
Programa de estudio

**Introducción a
la Norma
ISO 9001:2015**

Presentación

Tal y como se amplía en el objetivo del curso, se pretende brindar al participante los conceptos principales y fundamentales de la Norma ISO 9001 versión 2015 requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos

- Brindar al participante todos aquellos conceptos fundamentales y más significativos de la Norma ISO 9001 versión 2015 requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, a los efectos de dar un adecuado soporte a las etapas de planeamiento e implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Se pretende, facilitar más allá de los conceptos mencionados, un claro entendimiento de los requisitos y la ventaja de su utilización e implementación como herramienta de mejora continua.
- Brindar al alumno los conocimientos necesarios para realizar el curso Auditor Interno en Gestión de la Calidad.

Destinatarios

Principalmente gerentes, ingenieros, técnicos y analistas relacionados con las área de calidad en las distintas áreas de las empresas y todos aquellos que interactúan con el SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

Unidad 1: Generalidades

Conceptos Generales.
Normas. Proceso de normalización.
Procesos de Certificación/Acreditación.
Principios de Gestión de la Calidad.

Unidad 2: Servicio al cliente

Introducción.
Objeto y campo de aplicación.
Referencias normativas.
Términos y definiciones.

Unidad 3: Requerimientos ISO 9001

Contexto de la organización.
Liderazgo.
Planificación.
Apoyo.

Unidad 4: Requerimientos ISO 9001

Operación.
Evaluación del desempeño.
Mejora.

Duración

8 horas.

Metodología

La metodología a emplear durante el desarrollo del curso pretende ser activa y dialógica favoreciendo la discusión y debate permanente, la argumentación de la interpretación de los contenidos de la especificación y el compromiso de los alumnos en su proceso de aprendizaje.

Evaluación y acreditación

El presente curso no contempla evaluación, solo una asistencia del 100%. Al finalizar el curso, se otorga un certificado de asistencia al curso **Atención al Cliente y Medición de la Satisfacción** emitido por la Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria de UTN BA