienta a través de la cual se conoce el grado adquirido de conocimientos.

Recursos de la plataforma de formación:

Además de los contenidos teóricos y prácticos del curso, en la plataforma de teleformación se encuentran los siguientes servicios y recursos:

- Foros: en los que tanto el tutor y los alumnos, como los alumnos entre sí, plantean situaciones, debaten situaciones prácticas, aportan informaciones prácticas, resuelven casos, etc.
- Chats, en los que el tutor y los alumnos, a través de un contacto directo y on-line, abordan temas de interés, aportan experiencias, trabajan los contenidos en grupo, etc.
- Buzón, herramienta básica de conexión alumno-teleformador, y viceversa, para llevar a cabo tanto el servicio de tutoría ofrecido a los alumnos como la gestión de las dudas que planten éstos, tanto para la parte teórica como para la parte práctica.
- Área de Recursos adicionales: donde tutores y alumnos pueden editar información relativa al curso.
- FAQ's: donde se obtiene información sobre las preguntas más frecuentes.
- Informe de progreso: a través del cual se pueden consultar el avance del curso, los resultados de la evaluación de los ejercicios y pruebas de evaluación y así como su nota media.
- Tutor: experto en la materia a estudiar, encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje, disponible a través del buzón de la plataforma.
- Dinamizador: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumno, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo, su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma.
- Asistencia técnica: responsable de dar soporte informático al alumno, como pueden ser la instalación de programas, solución de problemas de configuración, etc. Su acceso se encuentra en la página de inicio.

C E R C I O N

Evaluación de la formación

La herramienta que se utiliza para evaluar, y a su vez seguir y controlar tu proceso formativo, son los controles que deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada.

Cuando realizas las pruebas de evaluación, con carácter inmediato podrás ver si tus respuestas son correctas y tu calificación, permitiéndote conocer el grado de éxito alcanzado.

La calificación obtenida en los controles se expresará atendiendo a la siguiente valoración basada en el número de respuestas correctas:

CALIFICACIÓN (APTO):

EXCELENTE 10 ó 9.

BIEN 8 ó 7

ACEPTABLE 6 ó 5

CALIFICACIÓN (NO APTO): 4 o menos.

Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumno de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria.

Diploma:

A la finalización del curso se entrega un diploma de realización y/o aprovechamiento del mismo.

El curso se desarrolla en la modalidad de teleformación por lo que es necesario que el estudio del material didáctico se realice a través de esta vía.

Requisitos para la superación del curso, calificación de apto:

- Conexión regular a la plataforma
- Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico)
- Realización del 100% de las pruebas de evaluación.

Requisitos para que la formación pueda ser bonificable:

Si tu empresa va a bonificar la formación, los requisitos son los que detallamos a continuación:

- **Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).**
- **Haber estudiado todo el material didáctico.**
- **Haber realizado el 100% de las pruebas de evaluación.**
- **Descargar las guías del alumno y el cuestionario de satisfacción.**
- **Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.**
- **Realizar al menos un ejercicio complementario.**
- **Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.**