



## Evaluación y Mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad - NTC ISO 9001

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 emplea un enfoque por procesos y a su vez acoge el Ciclo de la Mejora Continua o Ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA), de manera tal que se garantice la identificación, la asignación de recursos, la gestión adecuada de los mismos y la determinación de mejoras.

Dentro de la fase del Verificar, cobra gran importancia la evaluación del cumplimiento de los requisitos de las diferentes partes interesadas. Esta evaluación se realiza mediante metodologías adaptadas a las necesidades y particularidades de cada organización. Posteriormente, dentro de la fase Actuar, se adoptan e implementan acciones y estándares que permitan mejorar la gestión del Sistema.

Por tal motivo, el SENA pone a disposición el programa de formación virtual denominado NTC ISO 9001 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, el cual tiene como propósito orientar en la identificación, diseño e implementación de métodos para el seguimiento (monitoreo), medición, análisis, evaluación y mejora de los procesos según lo establecido por la Norma NTC ISO 9001 en su versión vigente.

### Contenido

- Fundamentos para la evaluación y la mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Vocabulario y conceptos relacionados con la evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad método kaizen - mejora continua.
- Generalidades de la evaluación y la mejora del sistema de gestión de la calidad (numeral 9.1.1 de la norma NTC ISO 9001).
- Métodos para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad recursos de seguimiento y medición (numeral 7.1.5 de la norma NTC ISO 9001).
- Inspección de calidad.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacción del cliente (numeral 9.1.2 de la norma NTC ISO 9001).
- Trazabilidad de las mediciones (numeral 7.1.5.2 de la norma NTC ISO 9001).
- Seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad.
- Auditorías internas (numeral 9.2 de la norma NTC ISO 9001).
- Revisión por la dirección (numeral 9.3. de la norma NTC ISO 9001).
- Análisis de indicadores de gestión.



- Oportunidades de mejora para el sistema de gestión de la calidad no conformidad (numeral 10.2 de la norma NTC ISO 9001).
- Metodologías para el análisis de causas de una no conformidad.
- Metodología del ¿por qué - por qué?.
- Diagrama causa - efecto / espina de pescado.
- Lluvia de ideas con diagrama de afinidad.
- Acciones correctivas (numeral 10.2 de la norma NTC ISO 9001).

## Habilidades que Desarrolla

- Reconocer el vocabulario y las generalidades de la evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad
- Aplicar los requisitos de la norma NTC ISO 9001 a través del diseño e implementación de un método para ejercer seguimiento y medición a uno de los procesos de una organización
- Utilizar uno de los elementos para el análisis y evaluación de los datos e información resultantes del seguimiento y medición de un proceso de una organización
- Identificar la causa raíz y establecer una acción de mejora para subsanar una no conformidad detectada en uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad de una organización

## Requisitos de Ingreso

Dirigido a aprendices, profesionales, gerentes, supervisores, facilitadores de calidad, auditores internos que estén interesados en adquirir y/o profundizar conocimientos sobre la Evaluación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad al interior de una organización.

Se recomienda que el aprendiz apruebe previamente los cursos "Fundamentación de un sistema de gestión de la calidad", "Planificación de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001" y "Documentación de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001", con el fin que pueda realizar las actividades, y así adquiera los resultados de aprendizaje propuestos.

Se requiere que el aprendiz tenga acceso a Internet y tecnología como computador. Además, dominio de los elementos básicos relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, software para ofimática y navegadores.

Inscríbese aquí! 